

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sesuai fenomena yang terjadi di lapangan sebelumnya mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di unit waserda koperasi KPDK 12 Juli maka akan di simpulkan sebagai berikut :

1. Hasil kualitas pelayanan pada unit waserda yang dilakukan anggota terdapat 9 indikator dan dilihat dari rekapitulasi dari penilaian anggota mengenai kualitas pelayanan di unit waserda dengan kriteria baik yaitu indikator sarana yang digunakan, teknologi, kemudahan pelayanan, pengetahuan karyawan, waktu operasional, kenyamanan, kesopanan, kesabaran, dan ketelitian dalam pelayanan. 1 indikator yang memiliki kriteria sangat baik yaitu membangun minat anggota. 5 indikator yang memiliki kriteria cukup baik yaitu peralatan yang digunakan, keepatan pelayanan, kesesuaian barang, kejelasan informasi, kepercayaan. Hal ini perlu diperhatikan lagi oleh anggota koperasi karena apabila tidak di tangani dengan serius dapat memberikan dampak negative pada kualitas pelayanan, sedangkan untuk indikator yang memiliki kriteria cukup baik perlu ditingkatkan lagi atau di pertahankan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian tingkat kepuasan anggota yaitu baik.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulka bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh koperasi KPDK 12 juli untuk meningkatkan kepuasan anggota harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan pada Unit waserda di koperasi KPDK 12 Juli.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya koperasi KPDK 12 Juli terus melakukan perbaikan dan evaluasi pada beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum maksimal.
2. Perlu di tingkatkan lagi upaya dalam mencapai kepuasan anggota dengan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Hal tersebut dapat dicapai dengan meminta kritik dan saran kepada anggota mengenai penilaian terhadap koperasi melalui pengumpulan data seara berkala dari anggota.
3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota perlu di berikan suatu bentuk pelayanan yang langsung dapat dinikmati oleh anggota. Contohnya : teknologi yang canggih, kemudahan pelayanan, pengetahuan karyawan, waktu operasional. Hal tersebut dapat memberi peluang besar bagi kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.