

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengurus dapat dikeathui bahwa pengurus ingin membentuk pelayanan yang baik terhadap konsumen dan dipandang sebagai koperasi yang mementingkan keinginan dan kebutuhan anggota termasuk pada unit waserda koperasi Koperasi Karyawan Wijaya Utama, program yang akan dilaksanakan oleh pengurus yaitu ingin memudahkan konsumen dengan menerima pemesanan konsumen melalui media sosial baik secara kolektif maupun perantara dan juga merespon dengan baik keluhan yang anggota

Akan tetapi program tersebut belum terlaksana dengan baik, memudahkan konsumen dengan menerima pemesanan lewat media sosial ternyata belum sepenuhnya dilaksanakan karena koperasi belum memfasilitasi handphone khusus pemesanan anggota, jika memakai handphone karyawan akan menyulitkan karyawan dalam mengetahui adanya chat penting keluarga dan kepentingan lainnya. Dan juga untuk pelayanan dengan pemesanan secara kolektif masih belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan masih banyaknya anggota/konsumen yang belum mengetahui adanya program tersebut, sehingga pengurus harus meningkatkan sosialisasi kepada konsumen.

2. Berdasarkan hasil dari penelitian menggunakan kuesioner didapatkan respon anggota terhadap unsur unsur pembentuk kualitas pelayanan sudah cukup baik, dan harapannya cukup tinggi , sehingga dapat dikatakan bahwa anggota menginginkan pelayanan yang lebih baik , dan bila dilihat dari respon anggota terhadap kualitas pelayanan masih belum dilaksanakan dengan baik.
3. Untuk meningkatkan partisipasi anggota pada unit waserda maka diperlukan adanya perbaikan mengenai pengelolaan unsur unsur pembentuk pelayanan sehingga menjadi lebih baik dimata konsumen , dengan bagitu dapat menarik anggota untuk lebih berpartisipasi.

5.2 Saran

1. Bekerja sama dengan supplier yang memberikan harga murah dan kualitas barang yang bagus dan baik untuk dikonsumsi. Sehingga konsumen merasakan manfaat yang diberikan koperasi
2. Melakukan pendataan mengenai produk yang laku dan tidak laku sehingga dapat terlihat produk yang tidak laku berapa banyak dan dapat di antisipasi dengan mengurangi pembelian produk tidak laku.
3. Merespon dengan baik keluhan konsumen, hal ini dapat menjadikan koperasi unit waserda menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kepercayaan dari anggota untuk berbelanja kembali
4. Meningkatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan pemesanan melalui media social dan lain sebagainya, sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota pada koperasi serta Menggunakan media social untuk

pembelian anggota dengan kolektif atau melalui perantara sehingga memudahkan konsumen dalam bertransaksi.



IKOPIN