

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan fisik yang dimiliki koperasi BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari masih kurang memuaskan. Masih ada beberapa yang kurang menurut informan terutama tempat parkir yang masih sempit sehingga ketika terjadi kenaikan pelanggan terutama pada awal bulan maka tempat parkir penuh. Hal tersebut menyulitkan para konsumen. Selain itu, informan menilai bahwa ruang tunggu transaksi masih kecil. Namun untuk fasilitas atau prasarana lain yang dimiliki sudah baik dan memuaskan konsumen.
2. Kualitas pelayanan dimensi keandalan yang dimiliki koperasi BMT UGT NUSANTARA cabang Pelaihari sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki handal dan tidak melakukan kesalahan ketika transaksi. Banyak konsumen yang sudah jadi anggota, mereka loyal dan selalu melakukan transaksi di sana.
3. Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap yang dimiliki koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki daya tanggapnya cepat sehingga konsumen merasa nyaman ketika bertransaksi di sana.

4. Kualitas pelayanan dimensi jaminan yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA sudah memuaskan. Karyawan yang ramah dan keamanan yang diberikan juga baik. Tidak ada kesalahan atau kelalaian yang membuat konsumen kecewa.

5. Kualitas pelayanan dimensi empati yang dimiliki BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki mempunyai sikap empati kepada konsumen. Karyawan selalu membantu, peduli dan perhatian kepada konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan masalah pada skripsi ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran sehingga bisa bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan agar kedepannya kualitas pelayanan lebih bagus lagi sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen.

1. Kualitas pelayanan dimensi kondisi fisik masih kurang memuaskan. Koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari hendaknya untuk memperbaiki atau meningkatkan beberapa fasilitas seperti tempat parkir dan ruang tunggu di perluas lagi agar memberikan kenyamanan kepada konsumen.

2. Kualitas pelayanan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi agar selalu memberikan kepuasan kepada konsumen.