

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN

MEMBELI ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia

Kabupaten Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

SENO HARYO KRISHANANTO

C1160398

Dosen Pembimbing :

DRA. UCU NURWATI, M.SI



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia Kabupaten Bandung)

Nama Mahasiswa : Seno Haryo Krishananto

Nomor Pokok : C1160398

Program Studi : S1 – Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Seno Haryo Krishananto, dilahirkan di Bandung, Jawa Barat pada Tanggal 20 Agustus 1998 putra pertama dari 3 bersaudara, dari pernikahan Bapak Drs. Suhartoyo, MM.Pd. dan Ibu Pujiati.

Penulis masuk bangku pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Syuhada pada tahun 2003 dan lulus pada tahun 2004. Kemudian masuk Sekolah Dasar (SD) Negeri Cileunyi 05, lulus pada tahun 2010. Lalu lanjut ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Mekar Arum, lulus pada tahun 2013. Lalu bersambung ke Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kota Bandung, lulus pada tahun 2016. Setelah lulus dari Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kota Bandung, Penulis kemudian sah menjadi Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2016, dengan menepuh program Strata-1 (S1) pada konsentrasi Manajemen Bisnis, program Studi Manajemen.

ABSTRACT

Seno Haryo Krishananto (2020), Analysis of Service Quality Against Member's Purchase Decision, Case Study in the Mulia Indonesian Employee Cooperative Trading Business Unit (KPRI) under the guidance of Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Service has the meaning of helping, providing, and preparing what a person or customer needs. The purpose of the service itself is so that customer needs can be met properly, besides that the service provides comfort, does not get bored, and convinces potential customers.

This research aims to find out how the services provided by the Trade Business Unit at KPRI RSUD Majalaya Mulia, knowing the responses and expectations of members to the services of the Trading Business Unit at KPRI RSUD Majalaya Mulia, knowing the efforts that must be made by KPRI RSUD Majalaya Mulia so that members continue to take advantage of the service. cooperatives in the Trade Business Unit at KPRI RSUD Majalaya Mulia.

The method used is direct observation case study, interview and questionnaire, which is then analyzed using a scoring system and a percentage system of respondents' answers is used.

The results of this research indicate that the service at the Trade Business Unit at KPRI RSUD Majalaya Mulia is quite good, but there are several factors such as shop facilities, shop comfort, and variants of goods that are not well felt by members when using cooperative services.

RINGKASAN

Seno Haryo Krishananto (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Anggota Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia di bawah bimbingan Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Pelayanan memiliki pengertian membantu, memberikan, dan menyiapkan apa yang apa seseorang atau pelanggan perlukan. Tujuan pelayanan itu sendiri ialah agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan benar, selain itu juga pelayanan memberikan kenyamanan, tidak bosan, dan meyakinkan calon pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Unit Usaha Perrdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia, mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia, mengetahui Upaya-Upaya yang harus dilakukan oleh KPRI RSUD Majalaya Mulia agar anggota memutuskan membeli pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Pengelolaan dan analisis data yang menggunakan data kualitatif dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia tergolong cukup baik, namun ada beberapa faktor seperti fasilitas toko, kenyamanan toko, dan varian barang yang kurang baik dirasakan oleh anggota pada melakukan pembelian.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Pertama-tama sang penulis panjatkan puji dan syukur kepada hadirat Allah SWT karena yang telah melimpah curahkan rahmat dan karunia-Nya kepada sang penulis, sehingga sang penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI ANGGOTA”. Ada juga tujuan dari penulisan ini adalah untuk menyelesaikan program studi S1, dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Institut Koperasi Indonesia.

Sembah bakti dan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Kedua orang tua tercinta Bapak Drs. Suhartoyo, MM.Pd. dan Ibu Pujiati atas semua ketulusan, kepercayaan, kesabaran dalam mendidik, memotivasi, serta do’a restu dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini sang penulis menyadari bahwa sang penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan-bantuan orang sekitar tercinta. Maka dari itu dengan kerendahan hati, sang penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran, masukan, dan waktunya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

