

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kinerja Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, maka penulis dapat disimpulkan mengenai Kinerja Usaha yang diterapkan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yaitu sebagai berikut:

1. Unsur Kinerja Usaha yang dilakukan unit perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengenai variabel Retensi Pelanggan ,Akuisisi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Atribut Produk hubungan pelanggan dirasa masih kurang sehingga mengakibatkan anggota atau konsumen bertransaksi ditempat lain. Kemudian unit usaha perdagangan harus meningkatkan semua variabel diatas karena hal itu berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai Kinerja Non Keuangan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya memiliki skor keseluruhan sebesar 893 yang memasuki kriteria “Cukup Baik”, maka dari itu Kinerja Non Keuangan harus lebih ditingkatkan agar Partisipasi Anggota Sebagai pelanggan meningkat.
3. Berdasarkan hasil analisis Kinerja keuangan untuk Likuiditas, Solvabilitas dan profitabilitas dari 5 tahun terakhir masih mengalami fluktuatif