

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang ditunjukkan persamaan regresi yaitu, $Y = 3,563 + 0,148X$. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 2,044 dan nilai sig sebesar 0,042 lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung..

B. Saran

Ada pun saran yang ingin disampaikan , yaitu:

1. Pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung yaitu keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu. Adanya pelatihan bagi pegawai koperasi agar dapat memenuhi kebutuhan anggota koperasi dengan cepat dan tepat. Hal tersebut perlu dilakukan agar anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 merasa puas dan tetap bertahan dan , terutama karena masih sedikitnya anggota dari Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung. Maka dari itu sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Dikarenakan nilai koefisien regresi sangat kecil, untuk penelitian selanjutnya agar memasukkan variabel lain dalam model. Misalnya lokasi, fasilitas, bunga jasa, bunga pinjaman.