

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan berada pada kategori sangat baik. Hal ini dilihat berdasarkan hasil analisis jawaban responden mengenai kualitas pelayanan. Artinya, pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan harus dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan lagi.
2. Kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini dilihat berdasarkan hasil analisis jawaban responden mengenai kepuasan anggota. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan lagi agar anggota terus merasa puas.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan anggota dan sebaliknya, semakin menurun kualitas pelayanan maka dapat menurunkan kepuasan anggota.
4. Upaya yang telah dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan untuk meningkatkan dan kepuasan anggota yaitu dengan

melakukan evaluasi serta mempertahankan kualitas pelayanan yang baik untuk membuat anggota merasa puas dengan pelayanan di koperasi.

5.2. Saran - Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disimpulkan, maka peneliti memberikan masukan berupa saran sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

a) Perluasan Variabel Penelitian

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan anggota, seperti tingkat kepercayaan anggota, transparansi pengelolaan, kualitas sistem informasi, serta literasi keuangan anggota, sehingga kajian yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif.

b) Pengembangan Metode dan Teknik Analisis

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, penelitian di masa mendatang dapat menggunakan metode campuran (*mix method*) atau teknik analisis yang lebih kompleks seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) agar hubungan antarvariabel dapat diuji secara lebih detail.

c) Perluasan Objek Penelitian

Penelitian lanjutan dapat dilakukan pada koperasi lain, baik koperasi karyawan maupun koperasi di sektor berbeda, atau dengan pendekatan komparatif antar koperasi, guna memperkaya literatur dan memperluas kontribusi akademik dalam bidang manajemen pelayanan dan kepuasan anggota.

2. Saran Praktis

- a) Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanannya dan jika bisa ditingkatkan lagi. Pelayanan hendaknya dilakukan dengan lebih mengoptimalkan lagi aspek yang dapat meningkatkan kepuasan anggota
- b) Untuk anggota koperasi harus lebih aktif memberi masukan dalam Rapat Anggota agar kebutuhan nyata dapat diketahui oleh pengurus.
- c) Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan objek lain, tidak hanya pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur Karyawan. Sehingga informasi yang disajikan lebih beragam dan lebih baik dari penelitian ini. Serta untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variable loyalitas, manfaat keanggotaan atau kepercayaan , dan gunakan pendekatan kualitatif agar lebih komprehensif.