

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Setelah dilakukan perhitungan dari data-data yang diperoleh maka penelitian telah memperoleh hasilnya sebagai berikut:

1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

Hasil pengujian data di atas dapat diketahui diferensiasi produk  $H_0$  ditolak dan ( $H_1$ ) diterima pada hipotesis 1 yang artinya diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar Ashari<sup>51</sup> yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara individu variabel diferensiasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna motor honda.

2. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

---

<sup>51</sup> Anwar Ashari, *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Motor Honda*. (Semarang: Skripsi Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri, 2009), hal. 60. Diakses pada <http://lib.unnes.ac.id/2093/1/4221.pdf> tanggal 29 agustus 2017 pukul: 10.00 WIB

Hasil pengujian data di atas dapat diketahui kinerja karyawan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan. Dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dan kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Eno Virgiawansyah<sup>52</sup> dengan ini disimpulkan bahwa secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kinerja karyawan memang mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan mengakibatkan meningkatnya kepuasan atau kata lain semakin tinggi kinerja karyawan maka kepuasan juga semakin tinggi.

### 3. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

Hasil pengujian data di atas dapat diketahui berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesis 3 yang artinya diferensiasi produk dan kinerja

---

<sup>52</sup> Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo dan Rum Rosyid, *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen*. ( Jurnal: 2015), hal. 12. Diakses pada <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/15636/13743> tanggal 29 agustus 2017 pukul: 10.00 WIB

karyawan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.