

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk pada KSPS Artha Mulya berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden yang memberikan penilaian pada kategori sangat tinggi sebesar 45,40% dan kategori tinggi sebesar 37,12%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa produk-produk yang dimiliki koperasi telah mampu memenuhi kebutuhan anggota, memberikan manfaat yang baik, serta sesuai dengan prinsip syariah yang diterapkan koperasi.
2. Kualitas pelayanan pada KSPS Artha Mulya berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori sangat tinggi sebesar 45,40% dan kategori tinggi sebesar 34,66%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan koperasi dinilai baik oleh anggota, baik dari segi keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, maupun kenyamanan dalam proses transaksi.
3. Kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya berada pada kategori sedang hingga sangat tinggi. Sebagian besar responden berada pada kategori sedang sebesar 50,00%, diikuti kategori sangat tinggi sebesar 29,14% dan kategori tinggi sebesar 17,79%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara

umum anggota merasa cukup puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan koperasi.

4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 9,481. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,213 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan koperasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 9,113. Nilai koefisien regresi sebesar 0,283 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.
6. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 578,051 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,785 menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan anggota sebesar 78,5%, sedangkan sisanya sebesar 21,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

B. Saran

1. Bagi Koperasi

- a. Koperasi diharapkan terus meningkatkan kualitas produk simpan pinjam syariah agar sesuai dengan kebutuhan anggota, baik dari segi kemudahan prosedur, variasi produk, maupun manfaat yang diberikan kepada anggota.
- b. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama pada aspek keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kemampuan pegawai dalam menangani keluhan anggota sehingga kepuasan anggota dapat meningkat.
- c. Koperasi sebaiknya melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan anggota agar dapat mengetahui kebutuhan dan harapan anggota secara lebih tepat.
- d. Pihak koperasi diharapkan meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan pelayanan prima dan pemahaman prinsip syariah agar pelayanan yang diberikan lebih profesional dan sesuai nilai syariah.
- e. Koperasi perlu memanfaatkan teknologi digital, seperti pelayanan administrasi berbasis online atau komunikasi melalui media digital, untuk mempermudah anggota dalam memperoleh layanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan anggota, seperti kepercayaan, lokasi, citra koperasi, loyalitas anggota, atau kualitas sistem informasi.

- b. Penelitian berikutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian lebih representatif.
- c. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti metode kualitatif atau mixed method, untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam mengenai kepuasan anggota koperasi.
- d. Penelitian dapat dikembangkan pada jenis koperasi atau lembaga keuangan syariah lainnya sehingga dapat dibandingkan perbedaan tingkat kepuasan anggota di berbagai lembaga.