2. Yth. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen penguji koperasi yang telah membantu dan memberikan saran, waktu dan masukan tentang keilmuan koperasi.
3. Yth. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dosen penguji konsentrasi yang telah membantu dan memberikan saran, waktu dan masukan tentang keilmuan jurusan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Ikopin dan Konsentrasi Manajemen Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Segenap karyawan sekretariat Prodi S-1 yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.
6. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalaya yang telah bersedia menerima dengan baik.
7. Kawan kawan-i Independent dalam bertukar pikiran. Enjoy the game.
8. Rekan rekan Gapleh Adi Muhammad Zajuli, Iqbal Muhammad Mustofa, Dandi Hermawan, Hedi Hidayatulloh, Deni Ramdani, Refi Hendriana, Iqbal Nur Muhammad, Aay itok, Rizal koeq, Ihsan Mira, Dian Komeng dan Mang Adul.
9. Para kaula muda Egi Hartanto, Yogie Adam Permana, Gaga Prayoga, Ramadhan Arli Nugroho, Muhammad Heri Darmawan, Faisal Silmi Budiman, Asrul Sandi, Ahmad Miftah Sobari, Fakhri Alfatah, Fazar Nur Alam, Fahmi Husnaeni Mubarak, Muhmmad Irsan Irfani, Alendra, Fadillah Fachrezi, Wulan Sopianty, Rina Rostiani, Windy Aristia Fajriani, Dian Islami Tami, Annis Nur Amalia, Nurul Rahmadaniah, Novie

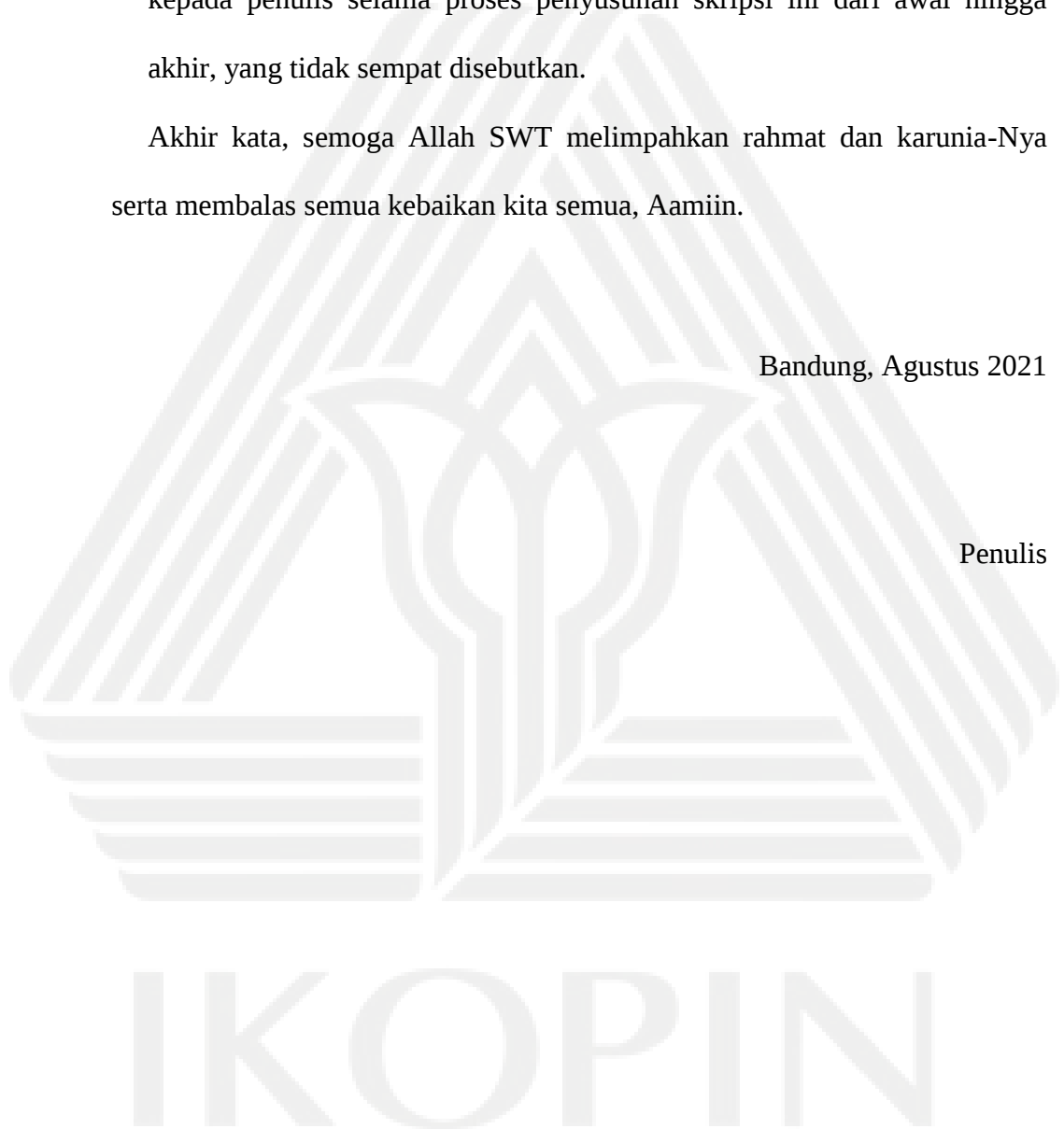
Wulansari, dan juga seluruh kaula muda kelas Manajemen F 2016 yang memberi semangat, dorongan dalam penuntasan skripsi.

10. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak sempat disebutkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua kebaikan kita semua, Aamiin.

Bandung, Agustus 2021

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN	9
1.3.1. Maksud Penelitian.....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENNELITIAN.....	11

2.1. Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.1. Jatidiri Koperasi	11
2.1.2. Tujuan Koperasi	15
2.1.3. Fungsi dan Peranan Koperasi.....	15
2.1.4. Jenis koperasi	17
2.1.5. Pendekatan Manajemen Bisnis	21
2.1.6. Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.7. Pendekatan Keputusan Pembelian	24
2.1.8. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan pembelian.....	26
2.1.9. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	27
2.1.10. Motif Belanja Konsumen	28
2.1.11. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian.....	30
2.2. Metodelogi Penelitian.....	31
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	31
2.2.2. Data Yang Diperlukan.....	31
2.2.3. Sumber Data.....	32
2.2.4. Teknik Pengumpulan Sampel	33
2.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
2.2.6. Operasional Variabel.....	35
2.2.7. Metode Analisis Data.....	37

2.2.8.	Tempat/Lokasi Penelitian.....	45
2.2.9.	Jadwal Penelitian.....	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		47
3.1.	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	47
3.1.1.	Sejarah Berdirinya KPRI Mulia	47
3.1.2.	Keadaan Umum KPRI Mulia	49
3.1.3.	Motto KPRI Mulia	51
3.1.4.	Manajemen Kelembagaan KPRI Mulia	51
3.1.5.	Struktur Organisasi Koperasi Republik Indonesia RSUD Majalaya (KPRI) “Mulia” Rapat Anggota	52
3.1.6.	Rapat Anggota.....	54
3.1.7.	Pengurus.....	58
3.1.8.	Pengawas.....	61
3.1.9.	Manajer serta Karyawan	63
3.1.10.	Manajemen Keanggotaan KPRI RSUD Majalaya Mulia	71
3.1.11.	Kegiatan Usaha KPRI Mulia.....	76
3.1.12.	Unit Simpanan Pinjam	76
3.1.13.	Unit Usaha Perdagangan	81
3.1.14.	Unit Rekanan dan Jasa.....	81
3.1.15.	Keuangan Koperasi	82

