

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, maka penulis dapat disimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit Usaha Cicendomart I terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban mengenai kualitas pelayanan karyawan yang diberikan unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo memperoleh nilai “Cukup Baik” dari tiap karyawan nya. Namun, ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dari tiap indikator tersebut agar partisipasi anggota sebagai pelanggan pun meningkat.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari anggota bahwa penilaian untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit Cicendomart I dengan kriteria “Cukup Baik”. Namun dalam hal memberikan masukan, skor yang diperoleh adalah yang terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.
3. Upaya meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo melalui kualitas pelayanan

dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi ketepatan dan kecepatan pelayanan karyawan dalam melayani anggota.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka perlu diupayakan berbagai tindakan untuk lebih meningkatkan partisipasi anggota. Berikut penulis sampaikan saran untuk dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang terlibat di dalam unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.

1. Saran teoritis yaitu bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat memperbanyak sumber-sumber dan referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, lebih diperdalam lagi variabel tersebut agar memperluas wawasan penelitian.
2. Saran Praktis yaitu:
 - a. Memperbaiki pelayanan dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota juga karyawan harus mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada para anggota tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan karyawan serta anggota bisa puas sesuai dengan yang anggota inginkan.
 - b. Memperbaiki indikator-indikator yang menurut anggota masih kurang memadai merupakan langkah penting yang perlu diambil oleh Unit Cicendomart I. Salah satu aspek yang memerlukan perhatian khusus adalah meningkatkan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan anggota. Di samping itu, upaya untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan karyawan juga

sangat diperlukan. Dengan melakukan perbaikan di kedua area ini, diharapkan anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sehingga kepuasan dan loyalitas anggota terhadap unit ini dapat meningkat secara signifikan.

