

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil analisis penelitian yang telah dilakukan di lapangan, selanjutnya akan disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan didapat nilai thitung sebesar 4,910 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Apabila dilihat dari nilai signifikansinya yang kurang dari 0,05 dan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (1,662), ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan diperoleh persamaan $Y = 15,672 + 0,000 X1$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan didapat nilai thitung sebesar 2,899 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Apabila dilihat dari nilai signifikansinya yang kurang dari 0,05 dan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (1,662), ini berarti variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan diperoleh persamaan $Y = 15,672 + 0,005 X2$.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi koperasi, disarankan untuk selalu evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada anggota selama ini dan diharapkan secara berkala,

- sehingga konsistensi pelayanan yang diberikan dapat terjaga dengan baik.
2. Bagi anggota, diharapkan anggota koperasi menjalin hubungan baik dengan petugas atau karyawan koperasi sehingga terjalin komunikasi yang semakin membaik serta meminimalisir kesalahan pemahaman baik antar anggota maupun petugas koperasi.
 3. Bagi peneliti berikutnya, supaya bisa menambah objek penelitian, menambah jumlah responden, meneliti lebih dalam lagi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura, dan menambah variabel independen untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

C. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, dengan rahmat dan hidayahNya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya. Hal ini semata-mata keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan dikritik dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan. Akhirnya penulis hanya berharap, semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis, selain itu juga memberikan khazanah ilmu pengetahuan yang positif bagi mahasiswa.