

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan di KPKB belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang prima. Hal ini dilihat dari hasil pembahasan bahwa koperasi belum melaksanakan pelayanan prima secara keseluruhan, seperti kecepatan karyawan melayani anggota, kecepatan dalam menangani keluhan anggota, dan garansi/ganti rugi produk yang cacat belum terlaksana dengan maksimal. Kemudian hasil Diagram Kartesius menunjukkan posisi tiap indikator pelayanan prima, sehingga koperasi dapat melakukan perbaikan pada indikator tertentu, untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.
2. Partisipasi anggota terhadap unit usaha niaga masih bisa dikatakan kurang karena frekuensi pembelian dan jumlah transaksi anggota yang masih sedikit di setiap bulannya.
3. Upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan prima dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha koperasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, maka dapat diuraikan saran sebagai berikut:

1. Secara teoritis, bagi peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait pelayanan prima untuk meningkatkan partisipasi anggota dengan metode yang berbeda.
2. Secara praktis, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran kepada pengurus dan karyawan koperasi untuk menjadikannya sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan dapat dijadikan sebagai salah satu dasar pemikiran dalam pengambilan kebijakan selanjutnya. Untuk mencapai pelayanan prima koperasi harus melaksanakan setidaknya lima indikator pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan tanggung jawab. Pelayanan kepada anggota, seperti meningkatkan kualitas karyawan dalam hal kecepatan melayani anggota, kecepatan menangani keluhan anggota, dan kejelasan terkait garansi atau ganti rugi produk yang cacat dengan memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi bagi anggota.