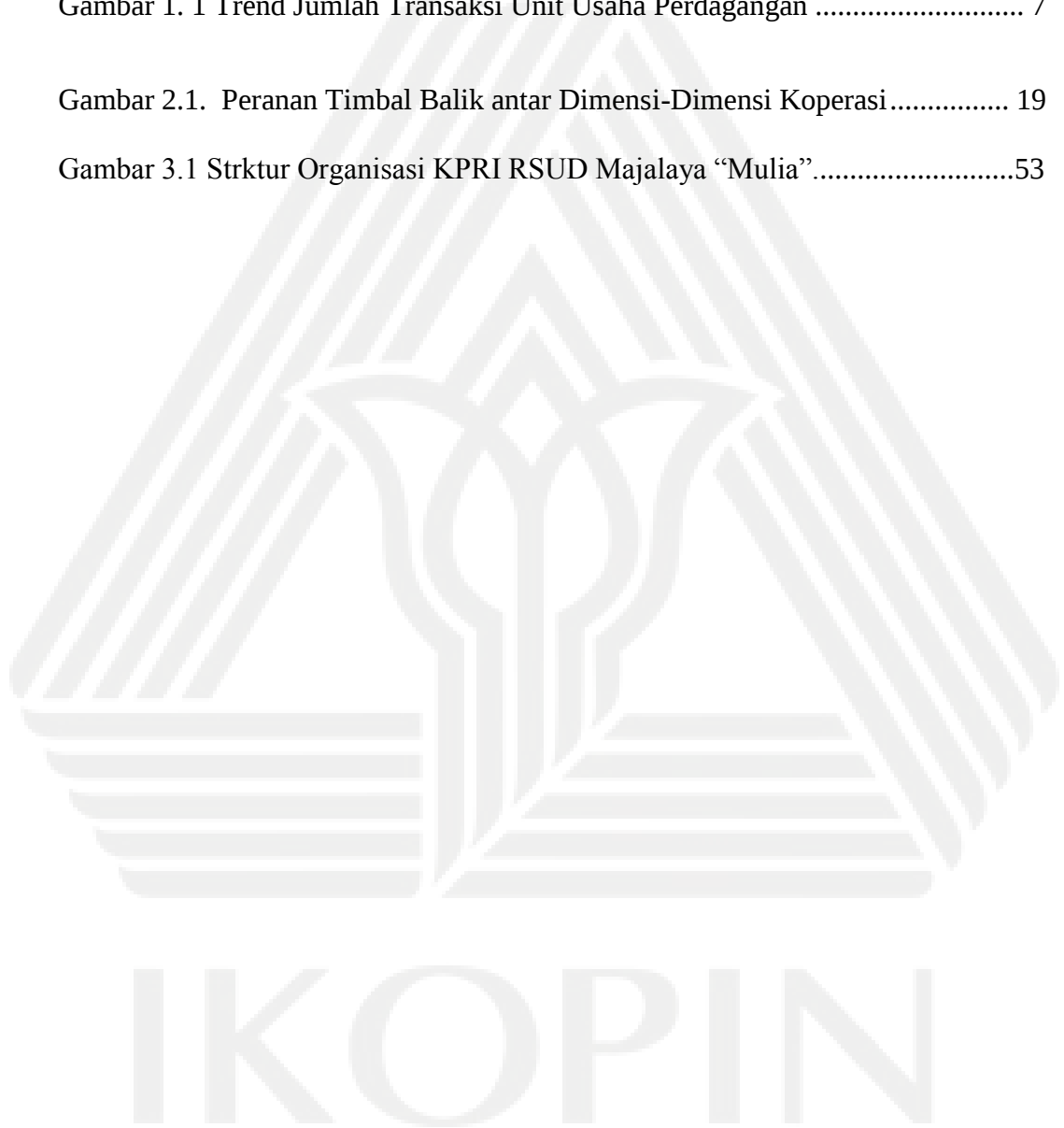
3.2.	Impelentasi Jatidiri Koperasi.....	88
3.2.1.	Implentasi Definisi Koperasi.....	88
3.2.2.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	90
3.2.3.	Implentasi Prinsip-Prinsip Koperasi	94
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		98
4.1.	Pelayanan Yang Dilakukan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	98
4.2.	Tanggapan dan harapan Anggota terhadap kualitas Pelayanan Unit Perdagangan	101
4.2.1.	Tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	101
4.2.2.	Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di KPRI RSUD Majalaya Mulia	108
4.3.	Proses Keputusan Membeli Anggota di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	118
4.4.	Upaya perbaikan kualitas pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan agar anggota memutuskan untuk membeli barang-barang kebutuhan dan makanan dan minuman di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		126
5.1.	Kesimpulan.....	126

