

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada bab IV, maka penulis dapat menyimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad terhadap kepuasan yang didapatkan setiap anggota dengan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian untuk kualitas pelayanan yang diberikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad kepada anggota dinilai Cukup baik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian untuk kepuasan anggota yaitu Cukup baik.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad untuk meningkatkan kepuasan anggota harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.

5.2 Saran

Tabel 5. 1 Saran-Saran Yang Perlu Diperbaiki Dan Dievaluasi Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad

Variable	Saran dan evaluasi
Kualitas pelayanan (X) (Tjiptono : 2008)	Sebaiknya Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad terus melakukan perbaikan dan evaluasi pada beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum maksimal, kembali mengasah pendidikan perkoperasian dan melakukan pelatihan bagi pengurus guna meningkatkan kemampuan

	<p>pengurus dalam melayani anggota serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih terampil dalam memberikan pelayanan terhadap anggota.</p>
<p>Kepuasan anggota (Y) (Irwan 2004 : 37)</p>	<p>Perlu ditingkatkan lagi upaya dalam mencapai kepuasan anggota dengan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Hal tersebut dapat dicapai dengan meminta kritik dan saran kepada anggota mengenai penilaian terhadap koperasi, melalui pengumpulan data secara berkala dari anggota.</p> <p>Upaya meningkatkan kepuasan anggota perlu diberikan suatu bentuk pelayanan yang langsung dapat dinikmati oleh anggota.</p> <p>Contoh : Kecepatan dan kemampuan pengurus dalam melayani anggota, prosedur pelayanan yang baik dan sesuai dan keterampilan karyawan.</p> <p>Hal tersebut dapat memberikan peluang besar bagi kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.</p>



IKOPIN