

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Dari hasil penelitian secara keseluruhan dengan judul Transaksi Anggota Sebagai Refleksi Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)), Maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam transaksi anggota koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB) terutama di unit usaha niaga (Minimarket). Anggota disini sudah cukup baik terutama dalam berpartisipasi dalam hal transaksi baik dalam membeli produk maupun kredit barang yang dimana sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.
2. Kualitas pelayanan disini Sebagian besar anggota menilai kualitas pelayanan di unit usaha niaga koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB) berada pada kategori baik sebagian besar. Walaupun ada sebagian anggota yang beranggapan cukup baik, Namun bila liat hasil dari penelitian sebelumnya terkait 5 dimensi kualitas pelayanan dalam 14 indikator dimensi kualitas pelayanan. Masih dalam kategori aman. Namun hanya saja perlu di tingkatkan kembali.

3. Dalam meningkatkan transaksi anggota disini baik dalam segi kualitas pelayanan tepatnya di unit usaha niaga koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB) tentunya koperasi disini harus lebih memperhatikan kembali terutama dalam 14 indikator terkait dimensi kualitas pelayanan itu sendiri. Seperti teori yang disebutkan bila kualitas pelayanan baik maka transaksi anggota secara otomatis akan meningkat.

## **5.2. Saran-Saran**

Dengan melihat penguraian dari bab demi bab yang telah penulis bahas, Maka disini penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran kepada koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB) dengan harapan dapat dijadikan acuan bertindak bagi Koperasi dalam menjalankan usahanya. Saran-sarannya sebagai berikut :

### **5.2.1. Bagi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung ( KPKB)**

Saran yang dapat penulis berikan bagi Koperasi Pemeintah Kota Bandung, antara lain:

1. Tingkatkan kembali dalam hal kualitas pelayanan koperasi terhadap anggota yang selama ini sudah baik agar dapat memenuhi tingkat harapan semua anggota.
2. Kepada pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB) diharapkan dapat mengutamakan jenis-jenis kualitas pelayanan yang dinilai

baik. Yang dimana dalam hal pelayanan terutama kesopanan dan komunikasi, Dalam artian lebih di liat dan diperhatikan kembali.

### **5.2.2. Bagi Peneliti selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji dan mengaplikasikan ke dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam hal berkoperasi.

