

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian secara keseluruhan dengan judul analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan studi kasus pada unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sudah dilakukan wawancara dengan karyawan dan kepala unit pelayanan umum untuk mengetahui bagai mana penerapan kualitas pelayanan melalui indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).
2. Setelah melakukan pengurutan indikator, ditemukan bahwa penilaian tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada unit pelayanan umum KPRI Hanukarya menunjukkan variasi. Ada beberapa indikator yang terdapat pada Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV, hal ini menunjukkan supaya koperasi dapat melihat indikator mana yang perlu diprioritaskan dan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan partisipasi anggota di unit pelayanan umum, dan juga dapat menarik anggota yang belum aktif berpartisipasi karena manfaat yang dirasakan juga kembali kepada anggota itu sendiri.

3. Upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yaitu dengan memperhatikan prioritas utama yang berada pada indikator kelengkapan produk, pengecekan stok barang, kenyamanan toko, serta memberikan perhatian dan respons yang sungguh-sungguh. Usaha dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan anggota melalui survei dan interaksi langsung. Setelah pemahaman terbentuk, manajemen toko merencanakan tindakan berikutnya seperti memperluas jaringan pemasok atau meningkatkan efisiensi pengadaan produk. Unit pelayanan juga menjadwalkan pengecekan stok secara rutin untuk menghindari kelangkaan barang dan melakukan evaluasi berkala guna mengoptimalkan perencanaan stok. Terkait kenyamanan, survei dilaksanakan untuk memahami kebutuhan anggota dan perbaikan diimplementasikan dalam hal kebersihan, suhu, pencahayaan, dan perawatan fisik toko. Memberikan perhatian dan respons yang tulus menjadi fokus utama, dengan karyawan mendapat pelatihan untuk mendengarkan dengan aktif dan memberikan solusi yang cepat terhadap keluhan anggota. Evaluasi yang berkesinambungan dijalankan untuk meningkatkan kualitas respons berdasarkan umpan balik dari anggota. Melalui tindakan ini, upaya untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik dan meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan dapat diwujudkan.

4.2. Saran

1. Saran Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu dengan memasukkan data empirik dan memberikan sumbangan fakta-fakta di lapangan (koperasi) untuk ilmu dibidang pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka perlu diupayakan berbagai tindakan untuk lebih meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi perkembangan dan kemajuan KPRI Hanukarya Khususnya pada Unit Usaha Pelayanan Umum:

- a. Analisis indikator dan prioritas dengan menggunakan hasil wawancara dengan karyawan dan kepala unit pelayanan umum untuk mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan. Pengelompokan indikator dalam kuadran dapat membantu koperasi mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih mendalam untuk meningkatkan partisipasi anggota.
- b. Setelah mengurutkan indikator dan menemukan variasi penilaian anggota, fokuskan upaya pada indikator yang memiliki dampak signifikan pada partisipasi anggota. Prioritaskan tindakan dalam meningkatkan kelengkapan produk, pengecekan stok, kenyamanan toko, dan pemberian perhatian serta respons yang sungguh sungguh.

- c. Lakukan pendekatan holistik dengan mengidentifikasi kebutuhan anggota melalui survei dan interaksi langsung. Berdasarkan pemahaman ini, lakukan langkah-langkah seperti ekspansi pemasok, pengecekan stok rutin, dan perbaikan aspek kenyamanan toko. Pastikan karyawan mendapatkan pelatihan untuk memberikan perhatian yang tulus dan solusi cepat terhadap keluhan anggota. Evaluasi berkelanjutan dan respons terhadap umpan balik akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.