

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan pengujian yang dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur karena perusahaan mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur karena perusahaan mampu memberikan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing anggota.
3. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur karena perusahaan mampu memberikan layanan bagi anggota.
4. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur karena perusahaan mampu memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan anggota. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.
5. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur karena perusahaan mampu memberikan kepastian kepada anggota.
6. *Tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur. Selanjutnya dari uji persamaan regresi linier berganda variabel *Tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* memberikan kontribusi positif. Sedangkan untuk dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah *Reliability* dikarenakan didalam kualitas pelayanan *reliability* salah satu faktor yaitu tersedianya area parkir yang luas, selain itu koperasi karyawan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Bagi anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur mengupdate aplikasi ceria agar variabel *tangible* dapat terpenuhi dengan baik
2. Bagi anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan terkait penggunaan aplikasi ceria digital.
3. Bagi anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur melakukan peningkatan pelayanan ataupun inovasi dari aspek tersebut sehingga di masa yang akan datang.
4. Bagi anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas layanan aplikasi ceria digital sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas generalisasi penelitian dan menghubungkan dengan faktor lain yang belum diteliti.