

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data empiris yang telah dikumpulkan serta hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka penelitian ini telah berhasil mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Kredit SEHATI Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini juga memberikan kesimpulan tentang adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, atau dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula partisipasi anggota dimana partisipasi anggota ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 33.71%.

#### **B. Implikasi**

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan partisipasi anggota. Melalui perhitungan dan sub indikator dominan, pada variabel partisipasi anggota pada indikator kontributif memiliki skor 60.19% dengan sub indikator kontribusi diluar modal sebesar 42.97%. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi anggota dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan pengurus maupun karyawan sesuai yang diharapkan koperasi yakni adanya kontribusi pada anggota. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan, pada indikator *reability* / kehandalan memiliki skor 33.57% dengan sub indikator pemberian pelayanan yang tidak membedakan konsumen memiliki skor 15,03%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan

tercermin pada pelaksanaannya karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dengan adanya pelayanan yang efektif maka anggota dapat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pengurus maupun karyawan sehingga akan menciptakan partisipasi anggota.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan diatas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Anggota hendaknya meningkatkan partisipasi anggota , baik selaku sebagai pemilik koperasi dalam bentuk kontribusi dalam modal dan kontribusi luar modal (melakukan pengawasan, evaluasi dan perbaikan), maupun selaku pengguna jasa koperasi dengan melakukan peminjaman dan penyimpanan di Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan.
2. Pengurus dapat membantu dan membimbing anggota untuk aktif berpartisipasi dalam koperasi, khususnya dalam jasa menyimpan di Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan harus memperhatikan dalam beberapa hal misalnya;
  - a) Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan,
  - b) Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah,
  - c) Kehandalan dan pengalaman para karyawan
  - d) Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen