

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan sebuah usahanya koperasi harus memiliki pengurus dan karyawan yang bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan terutama anggota, selain itu karyawan harus memiliki sifat yang baik terhadap pelanggan berpenampilan menarik dan selalu sigap dalam membantu pelanggan agar pelanggan lebih tertarik lagi berbelanja di Unit Toko KSU Budidaya terutama anggota.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap partisipasi anggota, Artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Unit Toko KSU Budidaya dapat meningkatkan partisipasi anggota dan sebaliknya, semakin menurun persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan maka akan dapat menurunkan partisipasi anggota.
3. Berdasarkan hasil penilaian anggota dapat disimpulkan bahwa KSU Budidaya perlu memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan partisipasi rendah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan anggota, seperti meningkatkan

pelayanan yang diberikan, memperhatikan sikap karyawan terhadap pelanggan terutama anggota, memperhatikan bangunan koperasi agar lebih menarik minat belanja anggota, dan hal lainnya yang dapat meningkatkan partisipasi anggota terhadap Unit Toko KSU Budidaya

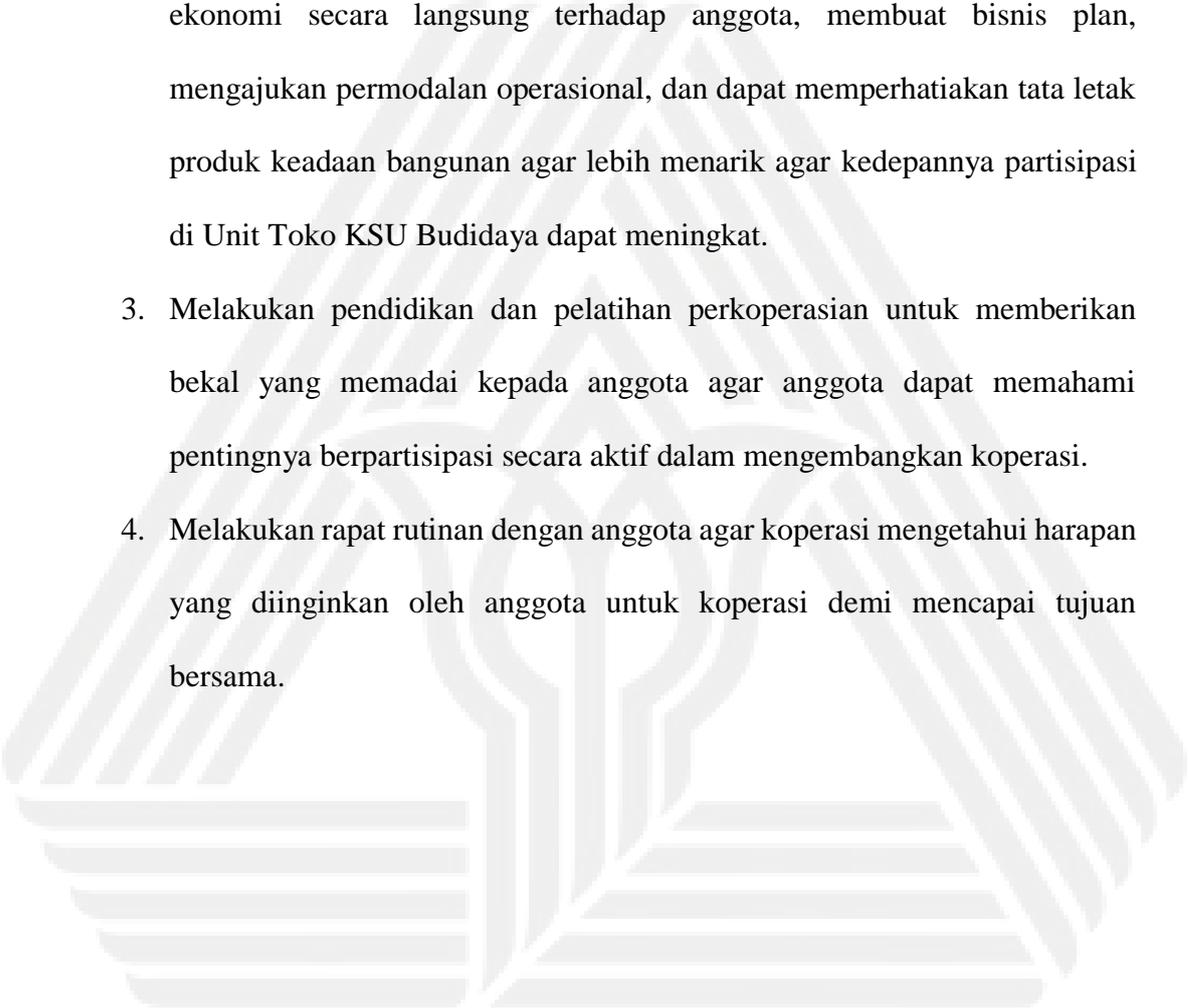
4. Upaya yang harus dilakukan KSU Budidaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sudah dilakukan namun belum maksimal maka dari itu KSU Budidaya harus memaksimalkan upaya-upaya tersebut agar dapat meningkatkan partisipasi anggota, dengan cara memberikan potongan harga/chasback terhadap anggota mengadakan promosi-promosi agar anggota dapat mendapatkan manfaat ekonomi langsung, menyediakan pembayaran non tunai, dan hal lainnya yang dapat meningkatkan partisipasi anggota.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota studi kasus pada KSU Budidaya, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang yang meliputi:

1. Memberikan alternatif pembayaran seperti menyediakan pembelian kredit yang disesuaikan dengan mata pencaharian anggota dan menyediakan pembayaran non tunai untuk mempercepat proses transaksi dan memberikan efisiensi bagi anggota dalam bertransaksi, selain itu dengan adanya pembayaran secara non tunai juga memudahkan pencatatan transaksi yang lebih mudah dan sistematis mengikuti perkembangan jaman.

2. Diharapkan pula penelitian ini menjadi gambaran serta patokan koperasi untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan diharapkan koperasi mampu meningkatkan stok produk, memberikan ekonomi secara langsung terhadap anggota, membuat bisnis plan, mengajukan permodalan operasional, dan dapat memperhatikan tata letak produk keadaan bangunan agar lebih menarik agar kedepannya partisipasi di Unit Toko KSU Budidaya dapat meningkat.
3. Melakukan pendidikan dan pelatihan perkoperasian untuk memberikan bekal yang memadai kepada anggota agar anggota dapat memahami pentingnya berpartisipasi secara aktif dalam mengembangkan koperasi.
4. Melakukan rapat rutin dengan anggota agar koperasi mengetahui harapan yang diinginkan oleh anggota untuk koperasi demi mencapai tujuan bersama.



IKOPIN