

BAB VI

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi, dan fleksibilitas terhadap keputusan konsumen di Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.
2. Variabel Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.
3. Variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.
4. Variabel fleksibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa koperasi serba usaha harapan bersama di kabupaten Muara Bungo.

B. Saran

1. Bagi pihak Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo diharapkan untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan, kemudahan, dan fleksibilitas diluar prosedur yang tercantum agar dapat menghimpun konsumen yang lebih banyak lagi.
2. Bagi pihak perbankan seharusnya dapat mengadopsi beberapa hal yang dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen khususnya bagi masyarakat kecil yang akan mencari pinjaman. Tidak hanya menggunakan prosedur yang tertera pada perusahaan namun pihak perbankan seharusnya dapat melayani masyarakat lebih dari prosedur yang diterapkan, melainkan pada indikator kinerja sosial yang harus di utamakan dalam melayani masyarakat miskin.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Sampel pada penelitian ini hanya terbatas pada konsumen aktif selama bulan november saja tidak untuk semua konsumen yang bergabung pada Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.
2. Faktor yang diteliti sangat terbatas yaitu kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi dan fleksibilitas, sedangkan masih sangat banyak variabel yang dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen.