

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan unit jasa dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas termasuk ke dalam kategori cukup baik, ditunjukkan dengan hasil pengolahan data jawaban-jawaban kuesioner dari anggota koperasi.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas termasuk ke dalam kategori cukup baik, ditunjukkan dengan hasil pengolahan data jawaban-jawaban kuesioner dari anggota koperasi.
3. Upaya yang semestinya harus dilakukan oleh semua pengurus dan karyawan di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas adalah memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka koperasi perlu memperbaiki kualitas pelayanan diantaranya yaitu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan melengkapi kelengkapan fasilitas.

## 5.2. Saran

Bedasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak pengurus koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan diantaranya yaitu :

1. Pengurus menilai dan memberikan reward bagi setiap karyawan yang mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik.
2. Meningkatkan keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu bisa berupa dengan memberikan pelatihan kepada setiap karyawan, agar karyawan di unit jasa mampu dan dapat melayani anggota secara akurat dan tepat.
3. Pengurus harus memberikan semangat kerja dan dukungan terhadap karyawan, agar karyawan lebih tanggap lagi dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
4. Unit jasa harus melengkapi kelengkapan fasilitas yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh anggota koperasi.

Pada dasarnya jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan keinginan anggotanya.