

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan yang ada di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya, pelaksanaannya sudah Cukup Baik, namun ada beberapa indikator yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi guna meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.
- 2) Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari anggota bahwa penilaian untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya dengan nilai 101 memasuki kriteria baik, dimana frekuensi (seringnya berbelanja) responden dinilai sering kisaran  $>6$  kali berbelanja di Unit Usaha Perdagangan, akan tetapi masih ada anggota yang masih belum berpartisipasi dalam pemanfaatan pelayanan yang diberikan.
- 3) Berdasarkan tabel rekapitulasi nilai tingkat pelaksanaan dan harapan anggota dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pelaksanaan kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI Mulia Majalaya dengan median 79 atau tingkat pelaksanaannya dikategorikan Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat harapan dari anggota dengan median 95,9 atau tingkat

harapannya dikategorikan Penting. Berdasarkan tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa tingkat harapan anggota dan tingkat kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI Mulia Majalaya banyak terjadi kesenjangan. Yang artinya kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI Mulia Majalaya masih belum sesuai dengan harapan anggotanya, untuk itu pengurus dan pegawai di Unit Perdagangan KPRI Mulia Majalaya harus memperbaiki beberapa kualitas pelayanan yang dianggap kurang baik oleh anggota guna meningkatkan partisipasi anggota di Unit Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.

- 4) Berdasarkan hasil dari diagram kartesius, ada 15 indikator penilaian yang terdapat pada kolom Kuadran I, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada saat ini masih tergolong rendah, sehingga perlu adanya perbaikan pada setiap kegiatan yang merupakan unsur dari kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan anggota dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah partisipasi anggota.

## **5.2. Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dianjurkan kepada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan potongan harga kepada anggota yang bertransaksi dengan cara mengurangi margin keuntungan dari 12%-15% menjadi 10%-13%, dengan adanya potongan harga bagi anggota dan perbedaan harga antara anggota dan non anggota, agar anggota dapat merasakan manfaat langsung dari bertransaksi di Unit Perdagangan KPRI Mulia

RSUD Majalaya dibandingkan bertransaksi di Mini Market lainnya.

2. Memberikan pelatihan tentang keterampilan dalam pemanfaatan teknologi seperti penggunaan komputerisasi dalam penginputan datadan penggunaan scanner dalam transaksi, guna memberikan kecepatan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan seragam agar diharapkan mampu meningkatkan partisipasi anggota.
3. Memberi informasi yang jelas mengenai toko terhadap anggota, mengenai harga, perlengkapan, ketersediaan dan informasi-informasi yang lainnya sehingga anggota tidak ragu untuk berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.
4. Melakukan tambahan jam buka tutup toko, dengan mempertimbangkan sumber daya manusianya serta biaya untuk pemberian upah terhadap pegawai, yang menambah jam kerjanya. karena keberadaan Unit Usaha Perdagangan ada di lingkungan RSUD Majalaya yang beroperasi 24 jam, sehingga dapat memenuhi kebutuhan anggota serta sebagai memanfaatkan peluang usaha dimana keluarga pasien dan warga sekitar yang membutuhkan kebutuhannya di Unit Usaha Perdagangan dimalam hari.
5. Melakukan kegiatan promosi dengan cara membuat *brosur*, spanduk, maupun *webpage* yang memungkinkan anggota maupun masyarakat memperoleh informasi tentang harga (*sale*), produk yang tersedia di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.