

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, maka penulis dapat disimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. **Seluruh dimensi SERVQUAL memiliki gap negatif**, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan saat ini belum memenuhi harapan anggota. Dimensi dengan gap terbesar adalah ***Reliability (-112 rata-rata gap)***, diikuti oleh ***Responsiveness (-105)***, yang berarti aspek kecepatan, ketepatan, dan daya tanggap layanan menjadi titik lemah utama.
2. **Dimensi Tangibles** menunjukkan gap terbesar pada indikator **Kelengkapan Produk (-117)**, yang mengindikasikan perlunya peningkatan variasi dan ketersediaan barang.
3. **Dimensi Reliability** memiliki gap tertinggi pada **Kesesuaian Layanan dengan Keinginan (-115)**, yang mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan anggota.

4. **Dimensi *Responsiveness*** memperlihatkan gap terbesar pada **Kesigapan Pelayanan (-120)**, menandakan perlunya peningkatan kesiapan karyawan dalam memberikan layanan cepat dan tepat.
5. **Dimensi *Assurance*** memiliki gap terbesar pada **Kejujuran & Kepercayaan (-115)**, yang menegaskan pentingnya membangun integritas dan transparansi dalam pelayanan.
6. **Dimensi *Empathy*** menunjukkan gap tertinggi pada **Pelayanan Tanpa Diskriminasi (-97)**, yang mengindikasikan perlunya penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan untuk semua anggota.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, koperasi perlu melakukan perbaikan menyeluruh pada seluruh dimensi kualitas pelayanan, dengan prioritas utama pada aspek **keandalan, daya tanggap, dan kelengkapan produk**.

5.2. Saran -saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan uraian kesimpulan tersebut, maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberi masukan untuk Koperasi Mulia RSUD Majalaya yaitu sebagai berikut:

- 1) Disarankan untuk peneliti agar dapat melakukan penelitian mendalam mengenai modernisasi pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan
- 2) Kepada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya diharapkan dapat:

1. Pengurus diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggotanya dengan menyediakan barang dagang yang lengkap, dan pengurus dapat mengecek barang dagangan agar tidak ada barang yang kadaluarsa agar pembeli merasa puas dan tertarik untuk berbelanja kembali.
2. Pengurus diharapkan dapat menyediakan varian barang produk yang lebih bervariasi agar menarik konsumen, dalam pelayanan yang cepat dan terpercaya harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.
3. Unit Usaha perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya diharapkan; (a) bisa meningkatkan pengecekan stok barang; (b) menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi; (c) barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan dan lebih meningkatkan promosi pemasaran lewat online di media sosial kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.

IKOPIN
University