

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT WASERDA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Sasakadana Garut KPRI)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

YOGA KOESWARA

C1170246

Dosen Pembimbing

Drs. Dadan Hamdani, MM



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT
WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Sasakada, KPRI
Garut).**

NAMA : Yoga Koeswara

NRP : C1170246

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Drs. Dadan Hamdani, MM



Direktur Program Studi SI Manajemen,

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

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Yoga Koeswara, dilahirkan pada tanggal 06 Juni 1999 di Bekasi, Jawa Barat. Putra pertama dari Tiga bersaudara pada keluarga bapak DIdin Bahtiar dan ibu Tati Hartati.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Ridomanah 02 tahun 2005-2011
2. SMP Negeri 2 Cibarusah tahun 2011-2014
3. SMA Negeri 1 Cibarusah tahun 2014-2017

Selanjutnya penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2017 untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Strata-1 Manajemen dengan mengambil konsentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

Yoga Koeswara (2021), *Analysis of Quality of Service at Waserda Unit in an Effort to increase Member Satisfaction as customers (Case Study at Waserda Unit of Koperasi KPRI Sasakadana Garut) under guidance of Mr. Dadan Hamdani.*

Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI) is one of the cooperatives in the Garut City area, one of which is to provide services for the Waserda Unit to meet the needs of its members. However, in recent years, members have complained about the quality of services provided. So that this resulted in an increase in the number of members leaving in 2018, where this phenomenon (exit) is a participation tool of member to pressure the management. Of course this happens because the implementation of the service of Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI) which is less than optimal. Therefore, this study aims to (1) find out the response of cooperative members to the service quality of the waserda unit of Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (2) find out and analyze the level of satisfaction of cooperative members on the implementation of the waserda unit service at Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (3) know the efforts that must be done for the satisfaction of members at Koperasi Pegawai Sasakadana Garut.

The data used are primary data and secondary data. Primary data was obtained from questionnaires and secondary data came from book literature and the internet. The analytical tool used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) using Microsoft Excel 2013 and SPSS 25. The results showed that most of the members assessed that KPRI services had not been able to fulfill all the wishes of their members. However, most member satisfaction tends to be found in services that are not considered good even though members are very important. Therefore, the results of the Importance Performance Analysis (IPA) show that KPRI must pay attention to services in the Main Priority Quadrant (A) as many as 3 Attributes and pay attention to the physical facilities used in serving members.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA) dan SPSS 25*

RINGKASAN

Yoga Koeswara, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi KPRI Sasakadana Garut). Di bimbing oleh Bapak **DADAN HAMDANI**.

Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI) Merupakan salah satu koperasi di kawasan Kota Garut yang salah satu bidangnya menyediakan jasa pelayanan unit waserda untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Namun dalam beberapa tahun terakhir terdapat keluhan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga hal tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah anggota yang keluar pada tahun 2018, dimana fenomena ini (exit) merupakan alat partisipasi anggota untuk menekan pihak manajemen. Tentu hal ini terjadi karena pelaksanaan pelayanan koperasi pegawai sasakadana garut (KPRI) yang kurang optimal. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui Tanggapan Anggota Koperasi terhadap kualitas pelayanan unit waserda koperasi pegawai sasakadana garut (2) Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan unit waserda koperasi pegawai sasakadana garut (3) Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan untuk kepuasan anggota pada koperasi pegawai sasakadana kota garut.

Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner dan data sekunder berasal dari literatur buku dan internet. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2013* dan *SPSS 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar anggota menilai pelayanan KPRI belum dapat memenuhi semua keinginan anggotanya. Akan tetapi, sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan yang kurang dianggap kurang baik padahal sangat begitu dipentingkan oleh anggota. Oleh karena itu, dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa KPRI harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 3 Atribut dan memperhatikan fasilitas fisik yang digunakan dalam melayani anggota.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *SPSS 25*

