

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikombinasikan dengan teori-teori mengenai analisis kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan jasa KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan jasa KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi masih tergolong tinggi yaitu sebanyak 79,45%. Hal ini berarti KUD Marga Jaya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi anggota selama proses pemberian layanan melalui dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.
2. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Marga Jaya secara keseluruhan di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi tergolong sudah puas dengan persentase 82,19%. Hal ini menunjukkan bahwa unit usaha KUD Marga Jaya sudah memuaskan anggotanya, sesuai dengan fakta lapangan bahwa mulai dari kualitas produk atau layanan yang ditawarkan, pelayanan pelanggan, hingga interaksi dengan staf dan proses pembelian secara keseluruhan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan atau keinginan anggota koperasi.
3. Terdapat keeratan hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan anggota KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, untuk dapat menerapkan kualitas pelayanan yang baik kedepannya dan meningkatkan kepuasan anggota KUD Marga Jaya, berdasarkan temuan ini, peneliti membuat beberapa saran yang dapat digunakan oleh KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya untuk mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Peran KUD diperlukan oleh anggota untuk memberikan pelayanan yang baik dan sosialisasi yang baik kepada anggota. Tujuannya adalah untuk memberikan apa yang diinginkan oleh anggota sehingga mereka tetap bergabung dengan KUD, sehingga KUD Marga Jaya dapat bertahan. Dengan mendengarkan dengan cermat, pelajari keinginan dan kebutuhan anggota. Berikan perhatian penuh pada tanggapan anggota, baik melalui interaksi langsung atau ulasan. Memastikan karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas.
2. Agar koperasi dapat berjalan dengan baik dan berkembang, Secara teratur lakukan survei kepuasan anggota untuk mengetahui apa yang diinginkan anggota, apa yang mereka butuhkan, dan seberapa puas mereka dengan layanan KUD. Gunakan temuan survei ini untuk menentukan area mana yang perlu ditingkatkan. Berkomunikasi dengan anggota secara terbuka dan jujur. Menunjukkan perhatian pada kebutuhan mereka, mendengarkan kekhawatiran mereka, dan menanggapi pertanyaan mereka dengan cepat.

3. Selain perlunya tindakan dari KUD Marga Jaya juga membutuhkan timbal balik agar anggota lebih sering berpartisipasi dalam kegiatan KUD. Dengan demikian, KUD dapat menangani keluhan atau masalah anggota dengan cepat dan efektif. Tidak hanya menyediakan solusi yang memuaskan, tetapi juga memastikan bahwa anggota merasa didengar dan dihargai.