

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan penelitian mengenai *patronage buying motive* terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan yang diberikan berasal dari anggota yang pernah berpartisipasi di unit usaha *BS-Canteen* terhadap *Patronage buying motive*, sub variabel yang mendapatkan kriteria baik yaitu kenyamanan lokasi kantin, kemudahan dalam mencari produk, harga, dan pelayanan yang ditawarkan. Dan sub variabel yang mendapatkan kriteria cukup baik yaitu kecepatan pelayanan, kondisi kantin yang tidak hiruk pikuk, aneka pilihan barang, penampilan kantin yang menarik, dan kaliber tenaga-tenaga penjualnya. Hal tersebut diharapkan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan antara lain dengan cara menyediakan harga yang lebih murah atau sama dengan harga pesaing, adanya potongan harga yang diberikan kepada anggota, kebijakan kantin atas produk makanan dan minuman yang salah atau tidak memuaskan, tata letak meja dan kursi dalam kantin yang lebih rapih dan tertata, assesoris dan interior kantin yang menarik dan modern, keterampilan dalam menyajikan makanan dan minuman, dan kerapihan penjual dalam hal penampilan.
2. Tanggapan yang diberikan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit usaha *BS-Canteen* mendapatkan kriteria cukup baik.

Koperasi perlu memberikan pelayanan yang maksimal yang tentunya akan meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

3. Adanya hubungan yang cukup kuat antara *patronage buying motive* dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu sebesar 0,538.
4. Upaya-upaya yang perlu diperhatikan oleh pengurus Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI adalah dengan mengadakan perangkat lunak dan keras seperti komputer, menambah meja dan kursi, mengadakan potongan harga bagi produk-produk tertentu atau program promo khusus bagi anggota, mencari dan melanjutkan kerjasama dengan pemasok bahan baku makanan dan minuman, meningkatkan pelayanan dengan menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh anggota yang lebih variatif dan kompetitif, memperbaiki design *eksterior* dan *interior*, memberikan pelatihan kepada karyawan. Adapun upaya lainnya seperti mengadakan acara-acara seperti *live music*, bazar, dan lain sebagainya untuk menarik anggota berkunjung ke kantin sehingga dapat berpartisipasi aktif sebagai sebagai pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai peranan pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, adapun saran-saran tersebut antara lain :

1. Menyebarluaskan dan memberikan sosialisasi koperasi di UPI terlebih pada FPSD (Fakultas Pendidikan Seni dan Desain) sehingga anggota pada

fakultas tersebut dapat bertambah dan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI sehingga dapat membuat komisariat pada fakultas tersebut

2. *BS-Canteen* menambah varian produk dan penambahan merek produk makanan dan minuman agar kebutuhan anggota dapat terpenuhi sepenuhnya sehingga mengurangi potensi anggota untuk membeli kebutuhannya di pesaing.
3. Pengurus perlu untuk melakukan perbaikan pada desain *BS-Canteen* dengan menambah : meja dan kursi, melakukan pengecatan dinding, perbaikan atap, dan juga penambahan penerangan.
4. Pengurus perlu untuk lebih memperhatikan kebersihan *BS-Canteen* yaitu dengan menyediakan *trash bag* atau tempat sampah di area *BS-Canteen* juga kebersihan *booth* makanan dan minuman.
5. Penjual *BS-Canteen* dalam melayani anggota perlu memerhatikan beberapa hal seperti : selalu memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun kepada semua anggota dan non anggota yang berbelanja serta keterampilan dan kerapian dalam penampilan.
6. Melakukan pencatatan transaksi anggota secara komputerisasi di unit usaha *BS-Canteen* sehingga tidak terjadi antrian yang panjang dan membuat anggota malas menulis transaksinya dalam kupon transaksi.
7. Melakukan inovasi pembayaran dengan menggunakan kartu kredit ataupun kartu anggota sehingga tidak perlu menanyakan identitas pembeli yang secara otomatis sudah terdaftar pada kartu tersebut melalui data.

8. Pengurus perlu untuk mempertimbangkan kembali penetapan harga produk yang akan dijual kepada anggota di *BS-Canteen*. Pengurus dapat menetapkan harga produk yang terjangkau atau melakukan potongan harga pada beberapa produk tertentu, dengan cara mencari *supplier* yang lebih murah dan membeli barang dagangan kepada *supplier* dalam jumlah yang banyak sehingga dapat menekan harga.



IKOPIN