

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Pada Unit TD Mart KKB IKOPIN)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Muhammad Ikhsan

C1150383



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
INSTITUT KOPERASI INDONESIA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Unit TD Mart KKB IKOPIN)

Nama Mahasiswa : Muhammad Ikhsan

Nomor Pokok : C1150383

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

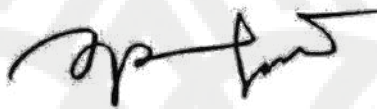
Pembimbing



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Menyetujui
Pembimbing



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

Mengesahkan
Direktur Program Studi S1



Dr. H. Chanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

MOTTO HIDUP

Jangan Meminta Bebanmu Untuk
Dikurangkan Mintalah Agar Hatimu
Untuk Dikuatkan



IKOPIN

Kupersembahkan Karya Kecil Ini Sebagai
Wujud Syukurku Kepada-Mu Ya Allah S.W.T
Dan Rasa Kasih Sayangku Kepada Keluargaku
dan Orang-orang di sekitar ku

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Ikhsan, Lahir di Metro pada tanggal 9 April 1997. Putra kedua dari tiga bersaudara dari keluarga Zulkhaerol dan Nurmanelis. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 1 Metro Utara.
2. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 6 Metro.
3. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 3 Metro.

Pada tahun 2015 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Pemasaran, program Studi Sarjana Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Semasa perkuliahan peneliti aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan yaitu *Member Activity Center (MAC)*.

IKOPIN

ABSTRACT

MUHAMMAD IKHSAN, (2020). *Analysis of Service Quality in order to Increase Member Satisfaction. Case study at Unit Td Mart of KKB IKOPIN.*
Guided by Ami Purnamawati.

Tunas Dinamika Mart (TD Mart) of KKB IKOPIN is engaged in the retail business, which provides various needs for members, especially for IKOPIN academic community.

The research object for this minithesis is TD Mart, The income of TD Mart unit in 2017 to 2018 has decreased significantly, reaching 20% in 2017 and 26% in 2018. Judging from the observation that the state of merchandise inventory in the TD Mart Unit is very far from what members expect. because many items are still incomplete and there are so many returns that affect member satisfaction so it makes the income decrease significantly.

The research method used is descriptive analysis. To find out the members' satisfaction to the implementation and to know the members' expectations for the implementation. Then the results of the assessment are analyzed the level of expectation of its implementation by using recapitulation table and Cartesian diagram and then reviewed again by gap analysis.

From the Cartesian Diagram, the results are obtained from 4 quadrants, namely; quadrant I, namely employees who are always willing to help customers, responsiveness to provide information, knowledge, ability, politeness, trustworthiness, ease in making relationships with members; quadrant II there is no indicator; quadrant III, are the service promise given, attitude to face members, period of service to members, ability; and quadrant IV the appearance / clothing of employees, equipment used, the strategic location of the cooperative building.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction

IKOPIN

ABSTRAK

MUHAMMAD IKHSAN, (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi kasus pada Unit Td Mart KKB IKOPIN. Di bawah bimbingan Ami Purnamawati.

Koperasi Keluarga Besar IKOPIN (KKB IKOPIN) pada Unit Tunas Dinamika Mart (TD Mart) yang bergerak di bidang usaha retail yang menyediakan berbagai kebutuhan anggota, terutama civitas akademika IKOPIN.

Objek penelitian untuk skripsi ini adalah unit TD Mart KKB IKOPIN. Pendapatan unit TD Mart KKB IKOPIN di tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami penurunan yang signifikan yaitu mencapai 20% ditahun 2017 dan 26% ditahun 2018. Dilihat dari hasil observasi bahwa keadaan persediaan barang dagang yang ada di Unit TD Mart sangat jauh dari yang diharapkan anggota dikarenakan banyak barang yang masih kurang lengkap dan barang retur sangat banyak sekali sehingga berpengaruh pada kepuasan anggota yang mengakibatkan terjadinya penurunan pendapatan yang signifikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap pelaksanaan dan mengetahui harapan anggota terhadap pelaksanaan. Kemudian hasil dari penilaian tersebut dianalisis tingkat harapan terhadap pelaksanaannya dengan Tabel rekapitulasi dan dengan diagram kartesius lalu ditinjau lagi dengan analisis kesenjangan.

Dari Diagram Kartesius tersebut didapat hasil dari 4 kuadran yaitu diantaranya; kuadran I yaitu Kesiapan karyawan membantu pelanggan, ketanggapan memberikan informasi, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dipercaya, kemudahan dalam melakukan hubungan ke anggota; kuadran II tidak ada indikator; kuadran III yaitu janji pelayanan yang diberikan, sikap menghadapi anggota, masa waktu pelayanan ke anggota, kemampuan; dan kuadran IV penampilan/pakaian karyawan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, lokasi strategi bangunan koperasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi alamiin*, rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat mengusahakan penyelesaian skripsi ini semaksimal penulis bisa.

Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada Ayah dan Ibu tercinta, yang telah mencurahkan segala isi hati, pikiran, waktu dan teganya dalam pemberian dukungan sehingga penulis mampu berdiri sampai detik ini dan menyelesaikan sekolah Strata 1. Semoga Allah SWT menganugrahan pahala yang terbaik untuk kalian, dan semoga kalian selalu didalam kasih dan sayang-Nya, Aamiin. Dan tidak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi, selalu memberikan masukan dan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan bimbingan

disela-sela banyaknya hal yang harus beliau tanggungjawabkan,
semoga ibu selalu didalam kasih dan sayang Allah SWT, Aamiin.

2. Bapak Dedy Supriyadi, SE., M.Sc. selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak H. Dandan Irawan, SE., M.Sc. selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Hj. Suarny Amran, S.H., M.H. selaku dosen wali telah senantiasa semasa perkuliahan selalu memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat hingga penulis sampai di tahap akhir ini;
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku direktur Program Studi Manajemen Strata 1 yang selalu memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat semasa perkuliahan ini;
6. Eri Gunawan yang telah memberikan kesempatan dan memberikan izin dan dukungannya kepada penulis untuk melakukan penelitian ini;
7. Keluarga Besar Member Activity Center KKB IKOPIN, terimakasih atas dukungan serta semangatnya yang selalu menemani penulis semasa diperkuliahan;
8. Terimakasih kepada Yogi dan Fadil teman kampung halaman ku, yang senantiasa menemani ku berjuang selama perkuliahan ini.

9. Terimakasih kepada tim avengers, Budi, Raisa, Dhika, Fahmi, Tyas, Al, Qisty yang senantiasa memberikan semangat dan membantu peneliti dalam penulisan skripsi.
10. Kepada sahabat saya, Rifqi, Irfan, Ervandi, Bayu dan Gigih, terimakasih sudah memberikan semangat dan motivasi.
11. Kepada teman senasib dan sepenanggunganku, Willy, Habibi, Sutan, Iky, Frengky, Ibnu, Akbar, Toni, Holy, Andi dan lain lain, terimakasih sudah mau menemani suka dan duka, memberikan semangat satu sama lain, dan saling membantu dalam penulisan skripsi ini.
12. Dan kepada teman-teman dan pihak-pihak yang terlibat saya ucapkan terimakasih.

Semoga Allah meridhai, Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin..

Jatinangor, 6 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Maksud Penelitian	4
1.3.2 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODELOGI PENELITIAN	6
2.1 Pendekatan Masalah	6
2.1.1 Jati Diri Koperasi	6
2.1.1.1 Definisi Koperasi	7
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Koperasi	7

2.1.1.3	Nilai-nilai Koperasi.....	8
2.1.1.4	Organisasi Koperasi	9
2.1.2	Pemasaran	22
2.1.2.1	Manajemen Pemasaran	23
2.1.2.2	Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	24
2.1.3	Pelayanan	25
2.1.3.1	Pelayanan Pada Anggota	28
2.1.4	Kepuasan	29
2.1.4.1	Faktor-Yaktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan	30
2.1.4.2	Kepuasan Anggota	32
2.1.4.3	Pengukuran Kepuasan.....	34
2.2	Metode Penelitian	35
2.2.1	Metode Yang Digunakan	35
2.2.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	35
2.2.3	Macam dan Jenis Data	36
2.2.3.1	Macam Data	36
2.2.3.2	Jenis Data	36
2.2.4	Sumber Data dan Cara Menentukannya	37
2.2.4.1	Sumber Data	37
2.2.4.2	Populasi dan Sampel Penelitian	37
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	38
2.2.5	Analisis Data	40
2.2.6	Tempat Penelitian.....	46

2.2.7 Waktu Penelitian	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	47
3.1 Keadaan Umum Organisasi	47
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	47
3.1.2 Organisasi Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	55
3.2 Keanggotaan	67
3.3 Kegiatan Usaha	67
3.3.1 Unit TD Mart	68
3.3.2 Unit Pengadaan ATK dan Fotocopy	70
3.3.3 Unit Perdagangan Umum	71
3.3.4 Unit Simpan Pinjam (USP) KKB IKOPIN	72
3.3.5 Unit Kantin	79
3.3.6 Unit Nasi Ampera dan Sewa	80
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan	82
3.5 Keadaan Keuangan	84
3.5.1 Likuiditas	85
3.5.2 Solvabilitas	86
3.5.3 Rentabilitas	86
3.6 Organisasi Yang Terkait	87
3.7 Keadaan Umum Wilayah Kerja.....	88
3.8 Keadaan Fisik dan Geografis.....	89
3.9 Implemetasi Jati Diri Koperasi	89
3.9.1 Implementasi Definisi Koperasi	89

