

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil dari kesimpulan penelitian mengenai analisis kepuasan pelayanan *e-commerce* Primkoppol Mart dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Dari 8 indikator yang sudah diteliti berdasarkan tanggapan anggota dicapai hanya 3 indikator yang dinyatakan puas pada ketetapan harga, kenyamanan tempat dan ketepatan waktu pelayanan. sedangkan 5 indikator lainnya anggota hanya merasa cukup puas saja dari sisi informasi, perhatian, kebanggaan, fasilitas dan penanganan keluhan. Sehingga manajemen koperasi harus memperhatikan faktor-faktor tersebut agar bisa memaksimalkan layanan *e-commerce* Primkoppol Mart untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Dan dari hasil penelitian ini anggota merasa puas dengan kemudahan pelayanan *e-commerce* Primkoppol Mart tetapi masih ada beberapa faktor lainnya yang menyebabkan penggunaan *e-commerce* Primkoppol Mart ini tidak optimal yaitu pemberian informasi artinya koperasi belum memberikan informasi tepat dalam penggunaan *e-commerce* sehingga ini menjadi dominan penyebab *e-commerce* Primkoppol Mart tidak optimal.
2. Perlu Melakukan pengawasan dan pengembangan lebih baik terhadap akses layanan *e-commerce* untuk memudahkan anggota dalam mengaksesnya serta

melakukan pemerataan akses layanan *e-commerce* kepada seluruh anggota dengan kondusif agar anggota terpengaruh untuk melakukan pelayanan online.

3. Kepuasan anggota pada unit usaha minimarket melalui pelayanan *e-commerce* masuk dalam kriteria cukup puas. Dapat dilihat dari diagram kartesius indikator 8,6, dan 4 masuk kedalam kuadran III yang di anggap faktor-faktor kurang penting oleh anggota maka disarankan koperasi perlu meningkatkan kepuasnya dengan relative yang lebih tinggi. Indikator-indikator yang masuk kedalam kuadran I maka perlu dipertahankan karena menjadi prioritas utama oleh anggota.
4. Dari hasil kuisioner masalah yang ketiga upaya apa yang harus dilakukan koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah mengoptimalkan kepada anggota untuk berpartisipasi aktif terhadap pelayanan/fasilitas yang diberikan oleh koperasi untuk anggota.
5. Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar perlu menyediakan keluhan untuk anggota sebagai wadah yang mudah dijangkau anggota untuk memberikan saran kepada koperasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari simpulan diatas, terdapat beberapa saran sebagai masukan untuk *e-commerce* unit usaha minimarket Primkoppol SatBrimob Polda Jabar yaitu:

1. Aspek Teoritis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian mendalam mengenai unit usaha JNE express pada koperasi Primmkoppol SatBrimob Polda Jabar dalam upaya meningkatkan jumlah pembelian kekeluar kota melalaui aplikasi *e-commerce*.

2. Aspek Praktis

1. Disarankan untuk memberikan informasi dengan baik. Dengan demikian semua anggota dapat mendapatkan informasi dengan baik.
2. Primkoppol Satbrimob Polda Jabar perlu menyediakan keluhan untuk anggota sebagai wadah yang mudah dijangkau anggota untuk memberikan saran kepada koperasi seperti kotak saran, membuat grup keanggotan.
3. Koperasi perlu memberikan informasi tepat dalam penggunaan *e-commerce* untuk memaksimalkan layanan *e-commerce* Primkoppol Mart dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.
4. Perlu melakukan pengembangan maksimal dari media sosial yang dimiliki Primkoppol SatBrimob Polda Jabar, hal ini bertujuan untuk anggota koperasi bisa mengetahui informasi terbaru mengenai koperasi.
5. Primkoppol SatBrimob Polda Jabar perlu mengoptimalkan kepada anggota untuk berpartisipasi aktif terhadap pelayanan/fasilitas yang diberikan oleh koperasi untuk anggota.
6. Melakukan pengawasan dan pengembangan lebih baik terhadap akses layanan *e-commerce* untuk memudahkan anggota dalam mengasesnya.

7. Melakukan pemerataan akses layanan *e-commerce* kepada seluruh anggota dengan kondusif agar anggota terpengaruh untuk melakukan pelayanan online.
8. Pengurus Primkoppol SatBrimob Polda jabar perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi.
9. Pengurus Primkoppol SatBrimob Polda Jabar perlu menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan dari anggota.
10. Primkoppol SatBrimob Polda jabar perlu mengevaluasi dan mengembangkan kepuasan anggota untuk meningkatkan kualitas koperasi.