

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit waserda KSU Budidaya belum berjalan dengan baik dikarenakan belum maksimalnya pelaksanaan beberapa indikator kualitas pelayanan pada unit waserda KSU Budidaya.
2. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pada kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi meliputi, bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada unit waserda KSU Budidaya termasuk kedalam kategori cukup baik, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan pada unit waserda termasuk kedalam kategori sangat penting, yang berarti anggota merasa pelayanan-pelayanan tersebut perlu terus ditingkatkan lagi dan perlu adanya perbaikan dalam pengelolaan kualitas pelayanan dimata anggota menjadi lebih baik.
3. Tingkat partisipasi pembelian anggota sebagai pelanggan pada unit waserda KSU Budidaya dikatakan kurang baik, yang berarti transaksi pembelian anggota pada unit usaha waserda masih rendah dan tidak

se penuhnya kebutuhan anggota dibeli di unit waserda KSU Budidaya. KSU Budidaya sangat perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota, dengan harapan agar seluruh anggota dapat berpartisipasi pada unit toko KSU Budidaya

4. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan partisipasi pembelian anggota sebagai pelanggan pada unit waserda KSU Budidaya dapat disimpulkan dari hasil analisis pada diagram kartesius yang termasuk kedalam kuadran I yaitu dengan menambah kelengkapan produk yang dijual, waktu operasional pelayanan, kenyamanan dan keamanan lahan parkir, dan jaminan harga lebih murah

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, diajukan beberapa saran untuk kemajuan koperasi serba usaha Budidaya. Adapun saran-saran yang peneliti ajukan sebagai berikut :

1. KSU Budidaya perlu membenahi kualitas pelayanan yang pelaksanaannya masih dianggap kurang, disamping itu selagi membenahi apa yang kurang, koperasi pun harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan terhadap anggota yang selama ini sudah baik agar dapat memenuhi tingkat harapan semua anggota
2. Agar bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik maka, pengurus maupun para karyawan unit waserda KSU Budidaya diharapkan agar terus meningkatkan kinerja atau komunikasi yang baik

dalam kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan selalu terjaga sehingga bisa meningkatkan partisipasi pembelian.

3. Koperasi harus sudah paham mengenai keinginan pelanggan terlebih dahulu dalam memenuhi kebutuhan anggota koperasi. Artinya mendekati konsumen tentunya dengan teknik dan pelayanan yang baik. Misalnya dengan menyediakan kebutuhan khusus dan rutin anggota sebaiknya dicatat dengan menanyakan ke anggota-anggota yang memerlukan kebutuhan yang agak khusus atas beberapa barang tertentu sehingga menghindari anggota bertransaksi diluar koperasi untuk membeli kebutuhannya tersebut
4. Pengurus KSU Budidaya sebaiknya melaksanakan upaya-upaya yang telah tercantum di atas berkaitan dengan hasil analisis ini karena dengan demikian, diharapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSU Budidaya dapat lebih baik lagi dan dapat mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif terutama sebagai pembeli.