

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Koperasi memberikan pelayanan kepada anggota dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu
  - *Tangible*  
Dimensi yang berkaitan dengan bukti fisik, seperti fasilitas, peralatan, dan petugas.
  - *Reliability*  
Dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat, segera, dan memuaskan.
  - *Responsiveness*  
Dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
  - *Assurance*  
Dimensi yang berkaitan dengan kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
  - *Empathy*  
Dimensi yang berkaitan dengan empati pelaku usaha terhadap pelanggan
2. Alur pemasaran pupuk bersubsidi pada Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri yaitu lembaga produsen yaitu PT. Pupuk Kujang menyalurkan pupuk subsidi ke tingkat Kabupaten melalui distributor yaitu CV. Hoya Perkasa dari tingkat ini kemudian distributor menyalurkan ketingkat

kecamatan atau tingkat pengecer yaitu Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, kemudian pengecer menyalurkan langsung ke petani dengan harga yang sudah ditentukan.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada anggota berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota. Itu disebabkan karena anggota mendapatkan pelayanan secara langsung dan dapat menilai secara pribadi terhadap pelayanan yang didapatkannya bukan dari menurut orang lain.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Adapun saran teoritis yang dapat menjadi suatu pengembangan bagi peneliti selanjutnya mengenai analisis efektivitas pelayanan distribusi pupuk subsidi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota antara lain

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian lebih mendalam mengenai analisis efektivitas pelayanan distribusi pupuk subsidi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperkaya studi literatur yang berhubungan dengan analisis efektivitas pelayanan distribusi pupuk subsidi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

3. Bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan penelitian ini diharapkan untuk menambah alat ukur agar diperoleh hasil yang lebih akurat

### **5.2.2 Saran Praktis**

Adapun saran praktis yang dapat memberikan suatu informasi tambahan atau dapat dijadikan suatu referensi bagi koperaitanian mengenai penerapan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan anggota antara lain:

1. Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri diharapkan bisa meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota baik dari segi kualitas pelayanan ataupun kelengkapan fasilitas yang ada.
2. Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri disarankan bekerja sama dengan lembaga-lembaga yang terkait dalam penyaluran pupuk subsidi seperti dinas pertanian, dinas pendistribusian dan perdagangan untuk mensosialisasikan kepada para petani mengenai pupuk subsidi.
3. Bagi para anggota yang mata pencahariannya sebagai petani sebaiknya membentuk suatu kelompok tani yang akan bersama-sama membeli pupuk kepada pengecer sehingga dapat diantar sekaligus selain itu juga bisa memperkecil biaya transportasi.



**IKOPIN**  
University