

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya berada pada kriteria “Baik”, dilihat dari beberapa indikator seperti penyambutan anggota yang ramah, kejelasan informasi produk, proses pembayaran yang cepat, kebersihan ruangan, dan ketersediaan fasilitas umum. Hal ini menandakan bahwa Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang berada pada kriteria “Cukup Baik” atau “Kurang Baik” seperti kesediaan karyawan dalam membantu memilih produk, ketersediaan barang yang tidak sesuai dengan kebutuhan anggota, dan penanganan keluhan anggota. Artinya kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya belum sepenuhnya konsisten dan masih memerlukan perbaikan pada berbagai aspek.
2. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Beberapa anggota merasa puas dengan keramahan pelayanan, kecepatan transaksi, dan kebersihan fasilitas,

tetapi ada beberapa yang kurang puas terhadap terhadap harga produk, variasi dan ketersediaan barang, serta lambatnya sistem penanganan keluhan. Kondisi ini menunjukan bahwa kepuasan anggota masih bervariasi sebagian merasa puas, dan yang lainnya kecewa atas kebutuhan yang sepenuhnya belum sesuai dengan kebutuhan. Maka, secara keseluruhan tingkat kepuasan anggota dikatakan “Tidak Puas”.

3. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya perlu memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih lemah, Koperasi perlu meningkatkan peran karyawan agar lebih proaktif membantu anggota dalam memilih produk serta memperdalam pengetahuan tentang barang yang dijual. Selain itu, koperasi harus memastikan ketersediaan barang yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan bekerjasama dengan pemasok yang tepat. Sistem penanganan juga harus diperbaiki dengan cara menetapkan prosedur cepat dan responsive agar anggota merasa diperhatikan. Dari sisi harga, koperasi dapat melakukan evaluasi harga secara berkala, menyediakan variasi produk dengan harga yang terjangkau. Dengan upaya-upaya tersebut, koperasi tidak hanya mampu memperbaiki kelemahan, dapat memperkuat juga aspek pelayanan yang sudah baik maka tingkat kepuasan anggota dapat meningkat.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut ini penulis sampaikan saran untuk dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang terlibat di dalam Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian terhadap variabel lain yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
2. Dalam penelitian ini sumber-sumber dan referensi yang digunakan masih kurang, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperbanyak lagi sumber-sumber serta referensi terkait dengan fenomena yang akan diteliti.
3. Peningkatan peran karyawan untuk membantu anggota agar merasa lebih aktif dalam memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Maka dengan itu, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal, ramah, dan profesional sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota dalam bertransaksi.
4. Perlu adanya perbaikan sistem penanganan atas keluhan anggota, karena penanganan keluhan yang lambat akan menurunkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Maka pentingnya untuk membangun sistem pengaduan yang mudah diakses dan cepat untuk ditangani, seperti dengan membuat kotak saran, atau platform digital.
5. Penyesuaian stok dengan kebutuhan anggota merupakan bagian yang penting dalam menjaga kepuasan anggota koperasi. Maka koperasi perlu adanya survei secara rutin atau analisis data transaksi untuk dapat mengetahui pola belanja anggota. Hasil tersebut dapat dijadikan dasar untuk memperbarui jenis produk yang dijual, atau menjalin kerjasama yang lebih dekat dengan koperasi agar lebih luas dengan pemasok dan ketersediaan barang tetap terjaga tidak mengecewakan anggota.