

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian secara parsial kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan anggota (Y) pengguna jasa KSP Kopdit Sehati Ba,a.
2. Hasil penelitian secara parsial nilai pelanggan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) pengguna jasa KSP Kopdit Sehati Ba,a.

5.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP Kopdit Sehati Ba,a. Untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdapat perbedaan antara masing – masing indikator,dimana semua indikator mempunyai nilai yang baik meskipun dengan indeks rendah. Jika pelayanan yang baik selalu diberikan kepada anggota, maka kepuasan anggota akan terjamin dan juga sebaliknya. Pada kualitas pelayanan terlihat jelas pada pernyataan mendorong peneliti agar lebih kreatif mempunyai nilai

indeks 146,35%. Pada nilai pelanggan sangat jelas terdapat perbedaan masing-masing indikator dengan nilai indeks yang berbeda-beda. Jika pada 3 pernyataan peneliti yakin bahwa akan memperoleh manfaat dari pelaksanaan perubahan yang ada. Pada nilai pelanggan untuk berubah terlihat jelas pada indeks 16,79%. Hasil analisis pengujian hipotesis uji (F) diketahui bahwa F_{tabel} sebesar 3,28 F_{hitung} sebesar 184,417 dan nilai signifikan adalah 0,000. Maka : $F_{hitung} 184,417 > F_{tabel} 3,28$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota secara signifikan.

2. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian dari (Mardikawatiworo dan Naili Farida, 2013) dengan judul pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi perbandingan efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap). Menunjukkan pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Iyan Harpadeles, 2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Trans Metro Pekanbaru. Bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru.

5.3 Implikasi Terapan

Melalui penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran yang kiranya dapat membantu ksp kopdit sehati ba,a untuk dijadikan sebagai input, yaitu sebagai berikut :

1. Dengan diketahui adanya kategori jawaban terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada indikator kondisi sarana prasarana yang baik untuk dapat digunakan yaitu 16,88%. Peneliti menyarankan pada ksp kopdit sehati ba,a agar tetap meningkatkan pelayanan yang baik untuk anggota dan menyiapkan sarana prasarana yang baik agar kenyamanan selalu dirasakan para anggota sehingga mencapai kepuasan.
2. Nilai pelanggan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP Kopdit Sehati Ba,a. Dengan diketahui adanya kategori jawaban terendah pada variabel nilai pelanggan pada indikator mempunyai nilai tambah dibanding dengan yang sebesar 15,91%. peneliti menyarankan kepada ksp kopdit sehati ba,a agar terus memberikan dukungan dan pelayanan kepada anggota agar mereka bisa tetap menggunakan jasa dari ksp kopdit sehati ba,a dengan baik. Bagi Peneliti Lanjutan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai refensi untuk penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap kepuasan anggota. Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya lebih memperluas populasi, melengkapi dengan teknik pengumpulan data yang lain atau menyertakan variabel dari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota.