

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang di lakukan penulis mengenai kepuasan konsumen terhadap Prima Danarta *Credit Union* yang bertujuan untuk mengetahui apakah anggota sudah puas dengan kinerja dan produk yang di berikan oleh Prima Danarta *Credit Union*. Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan solusi bagi Prima Danarta *Credit Union* dalam menghadapi masalah kepuasan anggota PDCU. Dengan adanya evaluasi kinerja dan komunikasi antara anggota dan pengelola PDCU diharapkan PDCU dapat meningkatkan kepuasan anggota PDCU. Berikut ini beberapa kesimpulan yang diberikan penulis terkait dengan penelitian ini:

1. Anggota masih kurang puas dengan layanan kredit dan tabungan di Prima Danarta *Credit Union* akan tetapi anggota kurang berani mengungkapkan nya.
2. Anggota ingin Prima Danarta *Credit Union* memperbanyak cabang sehingga anggota lebih mudah menabung atau melakukan transaksi.
3. Anggota sudah cukup puas dengan pelayanan Prima Danarta *Credit Union*, karena sudah meningkat dari tahun ke tahun

4. Anggota puas karena Prima Danarta Credit Union selalu terbuka dengan para anggota melalui pengadaan RAT “ Rapat Tahunan Anggota ” .

## **5.1 Saran**

### **5.2.1 Saran Praktis**

Prima Danarta *Credit Union* harus terus mengevaluasi kinerja dan berkomunikasi kepada anggota tentang apa yang diinginkan anggota. Komunikasi adalah salah satu hal yang penting agar menjaga kepuasan dari suatu produk atau jasa dan kepuasan anggota Prima Danarta *Credit Union* merupakan hal yang paling penting dalam mempengaruhi perkembangan Prima Danarta *Credit Union* itu sendiri. Mengingat banyaknya koperasi atau lembaga keuangan yang menjadi saingan Prima Danarta *Credit Union* setidaknya Prima Danarta *Credit Union* harus dapat memberikan differensiasi, salah satunya yaitu memberikan kepuasan kepada anggotanya sehingga anggota terus tetap setia kepada Prima Danarta. Dalam hal pengkreditan ataupun tabungan misalnya Prima Danarta *Credit Union* harus mencoba mengkomunikasikan dengan anggota apa yang anggota inginkan dan mencari solusinya agar anggota merasa dihargai pendapatnya. Anggota tentu merasa puas apabila pendapatnya diterima walaupun pendapat anggota tersebut belum terlaksana sepenuhnya.

### **5.2.2 Saran Akademis**

Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan data secara detail. Penulis merasa bahwa wawancara kurang efektif karena para responden kurang berani mengungkapkan pendapat secara langsung. Maka penelitian selanjut nya di harapkan menggunakan metode pendekatan yang berbeda agar responden tidak takut untuk megungkapkan apa yang di inginkan dan apa yang di rasa kurang puas

## Daftar Pustaka

- Eboli, Laura & Mazzula, Gabriella. 2007. *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*. Journal of Public Transportation, Vol. 10 No. 03
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Munkner, 1997, *Pengantar Hukum Koperasi*, Bandung : Unpad.
- Rahma, Eva Shella. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta

Supriatin, Ade Nena dan Toto Sugiharto. 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Fasilitas, Harga, dan Citra Perusahaan*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Juli, hal: 1-11

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Widiyanti, Ninik dan Y.W. Sunindhia. 2003. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya