

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian padavariabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pengurus koperasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi. Berdasarkan analisis dan interpretasi dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama.
2. Berdasarkan hasil penelitian padavariabel kualitas produk yang ditawarkan oleh koperasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi. Berdasarkan analisis dan interpretasi dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi
3. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama terdapat pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama ialah sebesar 36,3% dari hasil uji koefisien determinasi. Sisanya sebesar 63,7%% ialah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

5.2 Keterbatasan Masalah

Berdasarkan proses penelitian ini, ada beberapa faktor yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat di perhatikan bagi peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dalam peneitian kedepannya. Dalam proses pengambilan data para responden memakan waktu banyak dikarenakan populasi di Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama lebih besar para lansia dan tidak semua responden bersedia memberikan waktu untuk pengisian kuisisioner. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisisioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sebenarnya dikarenakan responden memberikan jawaban dengan cepat tanpa membaca dengan teliti pertanyaan.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan maka diajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menulis penelitian selanjutnya, dan peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel-variabel lainnya yang masih belum ada dalam penelitian ini seperti Citra perusahaan, promosi, marketing dan loyalitas para anggota. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku dari responden dari waktu ke waktu.

5.3.2 Bagi Perusahaan

Kepada perusahaan perlu memperhatikan serta mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk serta juga faktor-faktor lain yang nantinya akan mempengaruhi terhadap kepuasan anggota dan berdampak positif bagi anggota serta bagi pihak Koperasi SIMpan Pinjam Cu Karya Bersama kedepannya.