

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di TD Mart KKB IKOPIN dalam pembahasan dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian tersebut dapat diambil simpulan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN masuk pada kategori **“Baik”**, namun ada beberapa indikator yang dianggap penting dalam kualitas pelayanan justru kurang diperhatikan oleh manajemen unit usaha TD Mart KKB IKOPIN, indikator tersebut antara lain seperti, kesiapan karyawan membantu pelanggan, ketanggapan memberikan informasi, pengetahuan, kemampuan, kesopanan sifat dipercaya, dan kemudahan dalam melakukan hubungan keanggota.

Upaya yang dapat dilakukan unit TD Mart KKB IKOPIN untuk meningkatkan kepuasan anggota kaitannya dengan kualitas pelayanan adalah, fokus pada perbaikan yang sudah peneliti coba lakukan penilaian melalui GAP analysis pada indikator-indikator kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas peneliti mencoba menyimpulkan beberapa saran kepada pengelola unit TD Mart KKB IKOPIN ataupun kepada pengurus KKB IKOPIN mengenai Perbaikan yang bisa dilakukan kaitannya dalam perbaikan pelaksanaan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota, adapun saran yang bisa menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Kegunaan Teoritis

Pada kegunaan teoritis diharapkan kepada seluruh pembaca, maupun peneliti dan pengembangan ilmu manajemen terutama pada ilmu manajemen pemasaran sebagai referensi atau menjadi gagasan untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama namun berbeda metode.

5.2.2 Kegunaan Praktis

Keunggulan dalam pelayanan bisa dilakukan salah satunya dengan memperhatikan pelaksanaan kualitas pelayanan. Untuk melakukan perbaikan alangkah baiknya langkah awal yang menjadi fokus adalah melakukan ATP (Amati, Tiru, Perbaiki), manajemen unit TD Mart bisa mengamati bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang diharapkan anggota, bagaimana dengan pelaksanaan kualitas pelayanan yang diterapkan dapat menarik minat berkunjung konsumen dan dapat memberikan kepuasan kepada anggota dan konsumen. Kemudian langkah selanjutnya bisa dilakukan dengan meniru apa saja indikator dari kualitas pelayanan yang paling membuat suatu pelayanan itu berkembang. Kemudian terakhir, memodifikasi hasil tiruan tersebut dan menciptakan desain yang berbeda. Namun, sebelum meniru dan memperbaiki alangkah baiknya melakukan perbaikan pada indikator yang pelaksanaannya masih di anggap tidak maksimal oleh anggota pada unit TD Mart KKB IKOPIN. Dari hasil observasi terlihat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen seperti (Kesiapan karyawan membantu pelanggan, ketanggapan memberikan informasi, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya, dan kemudahan dalam melakukan hubungan ke anggota). Perlu adanya evaluasi dan perbaikan untuk

pelaksanaan kualitas pelayanan di atas agar pelaksanaannya bisa sesuai dengan harapan anggota, untuk membantu memudahkan manajemen dalam evaluasi perbaikan pelaksanaan kualitas pelayanan.

