

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada bab IV, maka penulis dapat menyimpulkan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota di KSU Tandangsari menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di KSU Tandangsari, telah dinilai cukup oleh responden.
2. Partisipasi anggota di KSU Tandangsari termasuk cukup.
3. Terdapat hubungan yang sangat lemah antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota di KSU Tandangsari, hubungannya terbalik. Artinya hubungan dua variabel tersebut bernilai negatif, sehingga walaupun pelayanan yang diberikan koperasi berkualitas tetapi partisipasi anggota belum tentu meningkat atau dapat dikatakan tetap bahkan dapat juga menurun.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada bab IV, maka penulis dapat memberikan saran antara lain:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengevaluasi indikator yang belum optimal dan

perlu adanya perhatian khusus terhadap anggota juga perlunya karyawan untuk melayani anggota dengan sepenuh hati dan bersikap empati, hal tersebut tentunya dapat membuat anggota merasa nyaman dan membantu untuk meningkatkan kinerja koperasi. Perlu adanya perhatian khusus terhadap anggota juga perlunya karyawan untuk melayani anggota dengan sepenuh hati dan bersikap empati, hal tersebut tentunya dapat membuat anggota merasa nyaman dan membantu untuk meningkatkan kinerja koperasi.

2. Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari perlu memperhatikan kebutuhan anggota dan meningkatkan pelayanan kepada anggota sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap koperasi. Hal tersebut dapat membantu dalam meningkatkan partisipasi anggota.
3. Perlu melakukan evaluasi internal untuk menghadapi persaingan yang sangat cepat berubah dan perlu melakukan inovasi-inovasi untuk mempertahankan pelanggan atau anggota.

IKOPIN