

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia dalam rangka meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. **Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan** di KOPMEN Mulia berada dalam kategori **“cukup baik”**, dengan total skor sebesar **1.305**. Nilai ini diperoleh berdasarkan hasil rekapitulasi dari penilaian anggota terhadap tingkat keterlibatan mereka dalam aktivitas belanja di unit perdagangan KOPMEN Mulia.
2. **Pelaksanaan kualitas pelayanan** yang diterapkan oleh pengurus dan karyawan unit perdagangan secara umum juga tergolong **“cukup baik”**, dengan total skor sebesar **3.811**. Penilaian ini didasarkan pada rekapitulasi tanggapan anggota mengenai implementasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh KOPMEN Mulia.
3. Beberapa indikator dalam kualitas pelayanan sesuai diagram kartesius di unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia berdasarkan indikator:
  - a. Indikator I :
    - 1 = Sarana Yang Digunakan (Interior/Gedung)
    - 12 = Kepercayaan

b. Indikator II :

- 3 = Teknologi
- 4 = Pengetahuan karyawan
- 5 = Kemudahan pelayanan
- 13 = Ketelitian dalam pelayanan
- 15 = Membangun minat anggota

c. Indikator III :

- 6 = Waktu operasional pelayanan
- 7 = Kesesuaian barang
- 9 = Kejelasan Informasi
- 11 = Kesopanan
- 14 = Ketelitian dalam pelayanan

d. Indikator IV :

- 2 = Peralatan Yang Digunakan
- 8 = Kecepatan Pelayanan
- 10 = Kenyamanan

4. Meningkatkan Sarana yang digunakan dalam membangun kepercayaan melalui pelayanan kepada anggota maupun non-anggota berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif. Hal ini pada akhirnya dapat mendorong tumbuhnya minat anggota untuk melakukan pembelian atau transaksi di Unit Usaha Perdagangan.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan beberapa saran kepada pengurus Unit Usaha Perdagangan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka mendorong partisipasi anggota sebagai pelanggan. Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Adapun saran teoritis yang peneliti dapat berikan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik dengan menambahkan variabel baru seperti bauran eceran atau bauran pemasaran sehingga penelitian lebih spesifik terkait kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Adapun saran praktis yang peneliti dapat berikan sebagai bahan pertimbangan untuk Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan, seperti:
  - a. Waktu operasional pelayanan dimana waktu operasional yang jelas perihal jam buka dan jam tutup akan meningkatkan minat beli anggota maupun non anggota.
  - b. Kesesuaian barang yang perlu dioptimalkan seperti peramalan produk yang sesuai dengan minat anggota maka akan meningkatkan partisipasi

anggota sebagai pelanggan.

- c. Kejelasan Informasi dimana hal ini dianggap perlu adanya perbaikan karena jika ada pemberian informasi yang cepat perihal diskon atau promosi sehingga dapat meningkatkan partisipasi belanja anggota
  - d. Kesopanan dimana kesopanan yang dilakukan oleh karyawan unit perdagangan akan meningkatkan minat beli anggota maupun non anggota.
  - e. Ketelitian dalam mengecek barang di gudang dan barang yang terpampang di unit perdagangan sehingga tidak terjadinya kehabisan barang di unit perdagangan maupun di gudang. Hal ini bisa dikombinasikan dengan peramalan produk yang akan dilakukan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan media sosial seperti WhatsApp sebagai sarana untuk membangun komunikasi yang lebih intensif dengan anggota, sehingga dapat menumbuhkan kedekatan emosional dan rasa memiliki terhadap koperasi. Selain itu, media tersebut juga dapat dimanfaatkan sebagai saluran informasi yang efektif kepada anggota.