BAB VI
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Menurut penelitian yang sudah dilakukan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

Hasil pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Produk mempunyai pengaruh yang positif (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) dengan nilai : 2,251 yang artinya Ho ditolak atau menerima Ha (signifikan) berarti adalah berpengaruh positif dan signifikan.
2. *Tangibles* mempunyai pengaruh yang positif (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) nilainya adalah : 0,189, yang artinya Ho diterima H1 ditolak (tidak signifikan) berarti adalah berpengaruh positif tidak signifikan.
3. Pelayanan *frontliner* mempunyai pengaruh yang positif (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) nilainya adalah : 0,726, yang artinya Ho diterima H1 ditolak (tidak signifikan) berarti berpengaruh positif tidak signifikan
4. Setelah melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen hasil yang diperoleh adalah diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 2,083 dengan

tingkat signifikansi 0,116, dengan demikian karena nilai *Sig.*> α (0,05), berarti menolak H_a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 2,083. F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05, df1 = k-1 atau 4-1 = 3, dan df2 = n-k atau 49-4 = 45 (k adalah jumlah variabel), didapat adalah 2,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ (2,083 < 2,81) berarti menolak H_0 atau menerima H_a artinya BTM Surya Madinah menunjukkan bahwa produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* secara bersama-sama berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini membuktikan bahwa produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan anggota.

5. Untuk mengetahui prosentasi dari hubungan produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota dilakukan uji korelasi determinan yang mana hasil penelitiannya adalah Sebesar 0,122 hal ini berarti kepuasan anggota dipengaruhi oleh produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* sebesar 12,2% dan sisanya 87,8% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian ini, maka penulis memberikan saran yaitu :

1. Untuk KSPPS BTM Surya Madinah

   Peneliti berharap KSPPS BTM Surya Madinah mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, agar anggota merasa lebih puasn dana senang atas pelayanan yang telah diberikan.

2. Untuk Institusi

   Diharapkan skripsi ini bisa menambah informasi bagi institusi, bahwa tidak hanya variabel produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota, dengan demikian hal tersebut nisa dijjakikan bahan informasi tambahan untuk dikaji lebih lanjut.

3. Untuk peneliti selanjutnya

   Diharapkan peneliti selanjutnya bisa meneliti dengan lebih baik, dan bahan yang akan diteliti harus dikaji lebih mendalam agar hasil lebih baik dan lebih akurat