

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil observasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan meliputi, Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), bahwa unsur-unsur pelayanan tersebut sudah dijalankan oleh pengurus Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dan dapat dikatakan bahwa sudah baik dalam pelaksanaannya, namun ada beberapa unsur lagi yang harus diperbaiki agar partisipasi belanja anggota/pelanggan semakin meningkat.
2. Berdasarkan hasil Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan Pelayanan dan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, Dengan Jumlah Skor 1729 Maka pelaksanaan pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana pada unsur kualitas pelayanan berada dalam kriteria **Baik** dan dengan total skor 250 maka partisipasi anggota sebagai

pelanggan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dapat dikatakan **Baik**.

3. Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana harus memperbaiki dan mengevaluasi kembali segala bentuk pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada anggota melalui unsur pelayanan (*Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, dan Emphaty*) untuk aspek partisipasi anggota sebagai pelanggan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana harus lebih aktif lagi dalam memberikan informasi produk baru atau membuat program-program baru agar minat beli anggota/pelanggan semakin meningkat.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian diketahui bahwa anggota merasa waktu operasional Unit Toko Zmart masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Toko Zmart , Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana bisa meninjau kembali kebijakan waktu operasional tersebut. Bisa dengan menambah karyawan dan kemudian memberlakukan jam kerja *sift* agar waktu yang anggota/pelanggan miliki untuk betransaksi tidak terbatas sehingga partisipasinya pun akan meningkat.

IKOPIN