

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA ATAS KUALITAS  
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI  
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh

Kecamatan Jatinangor)

Disusun Oleh :

ADI SUKMA KOMARA

C1140164

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul** : Analisis Kepuasan Anggota Atas Kualitas Pelayanan  
Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota  
Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai  
Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh  
Kecamatan Jatinangor)

**Nama Mahasiswa** : Adi Sukma Komara

**NRP** : C.1140164

**Program Studi** : S1-Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Bisnis

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

**Pembimbing**



**Drs. Deddy Supriadi, M.Sc**



## RIWAYAT HIDUP

Skripsi dengan judul **Analisis Kepuasan Anggota Atas Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, (Studi Kasus Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh)**. Disusun oleh **Adi Sukma Komara**, dilahirkan pada tanggal 14 April 1996 di Sumedang, yang merupakan anak kedua dari keluarga **Bapak Wawan** dan **Ibu Awis**.

Pendidikan yang telah di tempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 2002 penulis memasuki pendidikan Sekolah Dasar (SD) Paripurna, kecamatan Jatinangor.
2. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Cicalengka, kabupaten Bandung.
3. Pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) Bina Muda Cicalengka, kabupaten Bandung.
4. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Manajemen Bisnis Institut Koperasi Indonesia.

## ABSTRACT

**Adi Sukma Komara**, *Analysis of Member Satisfaction on Quality of Service in Efforts to Increase Member Participation as a Customer (Case Study at KPRI Hikmah Guru Cikeruh)*. Supervised by **Deddy Supriyadi**.

*KPRI Hikmah Guru Cikeruh (KHGC) is one of the cooperatives in Sumedang area that provides savings and loan services to meet member needs. However, in the last few years there have been member complaints of the realization of slow loan funds, uncomfortable waiting room of cooperatives and office hours that have not been regular. So that causes an increase in the number of members that came out in 2017, where this phenomenon (exit) is a tool of members' participation to pressure the management. Of course this happens because the implementation of KPRI Hikmah Guru Cikeruh service is less than optimal. Therefore, this study aims to (1) Knowing the response of members on the level of importance and level of service performance KPRI Hikmah Guru Cikeruh (2) Knowing and analyzing the level of satisfaction level of cooperative members for the implementation of service KPRI Hikmah Guru Cikeruh (3) Knowing the efforts what should be done by KPRI Hikmah Guru Cikeruh to increase member's participation as a customer.*

*The data used are primary and secondary data. Primary data obtained from the results of questionnaires and secondary data derived from the literature book and the internet. The analytical tool used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) using Microsoft Excel 2013 and SPSS 25 programs. The results show that most members assess the service of KPRI Hikmah Guru Cikeruh is in the important and good category. However, the average value of the suitability of KPRI Hikmah Guru Cikeruh service is 99.69 percent. This means that in general the performance of KPRI Hikmah Guru Cikeruh service has not been able to meet all the wishes of its members. However, most of the members' satisfaction tends to be in services that are considered to be over-performing when not so important to members. Therefore, the result of Importance Performance Analysis (IPA) shows that KPRI Hikmah Guru Cikeruh should pay attention to the quadrant of the Main Priority (A) as much as 2 attributes and pay attention to the physical facilities used in serving the members.*

## RINGKASAN

**Adi Sukma Komara**, Analisis Kepuasan Anggota Atas Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh). Dibimbing oleh **Deddy Supriyadi**.

KPRI Hikmah Guru Cikeruh (KHGC) merupakan salah satu koperasi di kawasan Sumedang yang menyediakan jasa pelayanan simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Namun dalam beberapa tahun terakhir terdapat keluhan anggota terhadap realisasi dana pinjaman yang lambat, kurang nyamannya ruang tunggu koperasi dan waktu buka serta tutup koperasi yang belum teratur. Sehingga hal tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah anggota yang keluar pada tahun 2017, dimana fenomena ini (*exit*) merupakan alat partisipasi anggota untuk menekan pihak manajemen. Tentu hal ini terjadi karena pelaksanaan pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang kurang optimal. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui tanggapan anggota atas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh (2) Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan tingkat kepuasan anggota koperasi atas pelaksanaan pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh (3) Mengetahui upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

