

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA**

**MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan

Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Sumedang)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**Nanang Solehudin**

**C1170030**

Dosen Pembimbing

**Ir. H. Dady Nurpadi, MP**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

Nama : Nanang Solehudin

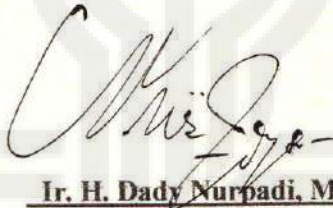
NRP : C1170030

Program Studi : SI Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



**Ir. H. Dady Nurpadi, MP**

Direktur Program Studi SI Manajemen



**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc**

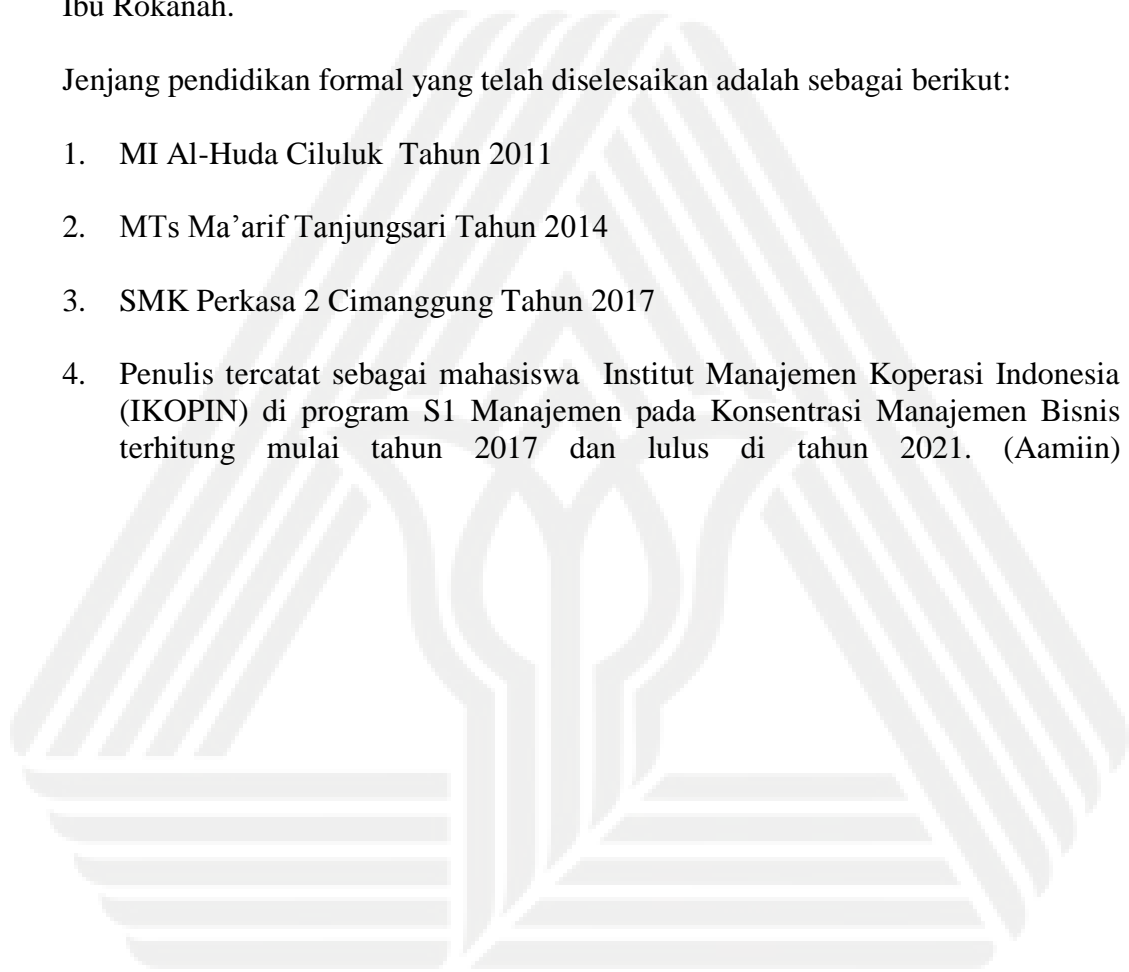
## **RIWAYAT HIDUP**

**Nanang Solehudin**, penulis dilahirkan di Sumedang, pada tanggal 23 April 1998.

Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putra dari Bapak Soma dan Ibu Rokanah.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. MI Al-Huda Ciluluk Tahun 2011
2. MTs Ma'arif Tanjungsari Tahun 2014
3. SMK Perkasa 2 Cimanggung Tahun 2017
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis terhitung mulai tahun 2017 dan lulus di tahun 2021. (Aamiin)



