

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada bab IV, maka penulis dapat simpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit Simpan Pinjam Kartika Vijaya Kusuma terhadap kepuasan yang didapatkan setiap anggota dengan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian untuk kualitas pelayanan yang diberikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma kepada anggota dinilai cukup baik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian untuk kepuasan anggota yaitu baik.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh Koperasi Kartika Vijaya Kusuma untuk meningkatkan kepuasan anggota harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.

5.2 Saran

Dari simpulan yang telah diperoleh, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Koperasi Kartika Vijaya Kusuma terus melakukan perbaikan dan evaluasi pada beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum maksimal, misalnya pada kecepatan dalam melayani anggota, prosedur

pelayanan yang ada. Kembali mengasah pendidikan perkoperasian dan melakukan pelatihan bagi pengurus guna meningkatkan kemampuan pengurus dalam melayani anggota serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih terampil dalam memberikan pelayanan terhadap anggota.

2. Perlu ditingkatkan lagi upaya dalam mencapai kepuasan anggota dengan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Hal tersebut dapat dicapai dengan meminta kritik dan saran kepada anggota mengenai penilaian terhadap koperasi melalui pengumpulan data secara berskala dari anggota.
3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota perlu di berikan suatu bentuk pelayanan yang langsung dapat dinikmati oleh anggota. Contohnya : kecepatan dan kemampuan pengurus dalam melayani anggota, prosedur pelayanan yang baik dan sesuai, keterampilan keryawan, memberikan perhatian terhadap kebutuhan anggota dan adanya perhatian khusus terhadap anggota. Hal tersebut dapat memberi peluang besar bagi kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

IKOPIN