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 Hikmah Guru Cikeruh berada pada kategori penting dan baik. Akan tetapi rata-rata nilai kesesuaian pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh tersebut sebesar 99,69 persen. Hal ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh belum dapat memenuhi semua keinginan anggotanya. Akan tetapi, sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan-pelayanan yang dianggap berlebihan kinerjanya padahal tidak begitu dipentingkan oleh anggota. Oleh karena itu, dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa KPRI Hikmah Guru Cikeruh harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 2 atribut dan memperhatikan fasilitas fisik yang digunakan dalam melayani anggota.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Hanya dengan karunia dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan melakukan penelitian di KPRI Hikmah Guru Cikeruh dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dari program studi Manajemen Bisnis S-1 pada Fakultas Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas tersusunnya skripsi ini kepada :

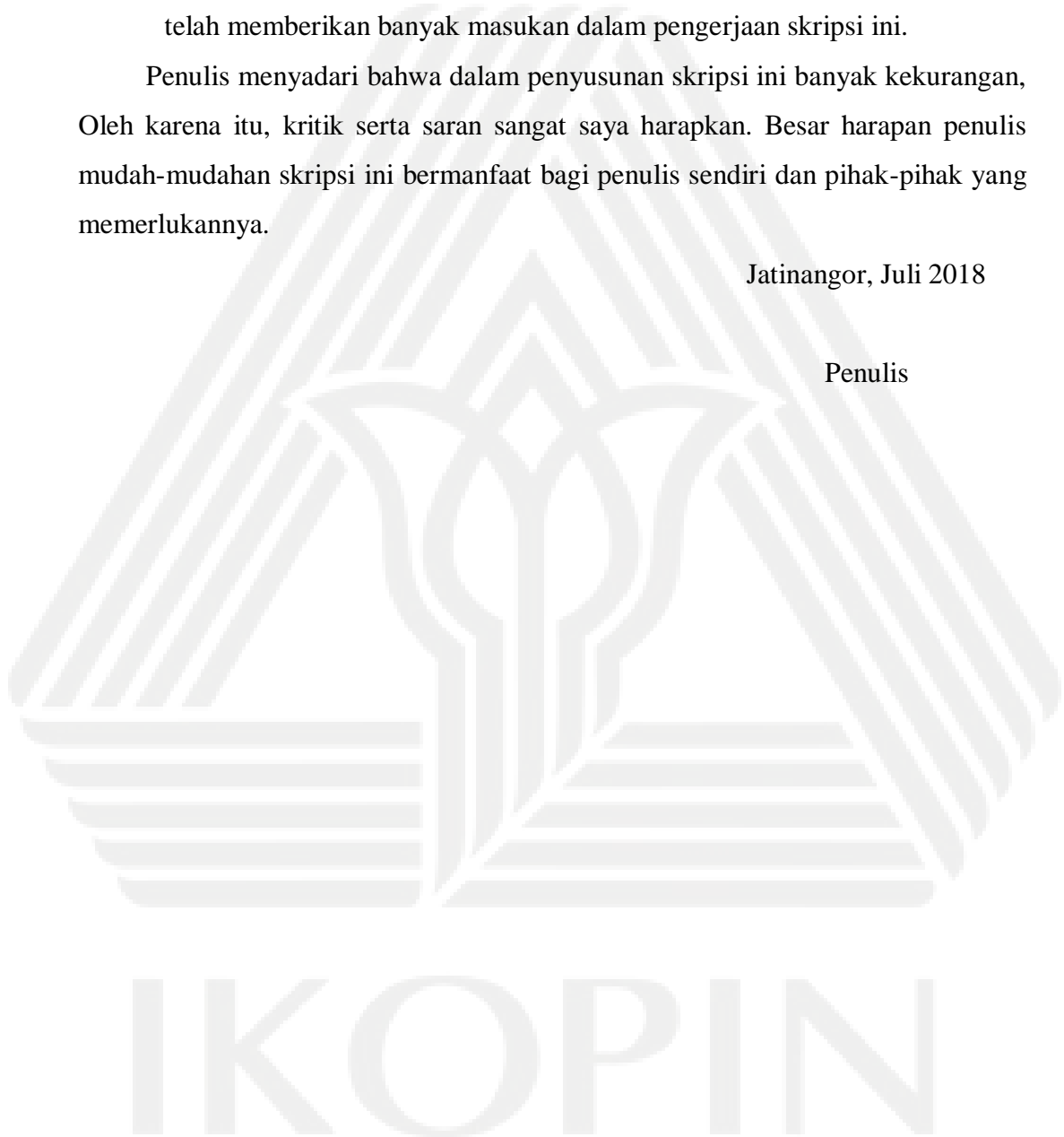
1. Yang terhormat Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan-arahan yang bermanfaat bagi penulis.
2. Yang terhormat Ibu DR. Ami Purnamawati, Dra., M.Si dan Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi dan penelaah jurusan yang telah memberikan pengarahan dan masukkannya kepada penulis.
3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, S.E.,M.Sc selaku Direktur Konsentrasi Program Studi Manajemen selama penulis menjadi mahasiswa.
4. Yang terhormat Bapak Dr. Maman Suratman, Msi. selaku Dosen Wali selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan IKOPIN pada umumnya dan pada khususnya Fakultas Manajemen yang telah membantu saya selama kuliah.
6. Seluruh Pengurus dan Karyawan KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang telah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan.

