

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian secara keseluruhan dengan judul Analisis Kepuasan Anggota Atas Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh), maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar anggota menilai tingkat kepentingan pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh berada pada kategori penting. Keseluruhan pelayanan atau setara 12 atribut pelayanan diantaranya dianggap penting oleh anggota. Kemudian, anggota juga menilai bahwa tingkat kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh berada pada kategori baik.
2. Tingkat kepuasan anggota atas kualitas pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh dapat dinilai dari nilai tingkat kepuasan yang dihitung dengan *Customer Satisfaction Index* pada kategori puas atau dengan kata lain anggota sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Akan tetapi, Sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan-pelayanan yang berlebihan memberikan alokasi sumber daya koperasi padahal pelayanan tersebut tidak begitu dipentingkan oleh anggota. Oleh karena itu, hasil *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa KPRI Hikmah Guru Cikeruh harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A).

3. Upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, dapat disimpulkan bahwa program yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan ketepatan waktu realisasi pinjaman dan membuat jadwal buka dan tutup koperasi menjadi teratur dengan cara penambahan job deskripsi sumber daya karyawan dan melakukan pemberian bonus pada sumber daya karyawan.

5.2. Saran-Saran

Dengan melihat penguraian dari bab demi bab yang telah penulis bahas, maka disini penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran kepada KPRI Hikmah Guru Cikeruh dengan harapan dapat dijadikan acuan bertindak bagi Koperasi dalam menjalankan usahanya. Saran-sarannya sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variable lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh diluar kualitas pelayanan.

b. Bagi KPRI Hikmah Guru Cikeruh

1. Pertahankan pelayanan Koperasi terhadap anggota yang selama ini sudah baik agar dapat memenuhi tingkat harapan semua anggota.
2. Kepada pengurus KPRI Hikmah Guru Cikeruh diharapkan dapat mengutamakan jenis-jenis pelayanan yang dinilai penting yaitu ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman dan waktu buka dan tutup koperasi yang teratur.

3. Lakukan penambahan job deskripsi karyawan di bagian realisasi pinjaman sehingga waktu yang tidak digunakan bisa dialokasikan untuk realisasi pinjaman ke lapangan. Diharapkan dengan ini anggota memperoleh dana pinjaman dengan tepat waktu.
4. Lakukan pemberian bonus pada karyawan berupa bonus uang transportasi yang diharapkan akan meningkatkan kinerja dan disiplin pada sumber daya karyawan dalam hal waktu buka dan tutup koperasi.

