

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Koto Lua yang penulis teliti, diperoleh kesimpulan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Koto Lua.
2. Variabel kepercayaan menunjukkan hubungan positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Koto Lua.
3. Secara bersama-sama, variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Koto Lua.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis telah jelaskan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi anggotanya. Semakin baik pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua kepada anggota maka akan bertambah pula kepuasan anggota tersebut. Memperhatikan keluhan atau keinginan anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan juga

menjadi faktor penting dalam persaingan antara lembaga keuangan dengan lembaga keuangan lainnya.

2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar objek penelitian diperluas dengan mencakup lebih banyak sampel, serta menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, seperti kualitas produk, penanganan keluhan, citra perusahaan, dan faktor lainnya.