

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pendekatan gap analysis kinerja layanan di koperasi Abdi Kerta Raharja secara keseluruhan dinilai baik oleh anggotanya. Dapat diambil kesimpulan bahwa perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa 18 atribut perlu dipertahankan oleh pihak koperasi AKR. Dari hasil perhitungan servqual rata-rata gap tiap atribut yang masih memiliki nilai gap negatif sebesar -0.02 menunjukkan bahwa pelayanan koperasi AKR masih belum memuaskan anggota atau kualitas kinerjanya belum memenuhi tingkat kepentingan/harapan anggotanya. Hasil dari diagram kartesius wajib dipertahankan. Terdapat 18 atribut yang terletak dikuadran B dan terdapat banyak factor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai factor penunjang kepuasan anggota sehingga koperasi wajib untuk mempertahankan prestasi kinerjanya.

**B. Saran**

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah Koperasi Abdi Kerta Raharja (AKR) Kcp. Ciruas lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh anggota dengan mempertahankan kinerjanya dan terus melakukan perbaikan kualitas layanannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan evaluasi bagi pihak koperasi AKR untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan tingkay kinerja dan tingkat harapan anggota. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut daripada penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepentingan anngoota dengan karakteristik anggota.