

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $2,129 > 1,985$ .
2. Kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $9,304 > 1,985$ .
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung  $> F$  tabel yaitu  $65,245 > 3,090$ .
4. Berdasarkan koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) atau R Square diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan anggota ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) sebesar 57,4% sedangkan sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diambil maka saran-saran yang dapat diajukan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggotanya karena dari hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota.
2. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.