

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV, maka TD Mart adalah sebagai berikut :

5.1.1. Kualitas Pelayanan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN

- **tangible (bukti nyata)**

Dilihat dari bukti nyata atau bukti fisik pelayanan di Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dapat di katakan cukup efektif atau cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pengurus memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak TD Mart KKB IKOPIN, begitu pula pelayanan yang dapat digunakan cukup sesuai.

- **Reliability(keandalan)**

Dilihat dari segi keandalan di Unit Usaha TD Mart yang diberikan kepada pelanggan cukup baik dengan pelayanan yang maksimal serta memiliki standar pelayanan yang jelas sehingga menunjukkan hasil yang dapat dipercaya.

- **Responsiveness**

Ketanggapan memberikan informasi yang lengkap serta ketanggapan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat maka dapat dikatakan cukup baik, pelanggan yang menanggapi cukup puas

dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dikatakan cukup mengerti dan dapat di tanggap.

- **Asurance**

Keyakinan yang pelanggan dapat seperti memberikan jaminan serta transaksi dapat dipercaya maka dapat disimpulkan cukup baik, karena jaminan yang di berikan TD Mart Dapat dipercayai oleh pelanggan yang berkunjung di TD Mart KKB IKOPIN. Maka jaminan yang diberikan kepada pelanggan cukup baik.

12. Emphaty

Pelayan memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggan, sehinggal pelanggan dapat bercermin dari keramahannya, kemauan untuk mendengarkan keluhan dan layanan lain yang diberikan maka kriterianya cukup baik pada Unit Usaha TD Mart.

Kualitas pelayanan pada KKB IKOPIN dapat dikatakan cukup efektif atau baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan, jika pelayan suatu Unit Usaha sudah mendapat nilai positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik.

5.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota

a. faktor Kepuasan Anggota

kepuasan anggota dalam pemanfaatan pelayanan yaitu kualitas produk, jumlah barang serta harga barang yang disediakan oleh Unit Usaha TD Mart, kepuasan anggota terpadat tingkat perasaan konsumen

setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Maka faktor kepuasan anggota dikatan cukup baik, walaupun masih sangat kurang sekali barang atau produk yang tersedia di Unit Usaha TD Mart.

b. Faktor Partisipasi Anggota dalam memanfaatkan pelayanan

Dilihat dari partisipasi anggota dalam rangkat jenis pembelian barang atau keikutsertaan anggota dalam memanfaatkan pelayan yang di sediakan Unit Usaha TD Mart, sehingga dapat dikatakan cukup efektif atau baik. Hal ini sangat membantu jalannya Usaha TD Mart, walaupun dari segi jenis barang anggota hanya membeli barang sesuai dengan kebutuhannya yang disediakan TD Mart KKB IKOPIN. Kebutuhan jenis dan volume barang masih taraf sedang dengan alasan bahwa anggota masih dapat beli kebutuhannya di kios-kios atau alfamart dan indomaret yang terdekat sesuai dengan keinginanya.

5.1.3. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh TD Mart

Dari pembahasan mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh Unit Usaha TD Mart yaitu pelayan harus mengenai pelanggan yang akan datang untuk berbelanja di toko agar pelayan atau karyawan mengetahui pelanggan tersebut. Dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat disamping itu petugas pelayanan pelanggan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan

bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Walaupun Unit Usaha ini tidak begitu besar tapi setidaknya memberikan diskon kepada pelanggan seperti barang yang sudah masa waktu habis atau sudah lama bisa diskon supaya pelanggan bisa membelinya.

5.2. Saran – Saran

Saran-saran yang penulis sampaikan untuk kepentingan dan kemajuan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN adalah sebagai berikut :

1. Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu produk atau barang yang tersedia di Unit Usaha TD Mart kurang lengkap sehingga mengambat atau mempengaruhi partisipasi anggota saran dari penulis adalah melengkapi barang atau produk yang di butuhkan pelanggan supaya pelanggan tidak lari dari toko mencari kebutuhan yang di inginkannya.

2. Mengenai partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayan pada Unit Usaha TD Mart KKB Ikopin baik pemilik dan pelanggan koperasi dapat dikategorikan baik dan perlu dipertahankan. Pada unit usaha ini perlu adanya peningkatan mutu barang serta memberikan pelayan yang sesuai dengan keinginan anggota agar anggota tidak beli kebutuhannya diluar dari koperasi.

3. Mengenai pelayanan yaitu pelayan yang diberikan oleh unit usaha TD Mart cukup baik. Dibalik itu penulis sarankan bahwa

lebih giat lagi dalam melayani pelanggan karena pelanggan adalah raja, pelanggan puas dengan pelayanan yang anda berikan maka pelanggan akan sangat puas dalam kata lain (pelanggan puas pelayan senang).



IKOPIN