

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi wawancara yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan (*Ability*), yang dapat mempengaruhi pengetahuan pegawai koperasi peranan pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan dalam, yaitu: (a) melakukan komunikasi yang efektif, (b) memiliki pengetahuan. (c) memahami SOP untuk menangani keluhan pelanggan. (d) memahami hal apa saja yang boleh di infokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh. (e) memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya dengan tidak mencampur adukan dengan permasalahan pribadi.
2. Aspek sikap (*Attitude*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan berdasarkan: penampilan, berpikiran yang positif dan sikap ramah menghargai sesuai dengan sistem, prosedur dan petunjuk teknis. Perwujudan pelayanan prima yang terkait dengan sikap pegawai sangat didambakan oleh pengunjung koperasi yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik.
3. Aspek penampilan (*Appearance*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan, penampilan rapi dan

baik tidak berlebihan, akan memberikan kesan yang baik pula terhadap anggota koperasi, sehingga akan timbul rasa kagum, simpati, dan hormat terhadap anggota primkop Kartika Daya Mandiri.

4. Aspek perhatian (*Attention*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan atau kepuasan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna tanpa adanya diskriminasi. Ukuran kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas perhatian dalam memberikan suatu layanan.
5. Aspek tindakan (*Action*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima yang selalu merespon dengan cepat, tepat dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan anggota primer koperasi, memiliki tindakan yang luwes, tidak memilih-milih, juga tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani. Hal ini sudah sesuai dengan harapan untuk memenuhi kepuasan anggota primer koperasi.
6. Aspek tanggung jawab (*Accountability*), yang dapat mempengaruhi pelayanan prima memberikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu tanggung jawab dalam menyelesaikan komplain secara cepat dan menanggapi kritik dan saran pengaduan sebagai tanggung jawab pegawai, dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapi. Selama menghadapi pengunjung/pengguna koperasi dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah secepatnya.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis ajukan, yaitu:

1. Aspek kemampuan diharapkan pimpinan/pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri untuk dapat mengembangkan komunikasi dan menggali informasi-informasi untuk dapat memperluas wawasan sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan;
2. Aspek sikap diharapkan petugas/pegawai koperasi dapat ditingkatkan kembali terkait sikap ramah dan sopan santun yang sudah diberikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.
3. Aspek penampilan diharapkan petugas/pelanggan dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkala yang diadakan oleh koperasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Aspek perhatian diharapkan petugas/pegawai koperasi dapat membina hubungan yang baik antara pelanggan dengan petugas, melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan anggota primer tanpa adanya diskriminasi demi terwujudnya kepuasan pelanggan koperasi Kartika Daya Mandiri;
5. Aspek tindakan diharapkan pegawai koperasi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kembali kecepatan, ketepatan dan menambah alat-alat pendukung lain untuk menunjang

kelancaran pelayanan kepada anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.

6. Aspek tanggung jawab diharapkan pegawai koperasi dapat mempertahankan dan selalu meningkatkan tanggung jawab terhadap komplain, kritik dan saran dari anggota Primkop dan menyelesaikan secara lebih cepat guna terciptanya kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.

Melakukan sosialisasi strategi pelayanan prima, berupa: a) strategi pelayanan sarana dan prasarana, b) strategi pelayanan brosur atau promosi, c) strategi pelayanan jemput bola, agar semakin dikenal oleh anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri, melalui berbagai strategi pemasaran produk-produk koperasi dengan tepat sasaran sehingga dapat mewujudkan kepuasan para anggota primer koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, Atep Adya, (2022), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta, Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka pelajar
- Daryanto, & Ismanto Setyobudi, (2022). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit: Gava Media
- Denim, Sudarwan (2013), *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora, Bandung; Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Gunawan, Imam (2016), *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, Jakarta, Penerbit: Bumi Aksara
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, (2011), *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta. Magna Script Publishing.
- Irawan, (2004), *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta: Penerbit BPFE-UGM
- Jatmiko, Rahmad Dwi. (2003), *Manajemen Strategik*, Edisi Pertama. Malang: UMM Press.
- Kasmir, (2011), *Etika Customer Service*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara-RI, (2003), *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, Lembaga Administrasi Negara;
- Lukman, Sampara, (2004), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta. STIA-LAN Press.

Moleong, Lexy J. (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

_____. (2013), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Nasution M. Nur, (2001) *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (Edisi 3) Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3 ed.). California: Sage Publishing.

Pasolong, Harbani (2017), *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Penerbit Alfabeta.

Priansa, Doni Joni, (2017), *Manajemen Pelayanan Prima*, Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur, Bandung, Penerbit Alfabeta.

Rahmayanty, Nina (2020), *Manajemen Pelayanan Prima, Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty, yang dilengkapi contoh-contoh kuesioner penilaian pelayanan, studi kasus, tips serta kiat pelayanan bagi petugas dan pelaku bisnis*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.

_____. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Rangkuti Freddy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Solihin Ismail, (2012), *Manajemen Strategik*, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung. Penerbit, Alfabeta

_____. (2015), *Metode Penelitian Metode Komprehensif*, Bandung: Penerbit Alfabeta,

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (a), (2014), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit CV. Andi Offset.

_____(b), (2005), *Strategi Pemasaran I*, Edisi Kedua, Yogyakarta Penerbit Andi Offset.

Triton, PB, (2011), *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan dan Bisnis*, Jakarta, Penerbit Oryza.

Usman. Husaini.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Winarsih, Septi, Atik, & Ratminto, (2014). *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

B. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

Website/Internet

<https://www.diskup.kapuashulukab.go.id/aturan-usaha-simpan-pinjam-koperasi/>
<https://rangkulteman.id/>
<https://money.kompas.com/read/2022/03/09/114000726/ini-pengertian-koperasi-simpan-pinjam-dan-fungsinya?page=all>

Artikel/Jurnal

Ariyani Dwi Emma, (2010) PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG sebagai Dosen Politeknik Manufaktur Negeri (POLMAN) Bandung: Jurnal Ilmu Administrasi Volume VII No. 1 Maret 2010 diakses 11 Februari 2022.
 Nurlia, (2018), STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT: Vol. 1, No. 2, Juni 2018 Meraja Journal STIA Al Gazali Barro284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf diakses 12 Maret 2022

Dokumen lainnya:

Konfidensial (2009): Organisasi Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Orgas Denma Mabesad)

Kepengurusan dan Tugas Primer Koperasi Kartka Daya Mandiri (2013)