

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS sebagai berikut:

Berdasarkan analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan pada Unit Mini Market Husada dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan meliputi, *Tangible, Responsive, Assurance, Emphaty, Realibility*, bahwa unsur-unsur pelayanan tersebut sudah dijalankan oleh pengurus Mini Market Husada KPRI-KPKS dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dan dapat dikatakan bahwa sudah cukup baik dalam menerapkan unsur-unsur pelayanan tersebut. Namun masih ada yang perlu diperbaiki lagi supaya keadaan koperasi semakin baik.

Sedangkan tanggapan anggota terhadap pelayanan Unit Mini Market Husada, dapat disimpulkan secara keseluruhan tanggapan anggota sudah cukup baik dalam tingkat kesesuaiannya, melihat pada indikator-indikator unsur pelayanan yang berjumlah 13 indikator yang perlu untuk ditingkatkan mengenai indikator kecepatan petugas memberikan pelayanan dan keterampilan petugas pelayanan belum sesuai dengan harapan anggota yaitu sangat baik.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pengurus Mini Market Husada KPRI-KPKS untuk meningkatkan

partisipasi anggota dapat diketahui bahwa ada beberapa hak yang harus diperhatikan oleh pengurus misalnya, melakukan beberapa promosi. Pengurus perlu memprioritaskan diantaranya keterampilan petugas pelayanan, penempatan produk yang sesuai agar memudahkan anggota bertransaksi dan agar lebih meningkatkan partisipasi anggota kepada koperasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota perlu dilakukan saran-saran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan bagi koperasi. Adapun saran-saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Unit Mini Market Husada perlu untuk melakukan perbaikan dan evaluasi pada beberapa indikator pelayanan yang sudah dilakukan untuk dijalankan kembali dengan mempertimbangkan pemilihan pelayanan yang akan dijalankan sesuai rencana setiap periode tertentu.
2. Pengurus hendaknya menambah lagi penjualan secara kredit dimana hal tersebut sangat diharapkan oleh konsumen/anggota, atau penambahan plafon kredit.
3. Unit Mini Market perlu melakukan peningkatan dan mempertahankan beberapa indikator pelayanan yang sudah dikatakan baik oleh anggota salah satunya kebersihan di dalam ruang tunggu maupun di dalam mini market, penempatan produk yang sesuai di koperasi agar tetap selalu terjaga kebersihannya.

4. Hendaknya pengelolaan mini market perlu meningkatkan pengetahuan tenaga penjual agar lebih terampil dalam melayani kebutuhan anggota dengan cara memberikan pelatihan secara internal didalam ruang lingkup pekerjaan, sehingga pengetahuan dan pemahaman terhadap spesifikasi produk untuk membantu konsumen dalam mengambil keputusan melakukan pembelian.
5. Pengadaan barang dagang di Unit Mini Market hendaknya lebih diperbanyak dan di sesuaikan lagi harga yang diberikan kepada anggota. Jika dilihat dari data transaksi anggota yang bertransaksi atau berbelanja hanya sebanyak 62% dari jumlah anggota aktif. Hal ini menunjukkan bahwa adanya anggota yang beranggapan kualitas pelayanan kurang maksimal.
6. Pelanggan atau anggota akan selalu menginginkan barang-barang yang berkualitas, sehingga kualitas produk yang dijual juga mempengaruhi anggota melakukan pembelian di Unit Mini Market, oleh sebab itu manajemen perlu memilih supplier yang mampu memberikan barang-barang yang berkualitas dengan arga yang mampu untuk dijangkau oleh pelanggan atau anggota.

IKOPIN