

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada Koperasi Sentosa Palembang mengenai pengaruh kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh secara parsial**

- a) Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang. Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,095 > 1,98667$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.
- b) Citra merek secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang. Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel yaitu  $1,860 < 1,98667$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,066 > 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.
- c) Motivasi anggota secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang. Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $3,931 > 1,98667$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa motivasi anggota berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.

##### **2. Pengaruh secara simultan**

Kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang. Hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi linear berganda bahwa nilai  $F$  hitung  $>$

F tabel yaitu 45,841 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti secara simultan variabel kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran yang mungkin nantinya dapat digunakan sebagai masukan bagi koperasi dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak koperasi untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota dengan salah satu cara menerima semua keluhan dari anggota sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki suatu permasalahan, mencoba memenuhi apa yang diinginkan oleh anggota dan menjaga kepercayaan anggota merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan kepuasan anggota.
2. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan mengenai kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Bagi peneliti selanjutnya tetap dapat menggunakan variabel citra merek dan disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota dan diharapkan dapat menjadi bahan dan referensi penelitian selanjutnya.