

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh keudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. t_{hitung} sebesar 3,868 dan t_{tabel} sebesar 1,993, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,869 > 1,993$) serta nilai Sig. $0,00 < 0,05$. Sehingga indikator mudah dihubungi, lokasi mudah ditempuh, produk sesuai keinginan mempunyai andil dalam tingkat kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.
2. Variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. t_{hitung} sebesar 5,226 dan t_{tabel} sebesar 1,993, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,226 > 1,993$) serta nilai Sig. $0,00 < 0,05$. Sehingga indikator jenis komunikasi, kelebihan komunikasi verbal, media komunikasi mempunyai andil dalam tingkat kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.
3. Variabel mengerti kebutuhan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. t_{hitung} sebesar 2,106 dan t_{tabel} sebesar 1,993, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,106 > 1,993$) serta nilai Sig. $0,039 < 0,05$. Sehingga indikator sifat-sifat pelanggan,

pelanggan pediam, pelanggan banyak bicara mempunyai andil dalam tingkat kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.

4. Variabel kemudahan hubungan, komunikasi, dan mengerti kebutuhan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. Hal tersebut ditunjukkan dengan F_{hitung} adalah 12,005, sedangkan $F_{tabel 2,73}$ pada tingkat signifikansi 0,05.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih ada beberapa kekurangan sehingga peneliti merasa perlu adanya saran-saran yang membangun yang ditunjukkan pada beberapa pihak supaya manfaat yang diperoleh lebih komprehensif dan aplikatif. Saran-saran tersebut ditunjukkan kepada:

1. Bagi Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. Diharapkan lembaga dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan mengenai kepuasan dari para anggotanya.

2. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi dan perbankan syariah khususnya mengenai pengetahuan tentang kepuasan pelanggan/anggota untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya. Diharapkan peneliti selanjutnya menambahkan jumlah responden serta menambah jumlah tempat penelitian agar terdapat perbandingan antara kedua tempat tersebut.