BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar anggota menilai pelayanan KPKB berada pada kategori penting. Keseluruhan pelayanan diantaranya dianggap penting oleh anggota dan sisanya dianggap biasa saja. Kemudian, sebagian besar anggota juga menilai bahwa pelayanan KPKB berada pada kategori baik dan terdapat satu yang dinilai cukup.
2. Tingkat kepuasan anggota atas kualitas pelayanan KPKB dinilai baik secara keseluruhan dengan kata lain anggota sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan KPKB. Akan tetapi, Sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan yang berlebihan memberikan alokasi sumber daya koperasi padahal pelayanan tersebut tidak begitu dipentingkan oleh anggota.
3. Upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, dapat disimpulkan bahwa program yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan Kenyamanan ruang tunggu, keamanan tempat parkir dan keramahan karyawan dalam melayani.

5.2 Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Unit Simpan Pinjam KPKB adalah sebagai berikut :

1. Pertahankan pelayanan terhadap anggota yang selama ini sudah baik agar dapat memenuhi tingkat harapan semua anggota.
2. Lakukan renovasi dan tata ulang ruang tunggu koperasi.
3. Lakukan peningkatan sistem keamanan tempat parkir dengan memperkerjakan tukang parkir.

IKOPIN