

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada bab IV, maka penulis dapat simpulkan mengenai analisis pelayanan koperasi terhadap tingkat kepuasan anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di KSU Ikatan Mitra Usaha masuk ke dalam kriteria “Baik”, keseluruhan kualitas pelayanan di KSU Ikatan Mitra Usaha menurut responden mendapatkan nilai 3388.
2. Kepuasan anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha masuk ke dalam kriteria “Penting”, keseluruhan kepuasan anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha menurut responden mendapatkan nilai 3707.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KSU Ikatan Mitra Usaha untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan adalah dengan memperhatikan indikator yang belum memenuhi harapan anggota yaitu mengenai pelayanan secara profesional kepada anggota, menyelesaikan masalah dalam anggota Koperasi, bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota, pengetahuan koperasi seluruh pengurus, komunikasi dengan anggota, cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota, dan hubungan baik karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dengan anggota.

## 5.2. Saran

Dari simpulan yang telah diperoleh, maka dapat di berikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Saran Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen bisnis dalam menganalisis kualitas pelayanan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian berikutnya, dan dapat menambah literatur pada bidang koperasi.
  - c. Bagi IKOPIN, yaitu penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pembendaharaan referensi jurnal skripsi yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota.

- 2) Kegunaan Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka sebaiknya KSU Ikatan Mitra Usaha menjamin kerahasiaan anggota koperasi dalam hal transaksi yang dilakukan di KSU Ikatan Mitra Usaha maupun dalam hal data simpanan anggota. Kemudian pelayanan yang dapat dilakukan adalah penampilan Karyawan maupun teller KSU Ikatan Mitra Usaha yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam kerja pada saat pelayanan kepada anggota, dan pemberian informasi KSU Ikatan Mitra Usaha kepada anggota dapat mudah dipahami dan dimengerti sehingga tidak menimbulkan kesalahan informasi dan komunikasi.