

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kategori kualitas layanan dari nilai rata-rata (mean) variabel kualitas layanan adalah sebesar 35,11. Hal ini berarti kualitas layanan dalam kategori tinggi karena berada pada interval 31-40 dengan kategori tertinggi.
2. Tingkat kepuasan anggota berdasarkan rata-rata (mean) dari variabel kepuasan anggota adalah sebesar 35,15. Hal ini berarti tingkat kepuasan anggota dalam kategori tinggi karena pada interval 31-40 yang menunjukkan prosentase tinggi.
3. Pengaruh variabel x terhadap y ditunjukkan $r^2 = 0,165$ artinya kontribusi variabel x terhadap y adalah 16,5%. Sedangkan 83,5% dipengaruhi variabel pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, maka saran dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota, untuk itu pihak koperasi sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas layanan, karena apabila kualitas layanan itu tinggi, maka anggota akan merasa puas dan mereka akan selalu menggunakan produk-produk yang ditawarkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan anggota misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan. Hal ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan anggota.