

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan penjelasan dalam analisis data sebelumnya diperoleh kesimpulan :

1. Bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya cukup memadai, namun dalam lahan area parkir, kecepatan pelayanan pengambilan uang, dan swalayan untuk wajib belanja yang kurang memadai untuk anggota.
2. Kepuasan anggota dalam pelayanan cukup terpenuhi, karena pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya dapat dirasakan sesuai dengan kebutuhan anggota sebagai pelanggan pengguna pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti pada pelayanan unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya, peneliti berupaya memberikan saran atas kendala atau permasalahan yang ada. adapun saran tersebut meliputi :

1. Maka diperlukan adanya pembagian kelompok dengan pembatasan kuota anggota per-hari dalam transaksi pada waktu tertentu misal ketika PHR sesuai dengan kapasitas yang ada. Agar anggota merasa nyaman dengan area parkir dan ruang tunggu.

2. Penambahan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) untuk meningkatkan pelayanan. Supaya ketika anggota kelompok Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya datang ke kantor Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya dapat diterima sesuai dengan keperluan, kebutuhan dan kepentingan oleh staf Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya seperti pada swalayan dan kasir pengambilan uang.