

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang, serta merujuk pada identifikasi masalah yang telah dirumuskan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang secara umum dinilai baik oleh anggota, terutama pada aspek keramahan staf, kemudahan transaksi, dan kenyamanan berbelanja. Namun, masih terdapat aspek yang memerlukan perbaikan seperti kelengkapan dan variasi produk, harga yang kompetitif, dan modernisasi fasilitas.
2. Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan tergolong rendah dan fluktuatif, dengan persentase transaksi anggota dalam lima tahun terakhir berkisar 30%–43%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan relatif baik, tetapi belum mampu mendorong keterlibatan anggota secara maksimal dalam berbelanja di koperasi.
3. Harapan anggota terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan partisipasi meliputi: penambahan kelengkapan dan variasi produk, penyesuaian harga yang bersaing, suasana toko yang nyaman dan modern, penerapan sistem pembayaran digital, serta program promosi dan loyalitas yang lebih

menarik. Anggota juga mengharapkan kebijakan khusus agar mereka terdorong untuk berbelanja lebih sering di koperasi.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran yang dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu saran untuk pengembangan keilmuan dan saran untuk aspek praktis.

### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel yang dianalisis, misalnya dengan menambahkan aspek kepuasan pelanggan, loyalitas anggota, atau pengaruh faktor eksternal seperti persaingan pasar terhadap partisipasi anggota koperasi.
2. Penggunaan metode analisis yang lebih mendalam, yang dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.
3. Penelitian komparatif antar koperasi dengan sektor usaha yang sama dapat dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi anggota.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Peningkatan kualitas pelayanan melalui penambahan variasi dan kelengkapan produk, penerapan harga yang kompetitif, modernisasi fasilitas toko, dan pengembangan layanan berbasis digital seperti *QRIS*, *e-wallet*, atau aplikasi belanja online khusus anggota.

2. Penguatan program loyalitas anggota dengan memberikan insentif berupa diskon khusus, poin reward, promo musiman (misalnya diskon akhir tahun atau lebaran), serta *member day* yang hanya berlaku bagi anggota koperasi.
3. Promosi dan komunikasi efektif melalui optimalisasi media sosial, grup *WhatsApp*, papan pengumuman digital, dan media internal koperasi untuk menyampaikan informasi promo, produk baru, dan kegiatan koperasi secara rutin.
4. Edukasi dan pendekatan personal kepada anggota untuk menumbuhkan kesadaran bahwa berbelanja di koperasi memberikan manfaat langsung, seperti peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang akan kembali kepada anggota.