

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab IV, penulis kemukakan beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Dari uji validitas untuk keramahan ( $x_1$ ) menunjukkan bahwa terdapat 4 item yang signifikansi dianggap valid. Uji validitas untuk ketanggapan ( $x_2$ ) menunjukkan 2 item yang signifikansi dianggap valid; uji validitas untuk kehandalan ( $x_3$ ) menunjukkan 3 item yang signifikansi dianggap valid; uji validitas untuk komunikasi ( $x_4$ ) menunjukkan 3 item yang signifikansi dianggap valid; dan uji validitas untuk mengerti anggota ( $x_5$ ) menunjukkan 2 item yang signifikansi dianggap valid. Serta uji validitas untuk kepuasan anggota (Y) menunjukkan 14 item yang signifikansi dianggap valid.
2. Dari uji reliabilitas untuk keramahan ( $x_1$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,932 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,256$  menunjukkan tingkat reliabilitas keramahan ( $x_1$ ) sangat tinggi. Dan uji reliabilitas untuk ketanggapan ( $x_2$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,252 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,159$  menunjukkan tingkat reliabilitas ketanggapan ( $x_2$ ) yang tinggi. Serta uji reliabilitas untuk kehandalan ( $x_3$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,267 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,159$  menunjukkan tingkat reliabilitas kehandalan ( $x_3$ ) yang tinggi. Uji reliabilitas



untuk komunikasi ( $x_4$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,842 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,256$  menunjukkan tingkat reliabilitas komunikasi ( $x_4$ ) yang tinggi. Dan uji reliabilitas untuk mengerti anggota ( $x_5$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,217 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,159$  menunjukkan tingkat reliabilitas mengerti anggota ( $x_5$ ) yang tinggi. Sedangkan untuk uji reliabilitas untuk kepuasan anggota ( $Y$ ) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar  $0,940 >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar  $0,256$  menunjukkan tingkat reliabilitas kepuasan anggota ( $Y$ ) yang sangat tinggi.

3. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa pengaruh yang signifikan antara variabel bebas keramahan ( $x_1$ ), ketanggapan ( $x_2$ ), kehandalan ( $x_3$ ), komunikasi ( $x_4$ ), dan mengerti anggota ( $x_5$ ) pada Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya secara serempak terhadap variabel terikat kepuasan anggota ( $Y$ ), maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima kebenarannya. Hal ini terbukti pada hasil SPSS 11.0 menunjukkan pengaruh keramahan ( $x_1$ ), ketanggapan ( $x_2$ ), kehandalan ( $x_3$ ), komunikasi ( $x_4$ ), dan mengerti anggota ( $x_5$ ) sangat signifikan yaitu  $\text{sig} < 0,05$ .
4. Dari kelima variabel bebas yaitu keramahan ( $x_1$ ), ketanggapan ( $x_2$ ), kehandalan ( $x_3$ ), komunikasi ( $x_4$ ), dan mengerti anggota ( $x_5$ ) yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota pada Koperasi



Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya adalah ketanggapan ( $x_2$ ).

5. Hasil uji hipotesis koefisien regresi secara menyeluruh (uji nilai F) pada  $\alpha = 5\%$  dengan  $df = 5$  dan 94 adalah sebesar 38,152. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel bebas keramahan ( $x_1$ ), ketanggapan ( $x_2$ ), kehandalan ( $x_3$ ), komunikasi ( $x_4$ ), dan mengerti anggota ( $x_5$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota adalah sangat signifikan.
6. Hasil uji hipotesis koefisien regresi secara individu (uji nilai t) pada  $\alpha = 5\%$  dengan  $df = 94$ , menunjukkan ada pengaruh antara variabel bebas keramahan ( $x_1$ ) terhadap kepuasan anggota, variabel bebas ketanggapan ( $x_2$ ) ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel bebas kehandalan ( $x_3$ ) ada pengaruh terhadap kepuasan anggota, variabel bebas komunikasi ( $x_4$ ) ada pengaruh terhadap kepuasan anggota, dan variabel bebas mengerti anggota ( $x_5$ ) ada pengaruh terhadap kepuasan anggota. Secara berurutan yang berpengaruh paling dominan yaitu ketanggapan ( $x_2$ ) sebesar 1,403.
7. Dari uraian tersebut di atas butir 4 sampai 7 setelah diambil simpulan bahwa hipotesis terbukti benar.

## 5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Pengurus dalam memberikan pelayanan dengan sangat prima pada seluruh anggota, maka kinerja perusahaan dapat meningkat sehingga harapan anggota terhadap kepuasan anggota terwujud juga. Dengan demikian, pelayanan yang



diberikan pengurus tersebut sangat memuaskan yang berarti pelayanan yang diberikan kepada anggota pada tahap yang optimal.

2. Pelayanan yang berkualitas berdasarkan suatu standar khusus di mana kemampuan, kinerja, kehandalan, kemudahan pemeliharaan, dan karakteristik koperasi dapat diukur serta tingkat keunggulan koperasi yang nyata, diharapkan untuk memenuhi keinginan anggota koperasi.
3. Dengan memberikan pelayanan prima kepada seluruh anggota, diharapkan ada peningkatan loyalitas seluruh anggota terhadap koperasi, sehingga dari waktu ke waktu koperasi akan mampu memelihara dan meningkatkan usaha simpan pinjam, penjualan barang, sehingga dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

