

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Bedasarkan hasil dari pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Unit Perdagangan pada unit perdagangan Kopersasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan pada unit perdagangan KPRI RSUD MULIA Majalaya sudah berjalan baik dengan menggunakan beberapa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan pengurus, dapat diketahui mereka masih tetap ingin melaksanakan pelayanan yang lebih baik sehingga semakin banyak anggota yang melakukan transaksi dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan unit perdagangan kepada mereka.
3. Tanggapan beserta harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada diagram kartesius pada unit perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya sebagai berikut :
  - a) Dari hasil keseluruhan antara harapan dan tanggapan sudah baik dalam tingkatannya, dalam indikator-indikator yang berjumlah 15 dan indikator yang perlu untuk ditingkatkan ada 3 indikator.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan KPRI RSUD MULIA Majalaya dari hasil kuisioner ada 3 indikator yang harus sedikit diperhatikan seperti

kelengkapan produk dan barang, produk yang bervariasi dan pesan antar kepada anggota.

## 5.2 Saran

Bedasarkan hasil dari kesimpulan di atas, untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pada unit perdagangan, perlu sedikit dilakukan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan koreksi pada koperasi. Adapun saran yang perlu di ajukan pada koperasi sebagai berikut :

1. Kelengkapan produk dan barang, penilaian dalam hal ini pun cukup baik dan bisa menjadi koreksi pada unit perdagangan dalam memajukan penjualan dan memaksimalkan indikator produk yang cukup baik ini. menyediakan barang secara lengkap tetapi ditampilkan pada ruangan sedikit saja misalakan makanan seperti janan ringan dikeluarkan di unit perdagangan setengah dari stok yang ada dan sisa stok disimpan di gudang barang dan jika habis siproduk bisa dikeluarkan kembali tanpa harus memakan ruangan yg besar.
2. Produk yang bervariasi, dimana pada penempatan produk lebih dibanyakan lagi produknya agar lebih bervariasi agar ruangan menjadi cukup siproduknya dikeluarkan sedikit demi sedikit sehingga tidak terlalu memakan tempat dan persediaan produk sudah ada digudang agar jika salah satu produk kosong atau habis sudah ada persediaannya didalam gudang unit perdagangan.

3. Pesan antar kepada anggota, mereka bisa membagi pekerjaan dan waktu mereka agar tidak terlalu kewalahan misalnya, salah satu dari tiga karyawan ini saling bergantian dalam mengantar pesan antar ini agar tidak terlalu kewalahan dan pekerjaan tidak terlalu terbengkalai karna jarak yang ditentukan pun tidak jauh itu sudah cukup membantu. Dan balik lagi kepada karyawan agar bisa membagi waktu. Agar koperasi dan unit perdagangan tidak mengalami kerugian.



IKOPIN