3.9.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	90
3.9.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	92
BAB IV PEMBAHASAN	95
4.1 Identitas Responden.....	95
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	96
4.2.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	97
4.2.1.1Rekapitulasi Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	107
4.2.2 Harapan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	108
4.2.2.1Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	117
4.3 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	119
4.3.1 Pengukuran Antara Pelaksanaan Dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit TD Mart KKB IKOPIN	120
4.3.2 Pengukuran Kesesuaian Antara Harapan Dan Pelaksanaan	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran	127
5.2.1 Kegunaan Teoritis.....	128
5.2.2 Kegunaan Praktis.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130

DAFTAR TABEL

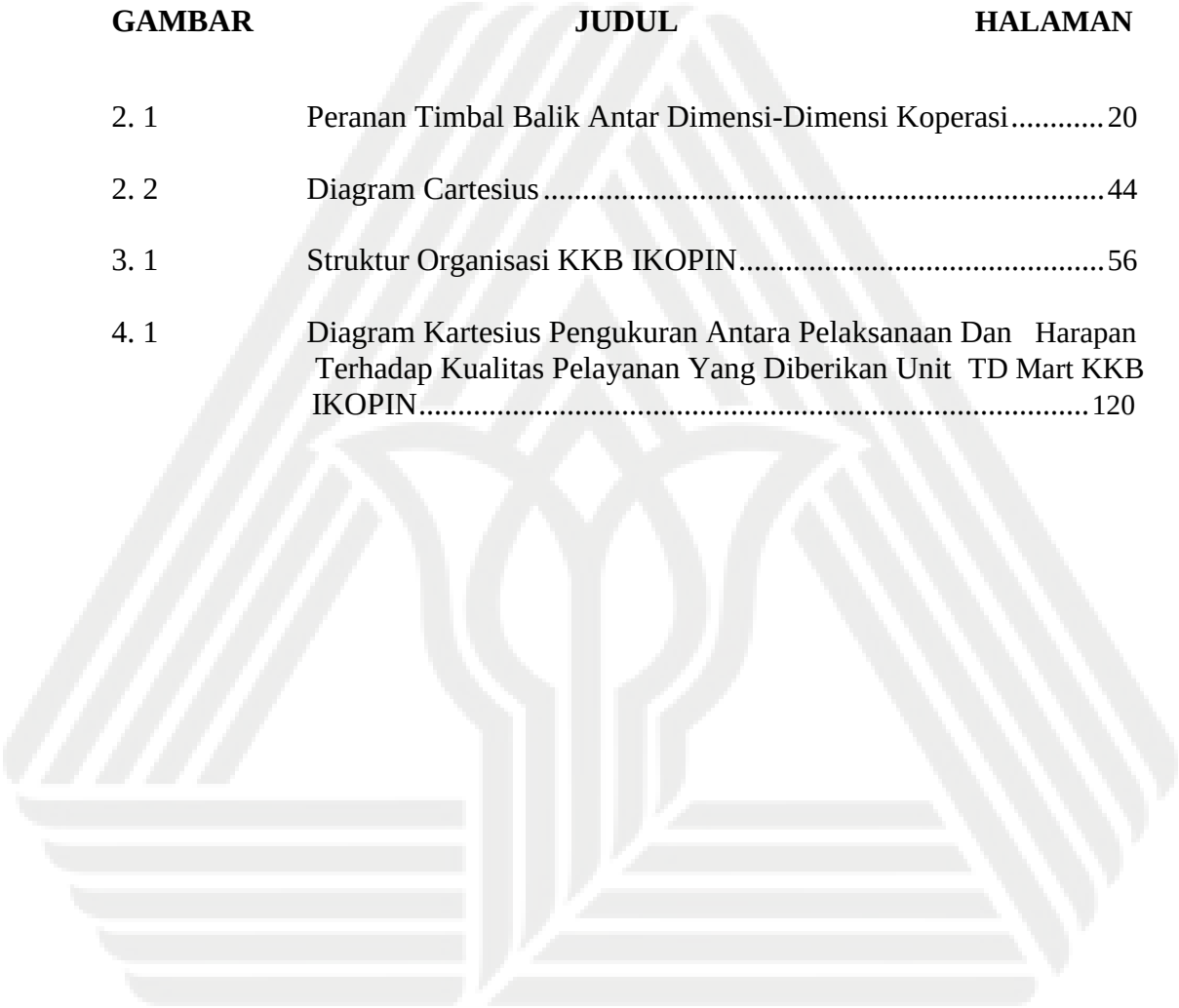
TABEL	JUDUL	HALAMAN
1. 1	Pendapatan Unit TD Mart KKB IKOPIN Dari Tahun 2015 Sampai Dengan Tahun 2019 Adalah Sebagai Berikut	2
3. 1	Susuna Pengawas KKB IKOPIN Periode 2018-2020	61
3. 2	Susunan Pengurus KKB IKOPIN Periode 2018-2020	64
3. 3	Komposisi Karyawan KKB IKOPIN	66
3. 4	Jumlah Anggota KKB IKOPIN Tahun 2015-2019	67
3. 5	Perkembangan Usaha TD Mart	69
3. 6	Perkembangan Usaha Fotocopy	70
3. 7	Perkembangan Usaha Perdagangan Umum	72
3. 8	Perkembangan USP 1 KKB IKOPIN	74
3. 9	Perkembangan USP 2KKB IKOPIN	75
3. 10	Perkembangan USP 3 KKB IKOPIN	76
3. 11	Perkembangan USP 4 KKB IKOPIN	77
3. 12	Perkembangan Usaha Kantin KKB IKOPIN	79
3. 13	Perkembangan Usaha Warung Nasi Ampera	80
3. 14	Perkembangan Usaha Sewa	81
3. 15	Keadaan Permodalan KKB IKOPIN Tahun 2015-2019	83
3. 16	Tabel Likuiditas, Tabel Solvabilitas, Tabel Rentabilitas	84
3. 17	Keadaan Rasio Likuiditas KKB IKOPIN Tahun 2015-2019	85
3. 18	Perhitungan Rasio Solvabilitas KKB IKOPIN Tahun 2015-2019 ..	86
3. 19	Rasio Rentabilitas KKB IKOPIN Tahun 2015-2019	87
3. 20	Implementasi Definisi Koperasi Pada KKB IKOPIN	89

