

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota pada Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang, serta mengacu pada rumusan identifikasi masalah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terkait persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan:

Anggota koperasi memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan Unit Waserda PRIMKOPPOL Resor Sumedang. Hal ini tercermin dari hasil tanggapan terhadap lima dimensi SERVQUAL, yakni: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Meskipun sebagian besar indikator menunjukkan kepuasan, terdapat catatan penting pada aspek kecepatan pelayanan dan kelengkapan produk, yang dinilai masih perlu ditingkatkan.

2. Terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota:

Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan anggota, maka semakin tinggi pula partisipasi mereka dalam kegiatan koperasi, baik sebagai pengguna jasa maupun pemilik. Ini menegaskan

bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan anggota.

3. Terkait upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota:

Ditemukan bahwa meskipun partisipasi anggota cukup tinggi, tren keikutsertaan mereka masih belum stabil, bahkan mengalami penurunan pada tahun 2024. Oleh karena itu, diperlukan sejumlah strategi perbaikan dan inovasi, seperti peningkatan fasilitas, pelatihan SDM, digitalisasi layanan, komunikasi yang lebih efektif dengan anggota, pemberian insentif, serta pelibatan anggota dalam pengambilan keputusan koperasi. Langkah-langkah ini diyakini dapat memperkuat loyalitas anggota dan meningkatkan partisipasi secara berkelanjutan.

## **1.2 Saran- Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak Primkoppol Resor Sumedang untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta partisipasi anggotanya:

1. Saran teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat melakukan penelitian dengan mengembangkan kajian serupa di koperasi lain, khususnya dalam konteks yang berbeda, guna memperoleh hasil yang lebih luas dan mendalam. Selain itu, penelitian ke depan juga dapat mengkaji lebih lanjut peran kualitas pelayanan sebagai variabel intervening yang

menghubungkan kepuasan, loyalitas, dan partisipasi anggota. Pendekatan teori SERVQUAL juga dapat diperluas dan disesuaikan dengan karakteristik koperasi sebagai lembaga ekonomi berbasis. keanggotaan.

Saran praktis

- a. Peningkatan Sarana dan Prasarana (*Tangible*) Unit Waserda sebaiknya memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang menunjang kenyamanan belanja, seperti tampilan ruangan, kebersihan, penataan barang, serta menyediakan peralatan yang lebih modern. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan kesan profesional dalam pelayanan koperasi.
- b. Pelatihan dan Pengembangan SDM Pengurus dan karyawan koperasi perlu diberikan pelatihan secara berkala, terutama dalam aspek pelayanan pelanggan, komunikasi yang efektif, dan keterampilan teknologi informasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya ramah tetapi juga tanggap dan profesional.
- c. Inovasi dan Digitalisasi Layanan Mengingat tren digitalisasi saat ini, koperasi perlu mengembangkan layanan digital seperti sistem kasir berbasis aplikasi, pembayaran non-tunai (QRIS atau transfer), serta pemesanan online. Inovasi ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan menarik minat anggota muda untuk bertransaksi di koperasi.
- d. Strategi Komunikasi dan Promosi Internal Untuk meningkatkan partisipasi, koperasi harus memperkuat strategi komunikasi dengan anggota, misalnya melalui grup *WhatsApp*, media sosial internal, atau pengumuman berkala

terkait promo, diskon, dan informasi RAT. Informasi yang disampaikan secara efektif akan mendorong keterlibatan lebih besar dari anggota.

- e. Evaluasi Berkala Kinerja Pelayanan Koperasi disarankan melakukan survei kepuasan anggota secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan dan mendapatkan masukan langsung dari anggota. Hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan layanan.
- f. Pemberian Insentif dan Program Loyalitas Untuk meningkatkan partisipasi sebagai pelanggan, koperasi dapat memberikan insentif berupa diskon, poin belanja, atau program loyalitas khusus anggota aktif. Hal ini tidak hanya meningkatkan transaksi tetapi juga memperkuat hubungan antara koperasi dan anggotanya.
- g. Keterlibatan Aktif Anggota dalam Pengambilan Keputusan Diperlukan peningkatan partisipasi anggota dalam kegiatan rapat anggota tahunan (RAT) dan forum diskusi koperasi. Dengan melibatkan anggota secara aktif dalam pengambilan keputusan, rasa memiliki terhadap koperasi akan semakin besar.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan koperasi dapat lebih kompetitif, profesional, serta mampu meningkatkan partisipasi anggotanya secara berkelanjutan