

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam upaya mempertahankan kepuasan anggota di KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh, yang dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dan pemetaan menggunakan diagram kartesius, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh saat ini berada pada kategori “Cukup Baik” berdasarkan tanggapan anggota, namun belum sepenuhnya sesuai dengan tingkat harapan anggota. Hal ini terlihat dari perbedaan antara skor rata-rata tanggapan dan skor rata-rata harapan, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realita pelayanan yang diterima oleh anggota. Kualitas pelayanan yang cukup baik ini mencakup indikator seperti sarana fisik (gedung dan peralatan), kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta ketepatan waktu operasional.
2. Terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan yang menyebabkan anggota merasa kurang puas, antara lain keterbatasan akses lokasi pelayanan yang hanya terpusat di Kecamatan Jatinangor, tidak adanya sistem pemotongan langsung dari gaji pegawai, dan masih terbatasnya kemudahan bertransaksi dalam hal pinjaman dan pembayaran cicilan. Selain itu, pelayanan dalam aspek kecepatan, kejelasan informasi, serta

kesabaran dan ketelitian dalam pelayanan juga belum memenuhi harapan sebagian anggota.

3. Anggota berharap adanya upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan yang mencakup penambahan akses pelayanan di wilayah Kecamatan Cimanggung, pengembangan sistem pemotongan gaji otomatis, serta digitalisasi transaksi untuk memudahkan pinjaman dan pembayaran. Selain itu, anggota juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas dalam komunikasi antar karyawan dan anggota, profesionalisme petugas, serta kenyamanan fasilitas fisik.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dijelaskan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih terbatas pada aspek persepsi anggota terhadap pelayanan koperasi dalam konteks satu lokasi. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan studi, baik secara geografis maupun dengan menambahkan variabel lain seperti loyalitas anggota, efektivitas manajemen, atau implementasi digitalisasi koperasi agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan koperasi secara umum.
2. KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh perlu segera melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang berada dalam Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu sarana fisik gedung, penerapan teknologi, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan ketelitian petugas. Upaya ini dapat dilakukan melalui

modernisasi sistem pelayanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, serta penyediaan sarana informasi yang lebih efektif agar pelayanan sesuai dengan ekspektasi anggota.

3. Indikator yang masuk dalam Kuadran II, seperti kesopanan petugas, waktu operasional, dan kepercayaan, perlu terus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Koperasi perlu menjaga kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala dan monitoring pelayanan secara konsisten. Di samping itu, komunikasi dua arah dengan anggota juga harus diperkuat untuk menjaga loyalitas dan kepuasan anggota secara berkelanjutan.