

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Analisis *Store Image* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan anggota mengenai *store image* rata rata unsur dari variabel *store image* berada dalam kategori cukup setuju, artinya pelaksanaannya sudah dilakukan dengan cukup baik , seperti barang dagangan, fasilitas, atmosfer, promosi, kenyamanan, dan pelayanan dilaksanakan dengan cukup baik walaupun ada beberapa indikator yang tidak setuju/kurang setuju namun hasil secara keseluruhan dikategorikan cukup baik. Sehingga koperasi diperlukan untuk meningkatkan dan menjaga indikator yang belum memuaskan konsumen untuk lebih ditingkatkan lagi.
2. Tanggapan anggota mengenai Partisipasi anggota sebagai pelanggan rata rata berada pada kategorikan cukup setuju dengan skor yang didapatkan sebesar 106, artinya partisipasi anggota sebagai pelanggan sudah melaksanakan dengan cukup baik dari memanfaatkan pelayanan yang diberikan koperasi, besaran transaksi berdasarkan waktu, dan besaran pembelian barang, sehingga perlunya koperasi untuk bersosialisasi dengan anggota atau pelanggan sehingga anggota

dan karyawan koperasi lebih dekat dengan masing masing anggota dan memunculkan nilai kekeluargaan pada koperasi.

3. Hubungan dari Store Image dengan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan setelah diuji analisis regresi linier sederhana memiliki nilai *sig* sebesar  $0,007 < 0,05$  sehingga dikatakan variabel (X) dengan variabel (Y) memiliki pengaruh, kemudian setelah diuji korelasi ternyata terdapat hubungan yang cukup erat dengan nilai sebesar 0.444 menurut aturan Guilford. Artinya variabel *Store Image* memiliki hubungan yang cukup erat dengan variabel terikat Partisipasi anggota sebagai pelanggan. Untuk mengetahui seberapa besar persentase kemudian diuji determinasi dan bernilai sebesar 0,197 artinya keeratan hubungan antara variabel *Store Image* dengan variabel Partisipasi Anggota sebagai pelanggan memiliki keeratan sebesar 19,7% dan sisanya 80,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Factor – faktornya seperti kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota, lingkungan usaha, dan kualitas pelayanan dan lain sebagainya.
15. Upaya yang harus dilakukan pada Unit Waserda maka Koperasi harus lebih meningkatkan kualitas produk dengan cara melihat dari perspektif konsumen terhadap kualitas, lebih menambahkan produk yang lebih beragam yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen misalnya dengan menambah variasi merk yang banyak, mencari supplier dengan harga yang lebih murah dari pesaing dan sesuai dengan kualitas atau harga murah dari pesaing dengan

kualitas yang baik atau sama dengan pesaing yang harganya lebih tinggi, memberikan penyebaran informasi mengenai produk baru dengan promosi melalui media social, Meningkatkan kebersihan pada unit waserda dengan menyapu ruangan Unit Waserda dan juga area luar/ teras pada Unit Waserda, menerapkan strategi diskon yang menguntungkan satu sama lain, seperti diskon 20%-50% untuk produk yang tidak laris atau juga seperti memberikan diskon setiap berbelanja 500.000 mendapat voucher belanja sebesar 50.000 dan yang sebagainya.

## **5.2 Saran**

- a. Koperasi perlu meningkatkan kualitas produk yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anggota sehingga anggota merasa puas dengan barang dagangan pada unit waserda yang berkualitas, dan juga perlunya mencari pemasok yang lebih murah sehingga dapat memberikan harga murah kepada anggota dengan kualitas barang yang cukup baik.
- b. Memberikan informasi mengenai produk baru melalui media social atau bersosialisasi dengan anggota sehingga adanya produk baru dapat cepat terjual dan tidak berdiam lama pada unit waserda.
- c. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani pembeli sehingga konsumen merasa nyaman dan tidak berjejer penuh pada ruangan unit waserda koperasi karyawan Wijaya Utama dengan cara memberikan pengetahuan mengenai

produk yang ada pada Unit Waserda sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan produk yang diinginkan oleh konsumen.

- d. Menjaga kebersihan ruangan unit waserda, hal ini dapat menyebabkan konsumen merasa nyaman ketika masuk ruangan pada Unit waserda serta ruangan waserda dapat dipandang bersih oleh konsumen anggota maupun non anggota. Misalnya dengan menyiapkan alat alat pembersih seperti sapu, lap pel dan sebagainya serta membersihkan Unit Waserda setiap pembukaan dan closing.
- e. Melengkapi fasilitas unit waserda serta meningkatkan kelayakan fasilitas agar dapat digunakan dengan baik dan mudah untuk anggota dengan cara menambahkan fasilitas misalnya dengan menambahkan air galon yang dikhususkan untuk anggota dari satu menjadi dua air galon, namun hal ini diperlukan biaya sehingga koperasi dapat berdiskusi dengan anggota untuk membelinya bisa dari dana cadangan atau dana sukarela dengan keputusan dari anggota.
- f. Memberikan dekorasi ruangan yang rapi, bersih dan menarik untuk membuat anggota betah pada ruangan unit waserda dengan cara misalnya menempelkan stiker dinding / wallpaper dinding dengan biaya yang telah dipikirkan bersama dengan anggota untuk menciptakan keindahan pada ruangan Unit Waserda.
- g. Saran bagi peneliti lain jika akan melakukan penelitian dengan judul yang sama bisa dengan menggunakan alat uji yang sama dengan perusahaan/instansi/koperasi yang berbeda atau disarankan dengan alat lain sehingga dapat menjadi pembelajaran baru bagi peneliti yang akan datang.