

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota studi kasus pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian dan tanggapan anggota sebagai responden dalam menilai kualitas pelayanan Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yaitu *Tangible* (Bentuk Fisik) mendapatkan skor sebesar 743, *Reliability* (Kehandalan) mendapatkan skor sebesar 584, *Responsiveness* (Ketanggapan) mendapatkan skor sebesar 733, *Assurance* (Jaminan) mendapatkan skor sebesar 753 dan *Emphaty* (Empati) mendapatkan skro 676. Sehingga secara kelesuruhan total jumlah skor penilaian kualitas pelayanan pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari sebesar 3.489 atau ada pada kriteria Baik.
2. Berdasarkan pada rekapitulasi hasil tanggapan dan penilaian anggota terhadap kepuasan sebagai pelanggan indikator kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan mendapatkan skor 299 dan berada pada kriteria cukup baik, indikator konfirmasi kesesuaian harapan mendapatkan skor 277 dan berada pada kriteria cukup baik dan indikator kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan mendapatkan skor 319 dan berada pada

kriteria baik. Secara keseluruhan kepuasan anggota sebagai pelanggan mendapatkan skor 895 atau berada pada kriteria baik.

3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah:
 - a. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari perlu menambah petugas/karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan, sehingga dengan menambah petugas/ karyawan baru pelayanan yang diberikan kepada anggota bisa lebih cepat dan tidak membuat anggota harus menunggu lama. Karena apabila petugas/ karyawan kesehatan selalu datang terlambat akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan anggota sebagai peternak sapi perah.
 - b. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari terutama divisi pelayanan kesehatan hewan perlu memperhatikan keadaan sapi perah milik anggota dengan lebih teliti. Petugas koperasi selayaknya memberikan edukasi atau penyuluhan kepada anggota dan petugas lapangan hendaknya melakukan survey keadaan sapi secara berkala atau membuat jadwal yang lebih pasti, sehingga kejadian-kejadian yang tidak diharapkan terjadi pada sapi perah milik anggota bisa diminimalisir karena adanya pengontrolan yang dilakukan.
 - c. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari perlu memperhatikan kebutuhan anggotanya, yakni mengenai perhatian khusus terhadap kesehatan sapi perah milik anggota, dimana tidak sedikit anggota pada Unit Usaha Sapi Perah yang mata pencariannya dari hasil penjualan susu

kepada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari. Ketika sapi yang dimiliki anggota jatuh sakit maka susu yang akan dihasilkan oleh sapi pun cenderung akan berkurang, maka dari itu koperasi perlu memberikan perhatian khusus terhadap sapi perah milik anggota.

- d. Pelatihan bagi petugas/ karyawan koperasi perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melayani anggota. Oleh karena itu, koperasi perlu melakukan pelatihan bagi petugas/ karyawan sehingga keterampilan karyawan meningkat dan pelayanan yang diberikan kepada anggota semakin berkualitas. Diharapkan tidak ada kebingungan pada anggota koperasi, karena ketika terjadi permasalahan karyawan atau petugas dapat menjelaskan dengan baik

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka peneliti memberikan beberapa masukan dan saran untuk dapat dipertimbangkan ulang oleh pihak koperasi:

1. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari khususnya divisi pelayanan kesehatan hewan harus melakukan pengelolaan terhadap kondisi sapi perah yang dimiliki anggota dengan melakukan survey secara berkala untuk mengetahui perkembangan dan keadaan sapi perah milik anggota.
2. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari perlu mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi petugas/ karyawan mengenai perawatan sapi perah, sehingga dapat meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh petugas/ karyawan.

3. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari perlu menambah petugas/karyawan pelayanan kesehatan hewan agar anggota tidak harus selalu menunggu lama datangnya petugas/karyawan.
4. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari perlu memberikan perhatian khusus mengenai kesehatan sapi perah milik anggota.



IKOPIN