

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 Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat. 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 30.04%.

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 bertanggung jawab memiliki skor 39.51% dengan sub indikator kesadaran dalam bekerja sebesar 24.80%. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi anggota dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan pengurus maupun karyawan sesuai yang diharapkan koperasi yakni adanya kekompakkan pada anggota. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan, pada indikator *tangibles* memiliki skor 25.67% dengan sub indikator peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai memiliki skor 20,14%. 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. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka karyawan koperasi harus memperhatikan dalam hal pelayanan, yakni karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota pengurus harus memperhatikan melalui:
 - a) Kesiadaan anggota dalam membayar simpanan-simpanan,
 - b) Kesiadaan anggota untuk memberikan saran/kritik,
 - c) Kesiadaan anggota dalam mengatasi masalah yang ada di koperasi
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan harus memperhatikan dalam beberapa hal misalnya;
 - a) Pelayanan melalui telepon,
 - b) Kesigapan karyawan dalam menghadapi masalah,
 - c) Penampilan yang rapi (sarana-prasarana/karyawannya)