

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI, maka penulis dapat disimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban mengenai Kualitas pelayanan yang diberikan unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi UPI memperoleh nilai median 151 yang memasuki kriteria “Cukup Baik”, namun ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari anggota bahwa penilaian untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi UPI dengan kriteria “Cukup Baik”, akan tetapi masih ada anggota yang belum berpartisipasi dalam pemanfaatan pelayanan yang diberikan.
3. Upaya kualitas pelayanan yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota di unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi UPI yaitu karyawan sudah berusaha melakukan pelayanan dengan baik kepada anggota, karyawan harus lebih paham apa yang anggota inginkan dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada anggota agar tidak ada kesalahpahaman dalam informasi yang didapatkan oleh anggota.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut ini penulis sampaikan saran untuk dipertimbangkan oleh pihak pihak yang terlibat di dalam unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI.

1. Bagi pihak lain dalam hal ini kalangan akademis yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakan yaitu dengan mengubah jumlah sampel dan objek penelitian yang diambil sehingga penelitian dapat berkembang dan memperluas wawasan.
2. Memperbaiki kelengkapan produk/barang, maka dari itu anggota akan merasa lebih puas karena keinginan para anggota terpenuhi dengan adanya produk/barang yang lengkap, sehingga kemungkinan besar anggota akan lebih sering bertransaksi di unit KOPMA Store dibandingkan dengan toko lain.
3. Memperbaiki ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota juga karyawan harus mampu memberikan pelayanan secara professional kepada anggota agar anggota tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan karyawan serta anggota bisa puas sesuai dengan yang anggota inginkan.
4. Memperbaiki keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan, kesediaan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota, agar anggota tidak ragu untuk berpartisipasi di Unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI.

