

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,260 dengan nilai signifikan sebesar 0,211. Secara statistik menunjukkan bahwa hasil dari  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,663 ( $df = n-k / df = 85-2 = 83$ ). Maka keputusannya yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota serta terdapat presentase pengaruh individual antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,60%.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung}$  sebesar 3,186 dengan nilai signifikan sebesar 0,002. Secara statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,663 ( $df = n-k / df = 85-2 = 83$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota serta terdapat presentase pengaruh individual antara kualitas produk dan kepuasan anggota sebesar 18,8 %.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  dan nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,249 atau sama dengan 24,9%. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas

pelayanan dan kualitas produk adalah 97,51 % dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat supaya dapat diperhatikan.

### **1. Bagi KPRI Harapan Sejahtera**

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi KPRI Harapan Sejahtera dalam upaya mengembangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan yang baik supaya dapat meningkatkan kepuasan anggota.

### **2. Bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan yang sangat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

