

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian hasil dan pembahasan di atas diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan dari 15 atribut kualitas pelayanan masuk ke dalam kategori sangat penting. Sementara itu untuk tingkat kinerjanya 12 atribut termasuk kedalam kategori sangat baik dan 3 atribut lainnya termasuk pada kategori baik yaitu mampu menyelesaikan masalah, kelengkapan fasilitas, dan penataan ruangan koperasi.
2. Atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pihak koperasi terdiri dari tiga atribut yaitu keamanan dalam penyimpanan, memberikan pemahaman secara personal kepada anggota dan penataan ruangan koperasi.
3. Tingkat Kepuasan anggota yang bergerak dibidang pertanian merasa sangat puas atas layanan yang diberikan dengan perolehantingkat kepuasan sebesar 84,8 persen.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka hal yang dapat disarankan adalah:

1. Atribut yang kinerjanya sudah baik harus dipertahankan oleh koperasi agar menjadi lebih baik kinerjanya tidak menurun.
2. Pihak koperasi harus memperbaiki atribut yang menjadi prioritas utama yaitu atribut mampu menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh anggota dengan memahami permasalahannya serta dapat terselesaikan, kemudian koperasi perlu melengkapi fasilitas yang digunakan untuk pelayanan, dan koperasi perlu melakukan penataan ruangan kembali agar ruangan tertata dengan rapi.
3. Pihak koperasi diharapkan dapat melakukan analisis kepuasan anggota secara berkala untuk dapat mengetahui seberapa puas anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai kepuasan yang maksimal,.