

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis tingkat kepuasan anggota KPSP Mersi dengan menggunakan analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa koperasi belum dapat memuaskan anggota pada semua dimensi kualitas jasa. Hal ini dapat dilihat pada persentase gap masing-masing dimensi. Koperasi hendaknya memperbaiki kinerja dari masing-masing dimensi dengan prioritas perbaikan sesuai tingkat ketidakpuasan terbesar anggota. Dimensi yang pertama difokuskan untuk diperbaiki terlebih dahulu adalah dimensi *responsiveness*, kemudian beralih pada dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibility*, dan yang terakhir pada dimensi *emphaty*.

Ketidakpuasan terbesar pada dimensi *responsiveness* berada pada atribut ketanggapan koperasi atas masalah peremajaan bibit, IB, obat-obatan, dan peralatan. Ketidakpuasan terbesar pada dimensi *reliability* berada pada atribut pengolahan susu. Ketidakpuasan terbesar pada dimensi *assurance* berada pada atribut kepastian pasar. Ketidakpuasan terbesar pada dimensi *tangibility* berada pada atribut alat dan mesin serta transportasi. Ketidakpuasan terbesar pada dimensi *emphaty* berada pada atribut kesabaran pengurus dalam menghadapi protes anggota. Kondisi KPSP Mersi dapat dikatakan tidak baik karena seluruh dimensi analisis SERVQUAL memiliki nilai gap lebih dari -1,0.

5.2. Saran

Karena koperasi dalam keadaan tidak baik sebaiknya koperasi mulai memperbaiki kualitas pelayanan dari sekarang untuk memperkecil ketidakpuasan

anggota dan sesering mungkin mengadakan diskusi secara berkala agar harapan dari anggota-anggota tersampaikan langsung kepada pengurus.

