

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Maka dapat diambil dari kesimpulan penelitian mengenai komunikasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur termasuk ke dalam kriteria “Baik” dengan seluruh indikator antara lain sub variabel pengirim, pesan, saluran, gangguan, penerima dinyatakan “Baik”.
2. Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur termasuk ke dalam kriteria “Baik” dengan seluruh indikator antara lain sub variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dinyatakan “Baik”.
3. Kepuasan Anggota pada Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur termasuk ke dalam kriteria “Puas” dengan seluruh indikator antara lain sub variabel mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan, serta keamanan dinyatakan “Puas”.

4. Komunikasi Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
5. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.

## **5.2 Saran - Saran**

Berdasarkan hasil tersebut, maka penulis menyampaikan saran-saran yang dapat memberikan masukan yang berarti bagi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur, yaitu sebagai berikut:

### **1. Aspek Teoretis**

Bagi kalangan akademis yang akan melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk menyempurnakannya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif agar hasil penelitian dapat lebih berkembang serta memperluas wawasan peneliti.

### **2. Aspek Praktis**

- 1) Komunikasi pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur perlu terus ditingkatkan. Perlunya peningkatan kualitas komunikasi pelayanan kepada anggota, terutama dengan mengidentifikasi aspek-aspek komunikasi yang relevan dan paling efektif dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi anggota.
- 2) Kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur perlu terus ditingkatkan. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan

kepada anggota, karena sebagai penyedia jasa harus berkompeten dalam memenuhi kebutuhan, keinginan anggota, dan memberikan pelayanan yang terbaik.

- 3) Kepuasan anggota pada kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur perlu terus ditingkatkan. Untuk meningkatkan kepuasan anggota maka Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur perlu memperhatikan kualitas dari pelayanan itu sendiri.
- 4) Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur disarankan untuk terus mengoptimalkan dan memperkuat strategi komunikasinya. Penting bagi koperasi untuk memastikan bahwa setiap interaksi komunikasi, baik lisan maupun tulisan, benar-benar efektif dan tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Upaya ini dapat difokuskan pada peningkatan kualitas pesan, relevansi informasi, dan efisiensi penyampaian, sehingga komunikasi dapat secara positif mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan anggota.
- 5) Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur disarankan untuk terus memprioritaskan upaya berkelanjutan dalam menjaga dan meningkatkan standar kualitas pelayanannya. Hal ini mencakup memastikan bahwa semua aspek pelayanan, seperti kecepatan respons karyawan, akurasi informasi, sikap empati, dan kemudahan proses transaksi, senantiasa berada pada level optimal. Dengan demikian, Koperasi dapat secara efektif

meningkatkan kepuasan anggota, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas dan kepercayaan mereka.