

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Anggota maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran bagi Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia belum berjalan dengan baik, karena masih ada keluhan dari anggota mulai dari kenyamanan tempat dan kurang luasnya area parkir, tata letak barang dan kerapihan yang kurang baik, harga yang tidak jauh berbeda dengan toko lain.
2. Tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dinilai cukup baik, sedangkan harapan anggota terhadap pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dinilai sangat penting atau dapat dikatakan bahwa anggota menginginkan pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Proses keputusan membeli anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia, sebelum melakukan keputusan membeli melihat beberapa faktor.

Berdasarkan penyebaran kuisioner yang telah disebar anggota KPRI RSUD MAJALAYA Mulia menyatakan setuju terhadap indikator tersebut. Artinya untuk meningkatkan keputusan membeli anggota terhadap Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia, pelayanan yang harus dilakukan adalah memerhatikan kepentingan anggota.

4. Upaya perbaikan pelayanan yang harus koperasi lakukan yaitu adanya perbaikan dalam pelayanan dalam hal memenuhi kebutuhan anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia yaitu berupa fasilitas, varian barang, tata letak toko, harga yang lebih murah dan varian barang dagang. Sehingga dapat menarik minat anggota untuk melakukan pembelian di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka penulis menyampaikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan koperasi dalam upaya memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga koperasi dapat berjalan dan bersaing dengan dengan usaha-usaha konvensional lainnya.

1. Memperbaiki sarana Unit Perdagangan dengan mendekor kondisi ulang tata letak tempat di dalam toko.
2. Merapihkan lahan parkir yang masih bercampur dengan para pedagang.
3. Meningkatkan kebersihan toko.
4. Memanfaatkan tempat yang sudah strategis dengan optimal.