

## **BAB V PENUTUP**

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai kaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga adalah sebesar 38,9%, sedangkan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang dijalankan saat ini oleh koperasi unit desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar kepuasan anggota koperasi juga dapat lebih ditingkatkan.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi selain kualitas pelayanan yang diterapkan. Variabel lain tersebut misalnya : harga produk/jasa, tarif bunga yang lebih kompetitif, skim pinjaman yang lebih variasi, dll.