

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Konsep pelayanan Unit Usaha Toko dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut :

a. Tangibles

Ruangan Unit Usaha Toko berdasarkan observasi dinilai bersih dan nyaman. Diruangan tersebut terdapat AC dan penataan barang-barang yang rapi. Lahan parkir yang tersedia luas untuk kendaraan motor dan kendaraan mobil. Karyawan pun selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam. Unit Usaha Toko beralamatkan di Jalan Raya Bandung-Garut Km.35 Nagreg. Lokasi Unit Usaha Toko Strategis karena berada di dalam lingkungan Satuan Yonif Raider 330 dimana memudahkan anggota untuk mengakses tempat tersebut.

b. Reliability

Dalam pelayanannya, hasil kuesioner anggota Unit Usaha Toko melayani anggota dengan cepat. Mengenai pencatatan, ketika anggota melakukan transaksi dengan kredit, maka kasir toko melakukan pencatatan di komputer. Setelah itu anggota akan diingatkan atas kredit yang ada di Unit Usaha Toko.

c. Responsiveness

Berdasarkan observasi langsung. Untuk anggota yang ingin bertransaksi di Unit Usaha Toko bisa non tunai, anggota juga akan diberikan laporan atas transaksi non tunai berbentuk kertas printan pencatatan transaksi yang dilakukan.

d. Assurance

Pada saat wawancara dengan karyawan, karyawan tampak memiliki pemahaman serta pengetahuan yang cukup baik mengenai segala hal yang berkaitan dengan Unit Usaha Toko. Karyawan pun bersikap ramah terhadap setiap anggota yang bertransaksi di Unit Usaha Toko.

e. Empathy

Berdasarkan hasil kuesioner karyawan memberikan pelayanan yang adil ke setiap anggota. Dan Unit Usaha Toko juga memberikan diskon 10% setiap bulannya kepada anggota yang bertransaksi di Unit Usaha Toko.

2. Berdasarkan analisis diagram kartesius yang dilakukan, pada unit usaha toko adalah sebagai berikut :

a. Kuadran I

Kuadran I terletak dibagian kiri atas dan indikator yang berada pada kuadran I adalah indikator 6,9,12,14,15 berarti pada indikator tersebut tingkat Harapan tinggi tetapi pada kenyatannya dinilai rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II terletak dibagian kanan atas dan indikator yang berada pada kuadran II adalah 3,4,5,10 yang berarti pada indikator tersebut tingkat Harapan tinggi dan Kenyataannya pun dinilai tinggi.

c. Kuadran III

Kuadran III terletak dibagian kiri bawah dan indikator yang berada pada kuadran III adalah 11,13 yang berarti pada indikator tersebut tingkat harapan rendah dan kenyataannya pun dinilai rendah. Kuadran ini dianggap kuadran yang tidak istimewa.

d. Kuadran IV

Kuadran IV terletak dibagian kanan bawah dan indikator yang berada pada kuadran IV adalah 1,2,7,8 yang berarti pada indikator tersebut tingkat Harapan rendah sedangkan Kenyataannya dinilai tinggi, indikator ini dikatakan indikator yang berlebihan.

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan.
 - a. Menyediakan lahan parkir yang lebih luas lagi.
 - b. Membuat pencatatan dan pembayaran dengan menggunakan teknologi yang tersedia, untuk meminimalisir kesalahan pencatatan dan membudayakan anggota untuk melakukan pembayaran saat berbelanja di Unit Usaha Toko.

- c. Harus adanya pengarahan kepada karyawan untuk lebih lagi memahami lagi tentang Toko agar karyawan bisa membantu anggota saat berbelanja yang dibutuhkan anggota.
- d. Diadakannya pelatihan kepada karyawan Unit Usaha Toko.

5.2. Saran

1. Guna meningkatkan kesadaran anggota untuk mempunyai loyalitas di Koperasi, Khususnya Loyalitas di Unit Usaha Toko. Bisa melalui pendidikan perkoperasian yang diselenggarakan oleh pengurus koperasi. Program tersebut harus dilaksanakan secara rutin agar wawasan perkoperasian anggota bertambah khususnya dalam hal loyalitas anggota kepada anggota.
2. Pengurus Unit Usaha Toko Primkop sebaiknya melaksanakan upaya-upaya yang telah tercantum di atas berkaitan dengan hasil analisis dengan demikian, diharapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko dapat lebih baik lagi dan dapat mendorong anggota untuk loyalitas terutama sebagai anggota sekaligus pelanggan.