BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan grafik IPA KPS Perintis, atribut – atribut pelayanan yang perlu menjadi perhatian adalah ketelitian petugas pelayanan, dan hubungan silaturahmi petugas pelayanan dengan anggota. Ada pun yang menjadi keunggulan bagi KPS ini adalah pengetahuan petugas pelayanan, penawaran suku bunga, pelayanan yang diberikan sesuia dengan prosedur, kesediaan petugas pelayanan dalam membantu keuangan anggota, kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada anggota, kemudahan dalam memahami prosedur pinjaman dan kesediaan petugas pelayanan untuk selalu melayani anggota.
2. Berdasarkan grafik IPA KPS Maju, atribut – atribut pelayanan yang perlu diperhatikan adalah kesediaan petugas pelayanan dalam membantu keuangan anggota, kesediaan petugas pelayanan untuk selalu melayani anggota, dan kebersihan koperasi. Atribut pelayanan yang menjadi keunggulan bagi KPS Maju adalah keramahan petugas pelayanan, pengetahuan petugas pelayanan, ketelitian petugas pelayanan dan kemerataan pelayanan kepada seluruh anggota.
3. Kedua KPS mendapat predikat "Puas" oleh anggotanya berdasarkan analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI yang telah dilakukan. KPS Perintis mendapatkan angka 79,60% dan KPS Maju mendapatkan angka 79,246%. Hal ini bahwa nilai CSI yang diperoleh pada penelitian ini berada pada kisaran 66,00% – 80,99% berarti kedua KPS mendapat predikat "Puas" oleh anggotanya.
4. Hasil perbandingan analisis pada tabel menunjukkan bahwa F hitung total pada kepuasan antara KPS Perintis dengan KPS Maju adalah 1,727 dengan F tabel 1,809 yang berarti varian kedua kelompok data adalah homogen sedangkan untuk uji T, pada nilai T hitung adalah 0,694 dan T tabel adalah 1,998 yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan

KPS Perintis dan KPS Maju. Meskipun secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan, akan tetapi pada atribut kepuasan KPS Perintis dan KPS Maju yang menjadi perbedaan dari kedua KPS ini terlihat pada atribut penampilan dan kerapian petugas pelayanan (W3).

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk KPS Perintis diharapkan hasil penelitian ini dapat mempertahankan pelayanan sedangkan untuk KPS Maju agar dapat meningkatkan kinerjanya agar selalu meningkatkan kepuasan anggota
2. Untuk peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti mengenai perbandingan kepuasan koperasi, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak karena semakin banyak sampel diharapkan hasil penelitian akan memberikan gambaran yang lebih baik dan meneliti pada tempat penelitian yang lain agar mendapatkan gambaran lain mengenai perbandingan tingkat kepuasan serta menambahkan pertanyaan penelitian pada masing – masing variabel kepuasan agar semakin banyak informasi yang didapatkan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA