

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) di Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045. diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $(3,618) > t$ tabel $(1,989)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima. Yang berarti variabel independen berperan penting terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah salah satu syarat agar anggota ingin menggunakan terus produk yang ada pada Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045.
2. Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh dan signifikan positif terhadap Kepuasan Anggota (Y). diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $(3,540) > t$ tabel $(1,989)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Hal ini dapat dibuktikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan berperan penting juga terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan juga adalah salah satu syarat agar anggota ingin menggunakan produk di koperasi syariah BMI Cabang Picung 045, disaat menggunakan produk nya merasa aman dan terpercaya.
3. Variabel independen kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan anggota (Y). Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $(24,342) > F$ tabel $(3,11)$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_{a3} diterima, artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Setelah melakukan pengujian dengan bantuan SPSS 25, keduanya memiliki pengaruh sebesar 35,7% % terhadap

kepuasan anggota, sedangkan sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga selain faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota di koperasi syariah BMI Cabang Picung 045.

B. Saran

1. Koperasi syariah BMI Cabang Picung 045 dapat lebih meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan sehingga bisa meningkatkan kepuasan anggotanya.
2. Koperasi syariah BMI Cabang Picung 045 dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih informatif, cepat dan tanggap.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan jumlah sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.
4. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan dimana hanya mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 35,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga nilai akurasi hasil penelitian akan semakin tinggi.