

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota di koperasi syariah IHYA Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 122 anggota koperasi. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Tangible* terhadap Kepuasan Anggota. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel *tangible* diperoleh $t_{hitung} = 2,325$ dengan tingkat signifikansi 0,022 (kurang dari 0,05). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (2,325) > t_{tabel} (1,980)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA Kudus.
2. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Reliability* terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-0,594) < t_{tabel} (1,980)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.
3. Berdasarkan hasil pengujian variabel *responsivenees* diperoleh $t_{hitung} = -0,640$ dengan tingkat signifikansi 0,524 (kurang dari 0,05). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-0,640) < t_{tabel} (1,980)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *responsivenees* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.
4. Berdasarkan hasil pengujian variabel *assurance* diperoleh $t_{hitung} = 2,807$ dengan tingkat signifikansi 0,006 (kurang dari 0,05). Dengan demikian

diperoleh $t_{hitung} (2,807) < t_{tabel} (1,980)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

5. Berdasarkan hasil pengujian variabel *empathy* diperoleh $t_{hitung} = 3,025$ dengan tingkat signifikansi 0,003. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (3,025) > t_{tabel} (1,980)$ sehingga menolak H_0 dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.
6. Berdasarkan hasil pengujian variabel *store atmosphere* diperoleh $t_{hitung} = 7,612$ dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (7,612) > t_{tabel} (1,980)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek instansi keuangan syariah, yaitu Koperasi Syariah IHYA Kudus.
2. Dalam penelitian ini jumlah responden masih sedikit untuk mendukung data penelitian, sehingga hasil penelitian ini tidak maksimal.
3. Keterbatasan waktu, biaya, kendaraan dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.

C. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan

sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk lebih memahami dahulu variabel-variabel yang akan diteliti. sehingga setelah nanti terjun penelitian tidak mengalami kendala dalam masalah penyebaran angket kepada anggota.
2. Bagi anggota agar lebih puas merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan pihak koperasi, serta dapat merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi di koperasi Syariah IHYA Kudus.
3. Bagi manajemen untuk mencapai kepuasan anggota, maka perlu adanya strategi yang tepat untuk menarik para anggota agar merasa puas dengan pelayanan, suasana koperasi, ataupun produk-produk yang ada di koperasi syariah IHYA Kudus. Dan kerjasama yang baik tersebut diharapkan akan dapat membangun kualitas dan kuantitas lembaga keuangan syariah.

D. Penutup

Demikian akhir dari tulisan ini dan tidak lupa dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ” pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dan penulis berharap apa yang menjadi kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan selanjutnya. Harapan penulis, mudah-mudahan skripsi ini bisa memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi penulis maupun bagi pembaca pada umumnya, dan khususnya bagi peneliti di masa yang akan datang. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin*.....