

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di KOPSYAKARDOS UNISBA secara keseluruhan baik, dilihat dari tingginya nilai yang dimiliki oleh semua dimensi pkualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).
2. Tingkat kepuasan anggota KOPSYAKARDOS UNISBA memiliki nilai sebesar 81,00%, yang berarti anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Faktor dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota secara signifikan di KOPSYAKARDOS UNISBA adalah dimensi *reliability*. Sedangkan faktor dimensi kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan anggota secara signifikan, yaitu dimensi *tangibles, responsiveness, assurance, dan emphaty*.

B. Saran

1. Masih perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan terutama dalam hal dekorasi dan pelayanan secara individual karena masih ada perbedaan pelayanan dilihat dari status sosial anggota.
2. Pelayanan koperasi sudah baik, namun pengelolaan koperasi perlu ditingkatkan kembali sehingga koperasi dapat terus berkembang dan anggota menjadi lebih sejahtera.