TABEL	JUDUL	HALAMAN
3. 21	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KKB IKOPIN	91
3. 22	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KKB IKOPIN	93
4. 1	Karakteristik Responden	96
4. 2	Penampilan/Pakaian Karyawan	97
4. 3	Perlengkapan Dan Peralatan Yang Digunakan	98
4. 4	Lokasi strategis Bangunan Koperasi	98
4. 5	Pelayanan yang diberikan	99
4. 6	Sikap Menghadapi Anggota	100
4. 7	Jam Waktu Pelayanan Keanggota	100
4. 8	Kesiapan Karyawan Bersedia Membantu Pelanggan	101
4. 9	Ketanggapan Memberikan Informasi Produk	102
4. 10	Pengetahuan Tentang Produk Yang Ada Di Unit TD Mart	103
4. 11	Kemampuan Menawarkan Produk Yang Berkualitas	103
4. 12	Kesopanan Dalam Melayani Anggota	104
4. 13	Sifat Dipercaya Dapat Dipercaya	104
4. 14	Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi Keanggota	105
4. 15	Memahami Kebutuhan Para Anggota	106
4. 16	Rekapitulasi Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	107
4. 17	Harapan Terhadap Penampilan/Pakaian Karyawan	108
4. 18	Harapan Terhadap Perlengkapan Dan Peralatan Yang Digunakan	109
4. 19	Harapan Terhadap Lokasi Strategis Bangunan Koperasi.....	109
4. 20	Harapan Terhadap Janji Pelayanan Yang Diberikan	110
4. 21	Harapan Terhadap Sikap Menghadapi Anggota	111

TABEL	JUDUL	HALAMAN
4. 22	Harapan Terhadap Jam Waktu Pelayanan	111
4. 23	Harapan Terhadap Kesiapan Karyawan Bersedia Membantu Pelanggan	112
4. 24	Harapan Terhadap Ketanggapan Memberi Informasi.....	113
4. 25	Harapan Terhadap Pengetahuan Tentang Produk Yang Ada Di Unit TD Mart.....	114
4. 26	Harapan Terhadap Kemampuan Menawarkan Produk Yang Berkualitas.....	114
4. 27	Harapan Terhadap Kesopanan Dalam Melayani Anggota.....	115
4. 28	Harapan Terhadap Sifat Dapat Dipercaya	115
4. 29	Harapan Terhadap Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi	116
4. 30	Harapan Terhadap Memahami Kebutuhan Para Anggota	117
4. 31	Rekapitulasi Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	118
4. 32	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	119
4. 33	Tingkat Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dan Harapan	123
4. 34	GAP Analysis Pelaksanaan Dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit TD Mart KKB IKOPIN	125

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	JUDUL	HALAMAN
2. 1	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	20
2. 2	Diagram Cartesius	44
3. 1	Struktur Organisasi KKB IKOPIN.....	56
4. 1	Diagram Kartesius Pengukuran Antara Pelaksanaan Dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	120



IKOPIN