5.2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	131



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Trend Jumlah Transaksi Unit Usaha Perdagangan	7
Gambar 2.1. Peranan Timbal Balik antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	19
Gambar 3.1 Strktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya “Mulia”.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Hasil Usaha	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pembelian Anggota (dalam ribuan rupiah).....	6
Tabel 2.1. Tabel Operasional Variabel.....	35
Tabel 2.2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Usaha KPRI RSUD Majalaya Mulia	38
Tabel 2.3. Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	41
Tabel 2.4. Proses Keputusan Membeli Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia..	42
Tabel 2.5. Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Keputusan Membeli	45
Tabel 3.1. Kewajiban Rapat Anggota.....	56
Tabel 3.2. Tugas Pengurus KPRI Mulia	58
Tabel 3.3. Tugas pengawas KPRI Mulia	61
Tabel 3.4. Tugas Manajer KPRI Mulia.....	64
Tabel 3.5. Tugas karyawan KPRI Mulia.....	67
Tabel 3.6. Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Mulia.....	73
Tabel 3.7. Kewajiban Anggota KPRI Mulia.....	73
Tabel 3.8. Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KPRI Mulia Tahun 2015 – 2018.....	79
Tabel 3.9. Perkembangan Simpanan KPRI Mulia	80
Tabel 3.10. Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2015 - 2018.....	81
Tabel 3.11. Perkembangan Permodalan KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2017-2018	82

Tabel 3.12. Likuiditas KPRI RSUD Majalaya Mulia	84
Tabel 3.13. Standar Penilaian Rasio Liquiditas	84
Tabel 3.14. Solvabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	85
Tabel 3.15. Pedoman Penilaian Solvabilitas	85
Tabel 3.16. Rentabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	86
Tabel 3.17. Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	87
Tabel 3.18. Implementasi Definisi KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	89
Tabel 3.19. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	90
Tabel 3.20. Implentasi Prinsip-Prinsip Koperasi	94
Tabel 4. 1 Penampilan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan Di Unit Perdagangan KPRI Mulia	101
Tabel 4. 2. Varian Barang Di Unit Perdagangan KPRI MULIA	102
Tabel 4.3. Kenyaman tempat Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA	102
Tabel 4.4. Kemampuan Melayani Kepada Anggota Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	103
Tabel 4.5. Sistem Pencatatan Transaksi di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	103
Tabel 4.6. Barang Atau Produk tersampaikan dengan benar Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	104
Tabel 4.7. Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Anggota Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	104
Tabel 4.8. Kepercayaan Anggota Terhadap Karyawan Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA	105

Tabel 4.9. Keyakinan Anggota Terhadap Barang Di Uni Usaha Perdagangan KPRI MULIA	106
Tabel 4. 10 Karyawan Memberikan Perhatian dan Kesungguhan Dalam Melayanai Anggota Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.....	106
Tabel 4.11. Kepedulian Karyawan Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia ...	107
Tabel 4.12. Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	107
Tabel 4. 13 Penampilan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan Di Unit Perdagangan KPRI MULIA.....	109
Tabel 4. 14. Varian barang Di Unit Perdagangan KPRI MULIA.....	110
Tabel 4.15. Kenyaman Tempat Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA	110
Tabel 4.16. Kemampuan Melayani Anggota di KPRI RSUD Majalaya Mulia..	111
Tabel 4.17. Sistem Transaksi di Unit Usaha Perdagangan KPRI Majalaya Mulia	111
Tabel 4.18. Barang Atau Produk Tersampaikan Dengan Benar Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA.....	112
Tabel 4.19. Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Anggota Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA.....	112
Tabel 4.20. Kepercayaan Anggota Terhadap Karyawan Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA.....	113
Tabel 4.21. Keyakinan Anggota Terhadap Barang Di Unit Usaha Perdagangan KPRI MULIA	113

Tabel 4.22. Karyawan Memberikan Perhatian dan Kesungguhan Dalam Melayanai Anggota Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.....	114
Tabel 4.23. Kepedulian Karyawan Di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia ...	114
Tabel 4.24. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	115
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Angggota Terhadap Kualitas Pelayanan Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	116
Tabel 4. 26. Pembelian barang sesuai kebutuhan	118
Tabel 4.27. Daya tarik varian barang di sebuah toko.....	119
Tabel 4.28. Pentingnya kualitas barang	119
Tabel 4.29. Memilih toko yang menyediakan barang dengan merek yang diinginkan.....	120
Tabel 4.30. Membeli produk merek lain, bila merek yang diinginkan tidak tersedia	120
Tabel 4.31. Lokasi Toko Yang Strategis.....	121
Tabel 4.32. Harga murah.....	121
Tabel 4.33. Kenyamanan Tempat	122
Tabel 4.34. Melakukan Pembelian Terus Menerus Atau Berulang Ulang	122
Tabel 4.35. Melakukan Pembelian Karena Adanya Kebutuhan	123
Tabel 4.36. Rekapitukasi Proses Keputusan Beli Anggota pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	123