

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pemberian pinjaman pada setiap jenis produk pinjaman yang terdapat di KSU Tandangsari belum sepenuhnya dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada jenis produk pinjaman konsumtif, prosedur yang digunakan sesuai dengan ketentuan baru sekitar 60%, untuk pinjaman modal usaha hanya sekitar 46% dan pinjaman investasi sekitar 73%.
2. Tingkat kepuasan anggota terhadap produk pinjaman yang terdapat di KSU Tandangsari bervariasi. Produk pinjaman investasi menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi dibandingkan produk pinjaman lain jika dilihat dari rata-rata skor kenyataan yaitu sebesar 2,11 dengan persentase kesesuaian dengan harapan sebesar 78%, kedua adalah produk pinjaman konsumtif sebesar 1,89 dengan persentase sebesar 69% dan terakhir adalah produk pinjaman modal usaha sebesar 1,46 dan persentase sebesar 54%.
3. Evaluasi harapan anggota dengan realisasi cukup tinggi, beberapa indikator utama yang belum sesuai harapan anggota dan perlu diperbaiki pada pinjaman konsumtif Indikator yang merupakan

prioritas utama untuk diperbaiki adalah kesesuaian dengan spesifikasi, kualitas yang dirasakan, kepercayaan, kesepakatan dan balas jasa. Begitu pula pada pinjaman modal usaha prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah hasil produk, dan kualitas yang dirasakan. Lain halnya dengan pinjaman investasi, prioritas utama yang perlu diperbaiki hanya jangka waktu

4. Manfaat yang didapatkan koperasi terhadap realisasi kepuasan anggota terhadap produk pinjaman yang terdapat di KSU Tandangsari adalah koperasi dapat mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap produk dari beberapa indikator penilaian yang diberikan, sehingga koperasi dapat mengetahui indikator mana yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Koperasi dapat melihat tolak ukur dari sebuah produk terhadap bagaimana keinginan anggota, serta harapan kedepannya.

## **5.2 Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan Penulis kepada pengurus dan karyawan KSU Tandangsari, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. KSU Tandangsari hendaknya dapat mempertahankan indikator yang dianggap sudah baik menurut anggota, dan memperbaiki serta meningkatkan indikator lain yang menjadi prioritas utama, supaya dapat sesuai dengan harapan anggota, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan anggota terhadap produk pinjaman.

2. KSU Tandangsari juga hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, salah satunya adalah dapat melaksanakan seluruh prosedur peminjaman sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Saran kepada peneliti yang lain, diharapkan untuk dapat meneruskan penelitian ini. Penelitian ini belum dapat secara fokus meneliti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai koperasi terhadap kepuasan anggota, sehingga penelitian ini perlu dilanjutkan dari segi tersebut, sehingga kinerja peningkatan kualitas juga dapat diteliti lebih lanjut.

