

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Koperasi Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Pelaksanaan Pelayanan di Primkoppol Resor Garut belum mencerminkan Pelayanan yang Prima. Hal ini dilihat dari hasil pembahasan bahwa koperasi belum melaksanakan pelayanan prima secara keseluruhan, seperti belum terlaksananya dengan baik indikator ketepatan pemenuhan janji yang dilakukan oleh koperasi, kenyataan saat ini koperasi sudah melaksanakan pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman bagi anggota adapun indikator pelayanan prima terdiri dari Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan Pelayanan.
2. Tingkat Kepuasan anggota Primkoppol Resor Garut diukur dengan membandingkan harapan dengan kenyataan. Anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi, hal ini terlihat pada indikator keramahan pelayanan dimana aspek Ramah dan Responsif terhadap Anggota mendapat kriteria sangat puas, meskipun belum mencerminkan aspek pelayanan prima. Koperasi senantiasa berusaha melakukan inovasi terkait pelaksanaan pelayanan yang diberikan tujuannya agar anggota merasa puas dan loyal bertransaksi di koperasi.

3. Diagram kartesius menunjukkan posisi tiap indikator pelayanan prima, sehingga koperasi dapat melakukan perbaikan pada indikator tertentu, untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada anggota.
4. Upaya yang bersifat operasional atau untuk diaplikasikan oleh koperasi perlu dilakukan sehingga anggota merasa puas dengan bertransaksi di koperasi, seperti perbaikan suasana koperasi agar menjadi lebih nyaman, adanya pengkomputerisasian pembukuan koperasi, juga mengenai cara penyebaran informasi dari koperasi kepada anggota.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pada Koperasi Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut, maka dapat diuraikan saran sebagai berikut :

1. Secara teoritis, bagi peneliti lain agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam terhadap aspek pelayanan prima dan kepuasan anggota. Bagi Ilmu Pengetahuan diharapkan melalui penelitian selanjutnya, dapat menghasilkan informasi baru dan alternatif solusi terkait pelaksanaan pelayanan prima dan kepuasan anggota.
2. Secara Praktis, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran kepada pengurus dan karyawan koperasi untuk menjadikannya sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan dijadikan sebagai salah satu dasar pemikiran dalam pengambilan kebijakan selanjutnya, untuk mencapai pelayanan yang prima koperasi harus melaksanakan empat indikator pelayanan prima yaitu kecepatan,

ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan bagi anggota, seperti meningkatkan kualitas karyawan dalam hal kecepatan melayani anggota, memberikan informasi yang tepat dan akurat bagi anggota dalam hal janji atau pelayanan yang diberikan, serta koperasi agar lebih peduli dan perhatian kepada anggota, dengan memberikan pelayanan yang maksimal bagi anggota.