IKOPIN

## ABSTRACT

**Nanang Solehudin**, *Service Quality Analysis in An Effort to Improve Member Satisfaction (Case Study on Dairy Cow Business Unit of KSU Tandangsari Sumedang Cooperative Animal Health Service Division) under the guidance of Mr. Dady Nurpadi.*

*In the last five years the number of members of KSU Tandangsari Cooperative has continuously decreased. One of the factors that are suspected to be the cause of the decline of members is the quality of service provided to members is considered less than optimal. Where animal health officers / employees are often not on time in carrying out their duties, officers do not understand some of the problems on the ground and the lack of officers / employees in the animal health services division. Good quality of service has an influence on the satisfaction of KSU Tandangsari Cooperative members, especially in dairy units.*

*This research aims to determine how efforts should be made in the dairy business unit of the animal health services division in order to increase member satisfaction as customers. The research method used is to use the case study method with the scoring technique.*

*Based on the results of the discussion it is known that the quality of the service of the dairy cow business unit of the KSU Tandangsari cooperative animal health service division has been good. Where this is shown by the results of respondents' answers to indicators about the quality of cooperative services included in the criteria both.*

*The response and conformity of the expectations of cooperative members has been almost regulated. However, it has not fully reached the level of member satisfaction. With cooperatives improving the quality of service, it is expected to increase the satisfaction of cooperative members. If the satisfaction of cooperative members continues to increase and is always fulfilled, then members will be loyal and will continue to conduct transactions in the cooperative to the maximum.*

*Solving problems about improving the quality of service in an effort to improve member satisfaction there are 4 alternatives, namely:*

- 1. KSU Tandangsari Cooperative needs to add officers / employees to the Dairy Business Unit of the animal health services division.*
- 2. KSU Tandangsari cooperative needs to pay attention to the condition of the members' dairy cows more carefully.*
- 3. Cooperatives need to pay attention to the needs of members, namely regarding special attention to the health of members' dairy cows.*
- 4. Training for cooperative officers needs to be done as an effort to improve the skills and abilities of employees in serving members.*

## RINGKASAN

**Nanang Solehudin**, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi KSU Tandangsari Sumedang) di bawah bimbingan Bapak Dady Nurpadi.

Dalam lima tahun terakhir jumlah anggota Koperasi KSU Tandangsari terus-menerus mengalami penurunan. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab penurunan anggota adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dirasa kurang maksimal. Dimana petugas/ karyawan kesehatan hewan sering tidak tepat waktu dalam menjalankan tugasnya selain itu petugas kurang memahami beberapa permasalahan yang ada dilapangan dan kurangnya petugas/ karyawan pada divisi pelayanan kesehatan hewan. Kualitas pelayanan yang baik membawa pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi KSU Tandangsari khususnya pada unit sapi perah.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan pada unit usaha sapi perah divisi pelayanan kesehatan hewan agar dapat meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode studi kasus dengan teknik skoring.

Berdasarkan hasil pembahasan diketahui bahwa kualitas pelayanan unit usaha sapi perah divisi pelayanan kesehatan hewan koperasi KSU Tandangsari telah baik. Dimana ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden terhadap indikator tentang kualitas pelayanan koperasi termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan dan kesesuaian harapan anggota koperasi sudah hampir tereliasasikan. Akan tetapi belum sepenuhnya mencapai tingkat kepuasan anggota. Dengan koperasi memperbaiki kualitas pelayanan maka diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Bila mana kepuasan anggota koperasi terus meningkat dan selalu terpenuhi, maka anggota pun akan loyal dan akan terus melakukan transaksi di koperasi dengan maksimal.

Pemecahan permasalahan mengenai meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota terdapat 4 alternatif, yaitu:

1. Koperasi KSU Tandangsari perlu menambah petugas/ karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan.
2. Koperasi KSU Tandangsari perlu memperhatikan keadaan sapi perah milik anggota dengan lebih teliti.
3. Koperasi perlu memperhatikan kebutuhan anggota, yakni mengenai perhatian khusus terhadap kesehatan sapi perah milik anggota.
4. Pelatihan bagi petugas koperasi perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melayani anggota.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatu

Alhamdulillah, fuji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**. Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Sumedang.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Yang Terhormat, Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP Selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahnya.
2. Yang Terhormat, Bapak Drs. Sukmahadi, M.Si, Ak Selaku dosen penelaah koperasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
3. Yang Terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si. Selaku dosen penelaah konsentrasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.

4. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. Selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
5. Yang Terhormat, Bapak Dr. Burhanudin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
6. Bapak/ Ibu Dosen beserta staf Manajemen S1 yang sangat membantu proses belajar penulis selama mengikuti kuliah di IKOPIN.
7. Pengurus, Pengawas dan segenap Karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang telah memberikan bantuan, data, informasi, dan waktunya selama penulis mengadakan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Soma dan Ibu Rokanah yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan serta kasih sayang yang tak terbatas untuk saya. Terimakasih atas semua yang kalian berikan.
9. Kakak saya Omah Siti Romlah, Tuti Rohayati dan A Ano Kusnadi terimakasih juga senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan kepada adikmu ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017, khususnya jurusan Manajemen Bisnis.
11. Teman-teman satu bimbingan terimakasih atas semangat yang kalian berikan hingga skripsi ini selesai.

