

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan Unit Ciceondomart KOPRUSMAT Cicendo.

Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Cicendomart, peneliti melakukan wawancara kepada pengurus dan karyawan Unit Cicendomart. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengurus dan karyawan sudah memberikan pelayanan yang cukup baik. Hal tersebut didukung dengan terbuktinya bahwa karyawan dan pengurus telah memberikan saran penunjang Cicendomart yang baik, menempatkan display produk dengan baik, dan lain sebagainya.

2. Penilaian antara pelaksanaan (kinerja) dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Ciceondomart KOPRUSMAT Cicendo.

Untuk penilaian tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Cicendomart, berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa dimensi tanggapan pelaksanaan yang baik adalah indikator Kemudahan dalam menemukan toko yang diberikan dengan skor sebesar 133 dan yang

paling rendah adalah di indikator Tingkat frekuensi pembelian dengan skor sebesar 55. Sedangkan untuk penilaian tanggapan anggota terhadap harapan kualitas pelayanan yang paling tinggi atau yang paling penting berada di indikator Kelengkapan produk yang dijual dengan skor 148, skor terendah atau yang dianggap kurang penting berada di indikator Keseragaman dan kerapian karyawan dengan skor sebesar 110.

3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota KOPRUSMAT Cicendo .

Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo Bandung untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu dapat dilihat dari gambar diagram *Cartesius* dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dapat dilihat pada indikator-indikator kualitas pelayanan sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaannya oleh Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo Bandung kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator; Kelengkapan produk yang dijual, Sarana parkir, Ketepatan jam operasional unit cicendomar, Kemampuan karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan anggota, Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan, Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani anggota,

Volume pembelian anggota, dan Frekuensi pembelian anggota. Juga dapat mempertimbangkan hasil pada indikator-indikator kualitas pelayanan tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo Bandung sudah baik yaitu pada indikator-indikator; Kerapihan display produk yang dijual, Keindahan interior dan eksterior, Keseragaman dan kerapihan karyawan, Kelengkapan sarana penunjang, Kebersihan toilet, Kemudahan dalam menemukan toko.

## 5.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo adalah sebagai berikut :

1. Pengurus melakukan survey secara terus menerus mengenai produk apa yang dibutuhkan oleh anggota sehingga anggota merasa produk yang dijual di Cicendomart lengkap sesuai kebutuhannya.
2. Pengurus dapat melakukan evaluasi dengan karyawan dan memberikan arahan agar karyawan dapat bekerja dengan cepat saat menangani keluhan anggota ataupun saat anggota membutuhkan bantuan. Misalkan dengan cara memberikan SOP lebih jelas atau mengadakan pelatihan tentang pelayanan yang baik.
3. Selain tanggapan dan harapan terhadap pelaksanaan pelayanan, dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada anggota yang sudah tidak berpartisipasi dan berkata bahwa faktor kesibukan

anggota, tidak lengkapnya barang dagang dan tidak adanya perbedaan harga antara koperasi dan non koperasi. Maka dari itu pengelola koperasi disarankan untuk melakukan sistem *delivery* atau sistem jemput bola dengan mempertimbangkan jarak antara satu lokasi dengan lokasi yang lainnya dengan melakukan pengamatan infrastruktur, mempertimbangkan biaya operasional.

4. Unit Cicendomart menyediakan kotak kritik dan saran.

