

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia” adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang terjadi di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia dapat dikatakan baik. Artinya karyawan mampu untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota. Meskipun ada beberapa variabel yang menurut anggota masih kurang baik yaitu pada fasilitas, kenyamanan ruangan. Hal tersebut perlu ditingkatkan kembali agar fasilitas yang ada di koperasi menjadi lebih baik lagi. Karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masing-masing anggota. Sehingga anggota nyaman ketika akan bertransaksi di Koperasi Wahana Raharja.
2. Tingkat kepuasan anggota di KKB Wahana Raharja termasuk kategori cukup puas, penyampaian informasi secara lisan dan frekuensi dalam penyampaian informasi termasuk kriteria puas dan sementara jenis barang yang dibeli kurang puas.
3. Banyak upaya yang harus dilakukan KKB Wahana Raharja untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Koperasi supaya anggota merasa puas

dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota. Koperasi harus memperbaiki pelayanan sesuai dengan upaya upaya yang seharusnya dilakukan oleh koperasi demi memberikan pelayanan yang baik untuk anggota, yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya dan membangun kepercayaan dari anggota kepada koperasi.

5.2 Saran

1. KKB Wahana Raharja harus memperhatikan dan meningkatkan beberapa fasilitas di koperasi seperti area untuk meroko, adanya toilet untuk anggota, agar anggota lebih nyaman dan memberikan kepercayaan yang lebih dengan adanya pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan keinginan anggota.
2. Koperasi harus memperhatikan dan meningkatkan kembali frekuensi pembelian ulang dan jenis barang yang dibeli yang ada di koperasi supaya anggota dapat merasakan kelebihan menjadi anggota koperasi secara langsung dengan adanya kepuasan yang anggota dapatkan.
3. Koperasi harus melaksanakan poin-poin dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi supaya anggota puas dengan pelayanan yang koperasi lakukan.

IKOPIN