

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg dengan sampel 31 anggota pada KSP tersebut, dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota (X_2). Hal ini ditunjukkan nilai $t_{hitung} 0,215 < t_{tabel} 1,695$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,831 > 0,05$.
2. Selanjutnya pengujian variabel kepuasan nasabah (X_2) secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan nilai $t_{hitung} 3,458 > t_{tabel} 1,695$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,002 < 0,05$.
3. Kemudian variabel Kualitas pelayanan (X_1) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y). hal ini ditunjukkan nilai $t_{hitung} -0,120 < t_{tabel} 1,695$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,905 > 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tidak ada pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan maupun loyalitas anggota. Sehingga untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas anggota dihadapkan KSP Mitra Rukun Mandiri dapat meningkatkan program-program yang dapat menarik loyalitas anggota karena secara umum program tersebut dilakukan untuk membawa minat anggota yang kurang loyal menjadi loyal, meningkatkan kualitas pelayanan untuk merekrut anggota yang masih bekerja aktif bukan hanya pensiunan.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menambahkan variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Misalnya variabel kualitas produk, variabel kepercayaan, dan variabel lainnya.

