

## **BAB V**

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

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa,

- 1) Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika kualitas pelayanan tentang koperasi semakin baik maka akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan semakin buruk akan menurunkan tingkat pelaksanaan partisipasi yang dilakukan anggota.
- 2) Ada pengaruh positif antara persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota yang artinya, jika persepsi manfaat koperasi semakin baik akan meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika persepsi manfaat koperasi semakin buruk, maka akan menurunkan tingkat partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi.
- 3) Adanya pengaruh yang positif secara simultan antara kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi meningkat, maka partisipasi anggota juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan

persepsi manfaat koperasi menurun, maka partisipasi anggota juga akan menurun.

### **B. Implikasi**

Kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi yang baik diharapkan mampu dibentuk oleh koperasi kepada anggota. Dengan begitu, akan berdampak positif terhadap partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi. Meskipun, penilaian terhadap kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi tergantung kepada anggotanya sendiri. Oleh karena itu, implikasi dari penelitian ini adalah semakin buruk kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi maka akan ikut menyebabkan buruknya partisipasi yang dilakukan oleh anggota. Begitu juga sebaliknya, semakin baik kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi maka, akan semakin membaik partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan sebelumnya, saran-saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut.

- 1) Untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan ketepatan waktu karyawan koperasi untuk melayani anggota sebagai pelanggan koperasi. Hal tersebut merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan koperasi yang dinilai paling rendah oleh anggota
- 2) Untuk meningkatkan partisipasi anggota, koperasi hendaknya perlu mengupayakan untuk memberikan manfaat kepada anggota berupa peningkatan tabungan anggota yang ada dikoperasi. Dengan begitu, akan

memberikan tanggapan yang positif terhadap partisipasi anggota sebagai upaya untuk mencari manfaat lainnya yang ada dikoperasi.

- 3) Peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi juga dapat ditingkatkan melalui peningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi yang dimiliki anggota secara bersamaan dengan cara meningkatkan disiplin karyawan koperasi dalam ketepatan waktu untuk melayani anggota sebagai pelanggan serta memberikan manfaat tabungan anggota agar mengalami peningkatan guna kebutuhan anggota itu sendiri.