

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah dikemukakan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan unit simpan pinjam dalam meningkatkan kepuasan anggota, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari analisis dengan wawancara kepada Pengurus dan Pegawai tentang kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota, koperasi telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, diantaranya dengan menyediakan penunjang pelayanan seperti komputer, merealisasikan janji-janji dengan anggota sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan memberikan pelayanan yang jelas dan cepat.

Berdasarkan hasil dari analisis dengan melalui kuesioner tentang tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan, anggota memberikan pendapat bahwa fasilitas fisik yang sesuai dengan jenis pelayanan yang ditawarkan di Unit Simpan Pinjam mendapat total skor sebanyak 159. Angka ini dikategorikan pada interval 136 – 167, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang sesuai dengan jenis pelayanan di Unit Simpan Pinjam telah dinilai baik oleh anggota. Kemudian untuk skor total tentang sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan di Unit Simpan Pinjam diperoleh sebanyak 98. Angka ini dikategorikan pada interval 72 – 103, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan telah dinilai kurang baik oleh

anggota. Kemudian untuk total skor perhatian individual dari koperasi kepada anggota diperoleh sebanyak 149. Angka ini dikategorikan pada interval 136 – 167, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perhatian individual dari koperasi kepada anggota telah dinilai baik oleh anggota.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner tentang kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan, pada sub variabel *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dengan segera, akurat dan memuaskan. Memperoleh total skor sebanyak 807. Angka ini dikategorikan pada interval 680-839, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada *Reliability* di Unit Simpan Pinjam KPDG-RI berdasarkan tanggapan anggota termasuk ke dalam tingkat kesenjangan puas artinya anggota KPDG-RI merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam KPDG-RI. Kemudian pada sub variabel.

Upaya yang harus diupayakan koperasi adalah dengan peningkatan atau perbaharuan fasilitas fisik yang mempunyai daya tarik bagi anggota sehingga anggota dapat memilih sering berkunjung. Serta meningkatkan dan memperhatikan kemampuan dan kualitas yang dimiliki setiap pegawai koperasi.

IKOPIN

5.2 Saran

1. Koperasi dapat menambahkan fasilitas fisik yang dapat meningkatkan daya tarik anggota agar dapat sering memilih bertransaksi langsung mengunjungi koperasi.
2. Koperasi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik yang membuat daya tarik untuk anggota. Sehingga anggota akan setia untuk melakukan transaksi berupa pinjaman kepada koperasi.
3. Koperasi harus lebih memperhatikan kualitas SDM yang dimiliki para pegawai sehingga koperasi dapat menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dikemudian hari berupa ketidaksesuaiannya catatan laporan keuangan.
4. Koperasi harus mempersiapkan atau menyelenggarakan acara bulanan atau tahunan. Misal seperti acara olahraga setiap akhir pekan.

IKOPIN