

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Kualitas pelayanan KSU MITRA JAYA MANDIRI masih pada tingkat minimum yang kurang dari ekspektasi lebih dari setiap anggota dalam memenuhi kepuasan mereka seperti dalam berbagai aspek yakni: akses informasi yang mudah, kemudahan dalam proses pemesanan, fleksibilitas jadwal pelayanan, responsif terhadap keluhan, hingga keakuratan pengiriman. Dalam praktiknya, koperasi menunjukkan kesigapan dalam merespons kebutuhan anggota.
2. Kepuasan anggota yang diberikan koperasi melalui kualitas pelayanan masih pada Tingkat minimum dan masih di bawah ekspektasi anggota. Untuk itu perlu dilakukan penjajuan untuk beberapa aspek yang lain dalam memenuhi kepuasan anggota seperti manfaat ekonomi yang di berikan (MEL/METL), transparansi dalam pencatatan, meningkatkan hubungan secara emosional serta inovasi pelayanan.
3. Berdasarkan hasil uji serta analisis data dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSU MITRA JAYA MANDIRI.
4. Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perlu adanya beberapa upaya yang dilakukan dalam meningkat kepuasan anggota koperasi seperti: Meningkatkan komunikasi dan hubungan dengan anggota, *Transparansi* dan *akuntabilitas* koperasi, evaluasi dan survei kepuasan

anggota, standarisasi prosedur pelayanan, pengembangan produk serta *digitalisasi* pelayanan.

## 5.2 Saran-Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, namun bukan sebagai faktor utama. Masih ada faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan anggota koperasi. Oleh karena itu, Berikut beberapa saran yang bersifat teoretis maupun praktis:

### a. Saran Teoretis

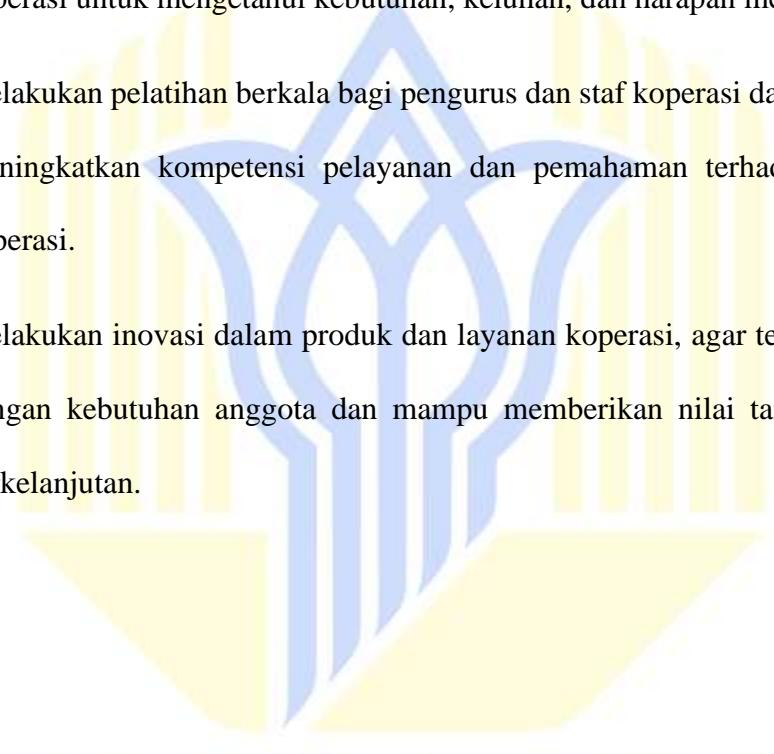
1. Mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel independen lain yang relevan, seperti harga produk, pendapatan koperasi, kepercayaan anggota, atau nilai ekonomi dan sosial koperasi.
2. Memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan variabel dependen lain, seperti citra koperasi, loyalitas anggota, tingkat partisipasi anggota, atau komitmen terhadap koperasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan koperasi.
3. Menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) atau pendekatan kualitatif untuk menggali secara lebih mendalam persepsi dan harapan anggota terhadap koperasi.

### b. Saran Praktis

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek-aspek penting seperti kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan memahami dan peduli terhadap

anggota, jaminan profesionalisme dan kepercayaan, ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, serta kecepatan dan ketanggapan dalam merespons kebutuhan anggota.

2. Menjalin komunikasi yang lebih intensif dan terbuka dengan anggota koperasi untuk mengetahui kebutuhan, keluhan, dan harapan mereka.
3. Melakukan pelatihan berkala bagi pengurus dan staf koperasi dalam rangka meningkatkan kompetensi pelayanan dan pemahaman terhadap prinsip koperasi.
4. Melakukan inovasi dalam produk dan layanan koperasi, agar tetap relevan dengan kebutuhan anggota dan mampu memberikan nilai tambah yang berkelanjutan.



**IKOPIN**  
University