

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan:

*Pertama*, berkenaan dengan pengujian hipotesis 1 yaitu marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi jasa keuangan syariah Semarang. Parameter estimasi antar variabel marketing dengan kepuasan di uji berdasarkan statistik regresi sederhana menunjukkan nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini tidak dapat diterima pada tingkat signifikan 5% dapat juga dilihat dari *standardized regression weights*. Dari penelitian ini di dapat nilai setandar signifikan sebesar 0,596 yang berada jauh diatas taraf signifikan 0,05, dengan hasil tersebut maka hipotesis 1 tidak dapat diterima, Walaupun menunjukkan bahwa marketing berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,055 tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota.

*Kedua*, pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 2 yaitu pelayanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Parameter estimasi antar variabel customer service dengan kepuasan nasabah yang di uji berdasarkan uji statistik regresi sederhana menunjukkan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,937 > 1,662$ ) sehingga

dapat di simpulkan bahwa hipotesis ini dapat di terima pada tingkat signifikan 5% dapat juga dilihat standardized signifikan sebesar 0.004 yang berada dibawah taraf signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi jasa keuangan syariah binama semarang

Dengan kata lain nasabah akan merasa aman, pelayanannya baik sehingga anggota merasa puas jika mereka bermitra di KJKS yang memiliki pelayanan yang baik.

## **1.2 Keterbatasan Peneliti**

peneliti menyadari bahwa dalam penelitian pasti terjadi banyak kendala atau hambatan, diantaranya sebagai berikut:

### **a. Pembuatan serta penyebaran instrumen**

Dalam pembuatan angket tidak selamanya angket itu memiliki kelebihan, namun juga memiliki kekurangan, yakni dimungkinkan adanya jawaban responden yang kurang terbuka, sehingga jawaban tersebut boleh jadi di pengaruhi oleh keinginan-keinginan pribadi.

### **b. keterbatasan waktu**

penulis menyadari bahwa waktu pelaksanaan relative singkat hanya tiga puluh hari

### **c. keterbatasan tempat**

penelitian ini hanya mengambil responden anggota KJKS Binama Semarang, oleh karena itu kemungkinan perbedaan hasil dapat terjadi bila dilakukan pada objek yang berbeda atau tempat lain

meskipun terdapat hambatan dalam penelitian ini, penulis bersyukur bahwa penelitian ini dapat dilaksanakan dengan lancar.

### **1.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan sebagai berikut:

a. Bagi KJKS Binama Semarang

Bagi KJKS Binama Semarang diharapkan mampu meningkatkan kinerja marketing agar dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan melakukan promosi agar konsumen mengerti produk-produk yang di pasarkan. mempertahankan layanan customer service yang terbaik bagi anggota, serta selalu tanggap dengan segala kebutuhan nasabah dengan lebih cepat dan tepat, baik dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya untuk anggota yang kesulitan dalam mencari informasi serta menampung keluhan anggota.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya untuk lebih memfokuskan penelitian dalam variabel customer service sehingga dapat diketahui lebih detail seberapa besar indikator-indikatornya dapat mempengaruhi kepuasan. Dan memperluas penelitian tentang faktor-faktor lain yang

mempengaruhi kepuasan sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap.

#### **1.4 penutup**

puji syukur alhamdulillahilahiribil'alamin dengan rahmat dan hidayah dari ALLAH SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya

akhirnya dengan memanjatkan doa mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis, selain itu juga, mampu memberikan hasanah ilmu pengetahuan yang positif bagi keilmuan ekonomi islam