

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bahasan mengenai Analisa Kualitas pelayanan karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan Pada Koperasi hikmah Guru Cikeruh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban mengenai kualitas pelayanan karyawan yang diberikan Koperasi KPRI Hikmah Guru cikeruh 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. Partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi Hikmah Guru Cikeruh memperoleh skor 570 merupakan suatu hasil yang termasuk kedalam kriteria partisipasi cukup baik. Namun beberapa indikator pada partisipasi anggota perlu ditingkatkan agar terjadi peningkatan pada pendapatan koperasi.
3. Upaya meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh melalui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi ketepatan dan kecepatan pelayanan karyawan dalam melayani anggota.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil simpulan ada beberapa hal yang harus di perhatikan dan lebih ditingkatkan lagi atau di perbaiki sesuai hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran:

1. Saran Teoritis

Kepada peneliti selanjutnya bisa menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan mengembangkan atau melaksanakan penelitian lebih jauh yang memiliki perbedaan dengan penelitian ini.

2. Saran Praktis

- 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 koperasi KPRI Hikmah Guru Cirkeruh. 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