

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap Kepuasan anggota koperasi Insap “ dapat disimpulkan.

1. Diketahui nilai sig .untuk X1 terhadap y adalah sebesar  $0,008 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,275 > 1,996$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di terima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi insap.
2. Diketahui nilai sig untuk X2 terhadap y adalah sebesar  $0,356 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,929 < 1,996$  sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi insap
3. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap y adalah sebesar  $0,027 < 0,05$  dan nilai f hitung  $3,796 > f$  tabel  $3,130$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan (Y) terhadap anggota Koperasi.

## **B. Saran**

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Insap. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Insap, diantaranya :

1. Bagi koperasi insaf Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk koperasi Insap. Mengingat sumbangan efektif terbesar yang mempengaruhi variabel kepuasan anggota koperasi insaf adalah variabel kualitas pelayanan maka hendaknya pegawai koperasi insaf lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggotanya seperti menyediakan tempat parkir yang memadai, mengadakan alat perhitungan uang dan membuat gedung lebih bersih dan nyaman
2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat meneliti lebih lanjut faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, peningkatan wawasan, dan referensi bagi penelitian selanjutnya