KATA PENGANTAR

Assamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan”**. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi program S-1 dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa tak ada yang sempurna di dalam dunia ini, begitu terbatasnya kemampuan yang dimiliki penulis yang akhirnya skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang akan diberikan oleh siapapun demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan petunjuk sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Khusus penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak dan ibu yang telah memberikan doa, semangat, dan dorongan baik moral maupun materil serta seluruh orang yang telah membantu kelancaran dalam penulisan ini karena dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM, sebagai dosen pembimbingan yang selalu memberikan kesempatan, memotivasi, mengarahkan dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena beliau lah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Suarny Amran, SH., MH sebagai penelaah konsentrasi yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.sc sebagai penelaah koperasi yang telah memberikan koreksi dan masukan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf tata usaha serta CS Fakultas Manajemen.
5. Keluarga besar Koperasi Pegawai Sasakdana Garut baik pengurus, pengelola, pengawas dan karyawan yang telah memberikan izin melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh sahabat-Sahabat saya (Atendi H, Asep PG, Rizki Agustus,) yang selama ini selalu memberikan motivasi dalam menghadapi segala permasalahan sehingga penulis mampu bangkit dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas E Abdul, Lorensiun, Heru, Indra, Julianus, Firaz, Nadia, dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatulahi wabarakatuh

Jatinangor, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II.....	9
PENDEKATAN MASALAH DAN METODOLOGI PENELITIAN	9
2.1 Pendekatan Masalah	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	9
2.1.2 Koperasi Sebagai Perusahaan	20
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	20
2.2.2 Fungsi Manajemen.....	21
2.2.3. Unsur-Unsur Manajemen	23
2.2.4. Manajemen Koperasi	25
2.2.5 Prinsip Dasar Manajemen Koperasi.....	26
1. Keanggotaan Bersifat Sukarela Dan Terbuka	26
2. Pengelolaan Dilakukan Secara Demokrasi.....	26
3. Pembagian SHU Dilakukan Secara Adil	26
4. Pemberian Balas Jasa yang Terbatas pada Pemodal	27
5. Kemandirian.....	27

6. Pendidikan Perkoperasian.....	27
7. Kerjasama Antar Koperasi	28
8. SHU Koperasi Sebagai Sistem Sosial-Ekonomi	28
2.2.6. Pengertian Manajemen Bisnis	29
2.3. Pelayanan Prima	31
2.4 Pendekatan Jasa dan Layanan.....	32
2.4.1 Pendekatan Kualitas	32
2.4.3 Pendekatan Kepuasan.....	33
2.4.4 Pendekatan Kepuasan Pelanggan	34
2.4.5. Pengukuran kepuasan Pelanggan	34
2.4.6. Partisipasi Anggota	35
2.4.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi.....	35
2.4 Metodologi Penelitian	36
2.4.1 Metodologi Penelitian yang digunakan.....	36
2.4.2 Data yang Diperlukan	37
2.4.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	37
2.4.4 Teknik Pengumpulan Data	38
2.4.5 Operasionalisasi Variabel.....	38
2.4.6 Sumber data dan cara menentukannya.....	40
2.4.7 Teknik Pengumpulan Data	41
2.4.8. Rencana Analisis Data	42
2.4.9 Tempat Penelitian.....	51
2.4.10 Jadwal Penelitian.....	52
BAB III	53
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Keadaan Umum KPRI Sasakada.....	53
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI Sasakadana	53
3.1.2 Setruktur Organisasi Koperasi	58
3.1.2.4 Keanggotaan	64
3.1.4 Unit Usaha Sasakadana	66
3.1.4 Organisasi Pendukung KPRI Sasakadana	67
3.2. Keadaan Wilayah Kerja KPRI Sasakadana	68
3.2.1. Keadaan Fisik dan Geografi Wilayah Kerja.....	68

3.2.2. Keadaan Sosial Wilayah Kerja.....	68
3.2.3. Keanggotaan KPRI Sasakadana	69
3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi KPRI Sasakadana	76
3.3.1 Implementasi Definisi Koperasi KPRI Sasakadana	77
BAB IV	90
PEMBAHASAN	90
4.1 Identitas Responden.....	90
4.1.1 Profil Responden Di Unit Waserda KOPERASI PEGAWAI SASAKADANA Kab. Garut (KPRI)	90
4.2 Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelayanan KPRI.....	91
4.3 Tingkat Kepuasan Anggota Atas Pelayanan KPRI	98
4.4 Upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan	109
BAB V	112
SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran-Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	118

IKOPIN

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 JULAH ANGGOTA DI KOPERASI SASAKDANA KAB. GARUT	4
TABEL 2.1 OPERASIONAL VARIABEL	39
TABEL 2.3 HASIL KISARAN SKALA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI SASAKADANA GARUT (KPRI)	44