Akhirnya saya juga ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan nama satu persatu. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jatinangor, Juli 2021

Nanang Solehudin



IKOPIN



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Perkoperasian .....	11
2.1.1 Jatidiri Koperasi .....	12
2.1.2 Definisi Koperasi .....	12
2.1.3 Landasan, Asas, dan Tujuan Koperasi .....	14
2.1.4 Fungsi, Peran, dan Prinsip Koperasi .....	14
2.1.5 Jenis, Tingkatan, dan Usaha Koperasi .....	20
2.1.6 Nilai-Nilai Koperasi.....	23
2.1.7 Bentuk Koperasi.....	26
2.2 Pendekatan Manajemen Bisnis .....	27

2.3	Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	29
2.4	Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	32
2.4.2	Kepuasan Pelanggan .....	32
2.4.3	Teori dan Model Kepuasan Pelanggan .....	34
2.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
2.4.5	Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
2.4.6	Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	38
2.5	Kerangka Pemikiran.....	40
2.6	Metode Penelitian .....	40
2.6.1	Metode Penelitian Yang Digunakan .....	40
2.6.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	41
2.6.3	Sumber Data.....	43
2.6.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.6.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
2.6.6	Analisis Data .....	46
2.6.7	Tempat dan Lokasi Penelitian.....	53
2.6.8	Jadwal Penelitian.....	54
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>		<b>55</b>
3.1	Keadaan Organisasi dan Manejemen.....	55
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	55
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	58
3.1.3	Kegiatan Usaha Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	76
3.1.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	81

3.1.5	Instansi Terkait .....	88
3.1.6	Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	90
3.2	Implementasi.....	90
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		95
4.1	Identitas Responden.....	95
4.2	Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	97
4.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	98
4.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	101
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	105
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	108
4.2.5	<i>Emphaty</i> (Empati).....	111
4.3	Kepuasan Anggota Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	116
4.3.1	Sebagai Pelanggan .....	117
4.4	Upaya-Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota .....	123
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		125
5.1	Simpulan.....	125
5.2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Anggota Aktif Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 1.2	Rekapitulasi Populasi Sapi Anggota Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2018-2020 .....	6
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel .....	42
Tabel 2.2	Populasi Penelitian.....	45
Tabel 2.3	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	47
Tabel 2.4	Rekapitulasi Penilaian Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 2.5	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	50
Tabel 2.6	Rekapitulasi Penilaian Faktor Pendorong Tingkat Kepuasan.....	51
Tabel 3.1	Perkembangan Keanggotaan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016 - 2020 .....	76
Tabel. 3.2.	Kondisi Permodalan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016-2020 .....	82
Tabel 3.3	Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi .....	84
Tabel 3.4	Likuiditas Koperasi Serba Usaha Tandangsari Tahun 2016-2020.....	85
Tabel 3.5	Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi.....	86
Tabel 3.6	Perkembangan Solvabilitas Koperasi Serba Usaha Tandangsari Tahun 2016-2020 .....	86
Tabel 3.7	Pedoman Penilaian rentabilitas Modal Sendiri Koperasi.....	87
Tabel 3.8	Perkembangan Rentabilitas Koperasi Serba Usaha Tandangsari Tahun 2016-2020 .....	88
Tabel 3.9	Implementasi Definisi Koperasi Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 .....	91

Tabel 3.10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 .....	92
Tabel 3.11 Implementasi Prinsip Koperasi Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 .....	93
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	95
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Mengenai Banyaknya Petugas Pelayanan Kesehatan Hewan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	99
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Mengenai Kelengkapan Peralatan Kesehatan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	101
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Mengenai Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	102
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Mengenai Kemampuan Petugas/ Karyawan Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	104
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Mengenai Prosedur Pelayanan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	106
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Mengenai Kesesuaian Penyelesaian Permasalahan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	107
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Mengenai Kejujuran Karyawan Pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	109
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Mengenai Jaminan Kepastian Hukum pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	110

Tabel. 4.10 Tanggapan Anggota Mengenai Kepedulian Terhadap Kebutuhan Anggota pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	112
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Ramah dan Sopan Santun pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	113
Tabel 4.12 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	115
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Mengenai Kepuasan Secara Keseluruhan Terhadap Produk atau Jasa yang Diberikan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	118
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Mengenai Konfirmasi Kesesuaian Harapan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	119
Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Mengenai Kesiediaan Pelanggan Untuk Merekomendasikan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	121
Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Anggota pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	122

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gamba 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	60
Gambar 3.2 Proses Distribusi Susu Sapi.....	78

