

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) didapatkan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,160 > 1,976$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak, artinya kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X2) didapatkan hasil nilai $t_{hitung} < t_{tabel} = 1,850 < 1,976$ dan nilai signifikansinya $> 0,05 = 0,066 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan H2 ditolak, artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kepercayaan (X3) didapatkan hasil nilai bahwa $t_{hitung} < t_{tabel} = -2,396 < 1,976$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,018 < 0,05$

sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak dan Ho diterima, artinya kepercayaan tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kepuasan (X4) didapatkan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 14,896 > 1,976$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan Ho ditolak, artinya kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji F), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 105,794 > 2,43$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$.
5. Hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 73,8%, sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Untuk instansi dengan adanya hasil penelitian ini instansi dapat mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban, Gondangrejo, Karanganyar dan dapat dijadikan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan, kepercayaan dan kepuasan agar anggota loyal dalam menggunakan produk KSPPS Bina Insan Mandiri.
2. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang ada pada penelitian ini. Untuk peneliti selanjutnya peneliti berharap dapat dipakai sebagai referensi serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lainnya.