

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta sejahtera Kabupaten Bandung, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab identifikasi masalah dalam penelitian ini :

- 1) Kualitas pelayanan pada koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera masih termasuk dalam kategori cukup baik. Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa indikator yang memang menurut responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera masih belum maksimal. Untuk menjadi kriteria sangat baik, Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera harus melakukan pelayanan prima kepada semua anggota.
- 2) Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera masih dalam kategori cukup baik. Hal tersebut disebabkan ada beberapa indikator yang memang tidak membuat anggota merasa puas terhadap kualitas pelayanan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- 3) Tingkat partisipasi anggota pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera termasuk dalam kategori cukup baik, hal tersebut disebabkan karena ada beberapa indikator penilaian responden yang memang menyebabkan partisipasi

anggota menuru. Sehingga skor yang terhadap partisipasi anggota tidak memenuhi kategori skor sangat baik.

- 4) Dari hasil analisis menggunakan program SPSS bahwa kepuasan anggota tidak dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan dilakukan karyawan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- 5) Dari hasil analisis terlihat bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota Koperas Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Jadi, naik atau turunnya partisipasi anggota tergantung kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- 6) Setelah dilakukan uji korelasi terlihat bahwa tingkat partisipasi anggota khususnya pada penelitian ini di unit simpan pinjam menunjukkan tingkat kepuasan tidak berpengaruh secara langsung dalam partisipasi anggota.
- 7) Setelah dilakukan uji pengaruh secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan dalam upaya meningkatkan kinerja untuk mengembangkan koperasi supaya dapat mencapai target dan sasaran yang optimal, maka koperasi melaksanakan hal-hal yang perlu dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Pengurus maupun karyawan koperasi harus bisa memperbaiki pelayanan yang memang kurang optimal, agar bisa memberikan pelayanan yang prima kepada anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
2. Pengurus dan karyawan koperasi harus tetap memberikan kepuasan kepada anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera meskipun kepuasan bukan tolak ukur anggota dalam berpartisipasi dalam memanfaatkan pelayanan koperasi.
3. Pengurus dan karyawan harus bisa memberikan pendidikan koperasi kepada anggota agar anggota bisa memahami hak dan kewajibannya dalam berkoperasi/
4. Manajemen koperasi harus dijalankan dengan baik agar fungsi-fungsi manajemen bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada tumbang tindih suatu jabatan dalam organisasi koperasi.
5. Pengurus dan karyawan koperasi harus bisa mengelola keuangan yang ada pada koperasi agar tidak terjadi kredit macet yang berkelanjutan dan berakibat kerugian.
6. Pengurus dan karyawan koperasi harus memberikan sosialisasi kepada anggota mengenai pelayanan baik pinjaman maupun simpanan agar anggota bisa memanfaatkan pelayanan yang ada di koperasi secara maksimal.
7. Karyawan koperasi harus mendapatkan pendidikan yang lebih maksimal agar karyawan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.