BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Angoota Koperasi Pumita Busan" di Kota Busan, Korea Selatan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai 0,404 yang berarti bahwa jika nilai citra koperasi (X_1) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota koperasi (Y) akan naik sebesar 0,404. Nilai signifikan lebih besar dari *level of significant* (0,147 > 0,05) Sedangkan untuk nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu 1,534 < 1,753,, pada taraf signifikan 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama didukung untuk kepuasan anggota koperasi.
2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai 0,234 yang berarti bahwa jika nilai kualitas pelayanan (X_2) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota koperasi (Y) akan naik sebesar 0,234. Nilai signifikan lebih besar dari *level of significant* (0,116 > 0,05) Sedangkan untuk nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu 1,677 < 1,753,pada taraf signifikan 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua didukung untuk kepuasan anggota koperasi.

3. Terdapat pengaruh antara citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Hal ini ditunjukan dengan nilai signifikan lebih besar dari *level of significant* (0,536 > 0,05) Sedangkan untuk nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yaitu 1,328 < 3,806 pada taraf signifikan 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga juga didukung untuk kepuasan anggota koperasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan dalamkesimpulan diatas, maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada semua anggota koperasi agar lebih memperhatikan tingkat kedisiplinan dan minat agar anggota koperasi lebih terfokus pada proses kinerjannya.
2. Koperasi harus meningkatkan inovasi yaitu dengan cara mempermudah proses penyewaan sewa gedung. Koperasi harus meningkatkan kualitas manajemen yaitu melalui peningkatan pengelolaan manajemen koperasi. Koperasi juga harus meningkatkan kepercayaan masyarakat yaitu melalui memudahkan persyaratan mencairkan pinjaman anggota. Hal ini agar citra koperasi meningkat yang berdampak pada peningkatan kepuasan anggota koperasi busan.
3. Koperasi harus meningkatkan konfirmasi harapan melalui penyesuaian pelayanan koperasi terhadap kebutuhan anggota. Koperasi harus meningkatkan minat pembelian ulang dengan hadiah khusus bagi

anggota yang meningkatkan saldo tabungan di koperasi. Koperasi juga harus meningkatkan kesediaan anggota untuk merekomendasikan keikutsertaan harus ditingkatkan melalui bonus khusus bagi anggota koperasi. Hal ini agar kepuasan anggota koperasi meningkat.

4. Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan citra koperasi dan kualitas pelayanan pada Koperasi busan untuk meningkatkan promosi melalui spanduk dan pamflet, serta melengkapi fasilitas yang ada pada koperasi.
5. Bagi peneliti : Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada peneliti selanjutnya agar bisa dilanjutkan dan dikembangkan lagi, karena mungkin ada kesalahan-kesalahan lain yang belum sempat diteliti.