

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada Bab IV, maka penulis dapat mengambil simpulan mengenai kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang dapat dilihat dari unsur-unsur kualitas pelayanan yang meliputi sarana (gedung), peralatan yang digunakan, waktu operasional pelayanan, kesesuaian barang, kejelasan informasi, kenyamanan, ketelitian dalam pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan tersebut sudah dijalankan dengan cukup baik oleh anggota dan sudah penting bagi anggota untuk diterapkan di Kopersi Primkoppol Resor Sumedang. Indkator-indikator ini dapat ditingkatkan dan diperhatikan lagi oleh Koperasi agar tujuan Koperasi dapat tercapai dengan baik.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang yang masih rendah terutama dalam ha pelayanan, maka perlu dievaluasi oleh pengurus guna menarik minat anggota untuk lebih memilih berbelanja (bertransasksi) di Unit Waserda.

Unsur-unsur pelayanan yang dirasa kurang sesuai perlu ditingkatkan lagi guna memberikan manfaat bagi anggota.

3. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang mengenai pelaksanaan pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota dapat diketahui bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang; misalnya Gedung, kenyamanan took, penyampaian informasi yang jelas, waktu operasional, kesesuaian barang, ketelitian dalam pelayanan, agar dapat memberi manfaat bagi anggota, sehingga anggota memilih berbelanja dan bertransaksi di Unit Waserda dan dapat memanfaatkan pelayanan secara optimal yang disediakan Unit WASERDA Primkoppol Resor Sumedang.

## **5.2. Saran - Saran**

Berdasarkan simpulan di atas ada beberapa saran sebagai masukan untuk Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang yaitu :

1. Penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Perkembangan Ilmu yaitu Hasil penelitian ini disarankan untuk dilakukan penelitian dengan metode yang berbeda dengan penelitian ini.
2. Optimalkan sarana (gedung) yang digunakan, waktu oprasional pelayanan, kesesuaian barang, kenyamanan, ketelitian dalam pelayanan, kesesuaian barang, kenyamanan dalam pelayanan kepada konsumen/anggota.

3. Dalam penyediaan dan juga kesesuaian barang hendaknya Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang menambah kelengkapan/produk agar mampu menarik minat anggota dan tidak terjadi kekosongan barang.
4. Penataan ruangan harus lebih rapih lagi dan bersih serta peralatan yang digunakan bisa lebih lengkap, agar konsumen/anggota yang berbelanja merasa nyaman.
5. Waktu operasional pelayanan harus lebih ketat sesuai dengan ketentuan Koperasi.
6. Ketelitian dalam pelayanan seperti frekuensi transaksi anggota. Misalkan seberapa banyak anggota yang berbelanja harus dicatat baik cash maupun kredit dengan jumlah nominal rupiah setiap transaksi.