

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Maka dapat diambil Kesimpulan sebagai

Berikut :

1. Sebagian besar anggota menilai pelayanan KPRI berada pada kategori penting. Keseluruhan pelayanan diantaranya dianggap penting oleh anggota dan sisanya dianggap biasa saja. Kemudian, sebagian besar anggota juga menilai bahwa pelayanan KPRI berada pada kategori baik dan terdapat satu yang di nilai rendah
2. Tingkat kepuasan anggota atas kualitas pelayanan KPRI di lihat dari diagram catesius dibagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran A pada atribut label no 1 ketersediaan produk yang ada di toko pada titik tingkat kepentingannya tinggi tapi pada titik tingkat kepuasannya rendah. Jadi dianggap penting oleh anggota pada atribut ini tapi anggota merasa kurang puas. Kuadran B pada atribut label no 5 penampilan kerapihan karyawan titik tingkat kepentingannya tinggi dan titik kepuasannya juga tinggi, pada atribut label no 6 karyawan bersikap jujur dalam melayani titik tingkat kepentingannya tinggi dan tingkat kepuasannya juga tinggi, pada atribut label no 9 keramahan karyawan toko titik tingkat kepentingan tinggi dan titik tingkat kepuasannya juga tinggi, jadi pada 3 atribut tersebut telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Kuadran C pada atribut label no 2

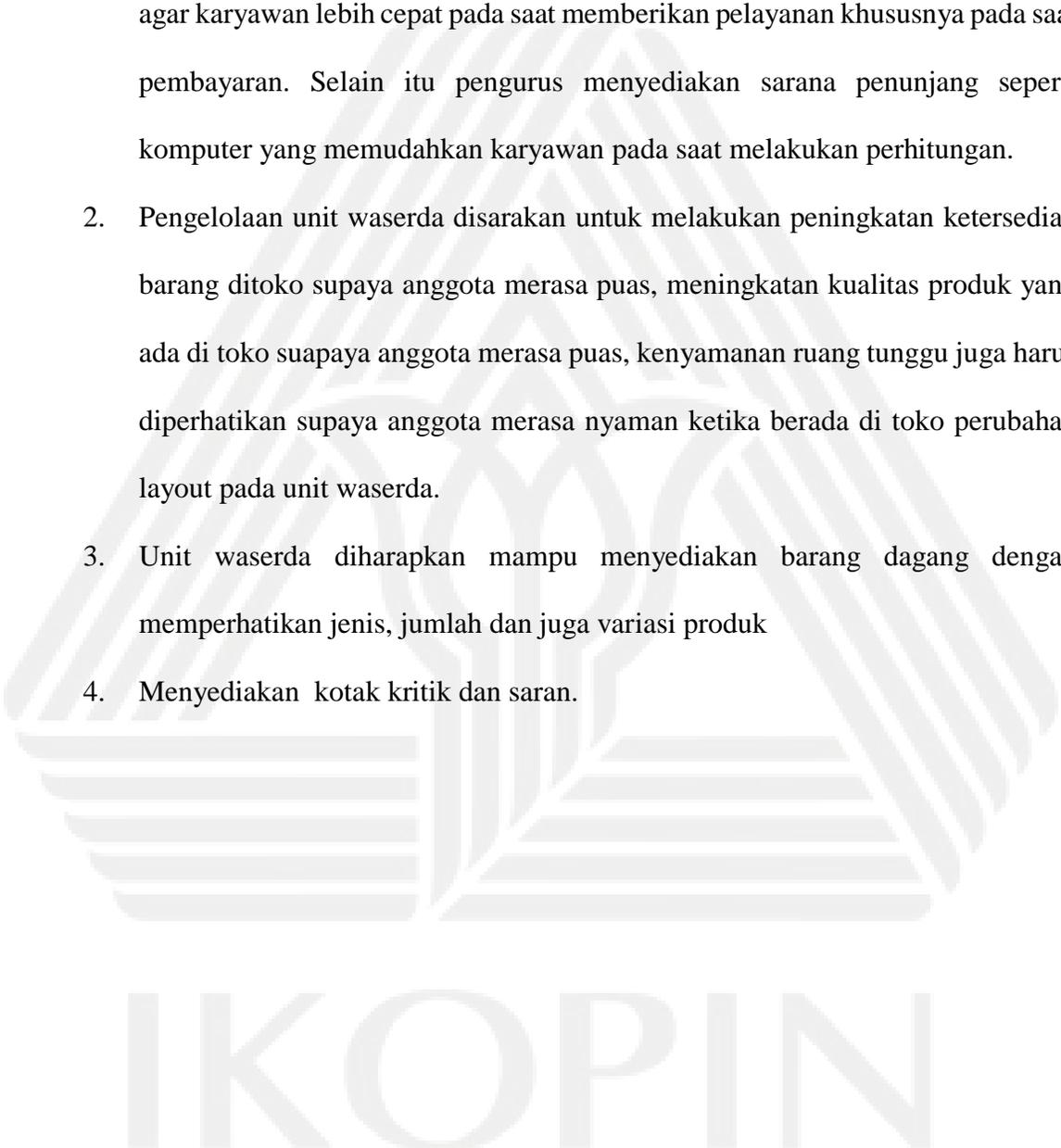
perbandingan harga di toko koperasi dengan toko lain titik tingkat kepentingannya rendah dan titik tingkat kepuasannya juga rendah, pada atribut label no 3 Lokasi toko koperasi titik tingkat kepentingannya rendah dan titik tingkat kepuasannya juga rendah, pada atribut label No 4 kenyamanan kondisi toko titik tingkat kepentingan rendah dan titik tingkat kepuasannya juga rendah, pada atribut label no 7 kualitas produk yang ada di toko titik tingkat kepentingannya rendah dan tingkat kepuasannya juga rendah. Jadi dari ke 4 atribut ini kurang penting pengaruhnya bagi anggota, pelaksanaannya oleh koperasi biasa – biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Kuadran D pada atribut label no 8 kualitas pelayanan di toko titik tingkat kepentingannya rendah tapi titik tingkat kepuasannya tinggi, jadi atribut ini dianggap kurang penting oleh anggota tapi memuaskan.

3. Untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, dapat disimpulkan bahwa program yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, memperbarui tempat waserda yang tampak muka menghadap jalan, dilengkapi barangnya, dan meningkatkan pelayanan ramah supaya anggota nyaman saat berkunjung ke toko.

5.2 Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada unit waserda KPRI adalah sebagai berikut :

1. Pengurus dapat melakukan evaluasi dengan karyawan dan memberikan arahan agar karyawan lebih cepat pada saat memberikan pelayanan khususnya pada saat pembayaran. Selain itu pengurus menyediakan sarana penunjang seperti komputer yang memudahkan karyawan pada saat melakukan perhitungan.
2. Pengelolaan unit waserda disarankan untuk melakukan peningkatan ketersediaan barang ditoko supaya anggota merasa puas, meningkatkan kualitas produk yang ada di toko supaya anggota merasa puas, kenyamanan ruang tunggu juga harus diperhatikan supaya anggota merasa nyaman ketika berada di toko perubahan layout pada unit waserda.
3. Unit waserda diharapkan mampu menyediakan barang dagang dengan memperhatikan jenis, jumlah dan juga variasi produk
4. Menyediakan kotak kritik dan saran.



IKOPIN