7. Keluarga yang telah mendukung saya dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan support dan meluangkan waktunya untuk diganggu oleh saya. Khususnya kepada Fifta Haifa yang telah memberikan banyak masukan dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan, Oleh karena itu, kritik serta saran sangat saya harapkan. Besar harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Jatinangor, Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>BAB</b>	<b>Hal.</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>i</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Identifikasi Masalah .....	7
I.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
I.3.1. Maksud Penelitian .....	7
I.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
I.4. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>II. PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
2.1. Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian .....	9
2.1.1.1. Fungsi, Peran dan Prinsip koperasi .....	10
2.1.1.2. Perangkat Organisasi .....	11
2.1.1.3. Klasifikasi Koperasi .....	13



2.1.2. Pendekatan Produk.....	14
2.1.2.1. Klasifikasi Produk.....	15
2.1.3. Pendekatan Jasa/Layanan .....	17
2.1.3.1. Karakteristik Jasa .....	18
2.1.3.2. Klasifikasi Jasa.....	19
2.1.3.3. Dimensi Kualitas pelayanan/ Jasa.....	20
2.1.3.4. Sistem Pelayanan/Jasa .....	22
2.1.4. Pendekatan Kualitas .....	24
2.1.4.1. Manfaat Kualitas .....	25
2.1.5. Keputusan Pembelian .....	26
2.1.5.1. Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	27
2.1.6. Pendekatan Kepuasan.....	29
2.1.6.1. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
2.1.6.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.6.3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.7. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	34
2.1.7.1. Jenis-jenis Partisipasi Anggota .....	35
2.1.7.2. Cara Meningkatkan Partisipasi .....	40
2.1.8. Penelitian Terdahulu.....	41
2.1.9. Kerangka Berpikir .....	42
2.2. Metode Penelitian .....	43
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan .....	43
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	44

2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data .....	45
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
2.2.5. Rancangan Analisis (Analisis Data).....	47
2.2.6. Tempat Penelitian.....	59
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	59
<b>III. KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
3.1. Keadaan Umum Organisasi .....	60
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi .....	60
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi .....	62
3.2. Keanggotaan Koperasi .....	68
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi .....	69
3.4. Keadaan Permodalan Keuangan .....	71
3.4.1 Permodalan .....	71
3.4.2 Keadaan Keuangan.....	73
3.5. Keadaan Wilayah Kerja Koperasi.....	79
3.5.1. Keadaan Fisik.....	79
3.5.2. Keadaan Sosial dan Ekonomi .....	79
3.5.2.1. Keadaan Penduduk.....	79
3.5.2.2. Ekonomi .....	80
3.6. Implementasi Konsep Jatidiri dan Prinsip-Prinsip Koperasi.....	82
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>89</b>
4.1. Identitas Responden .....	89
4.1.1. Jenis Kelamin.....	89

4.1.2. Usia.....	90
4.1.3. Status Pernikahan .....	91
4.1.4. Pendidikan Terakhir .....	91
4.1.5. Masa Keanggotaan .....	92
4.2 Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan dan Kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	94
4.3. Tingkat Kepuasan Anggota Atas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	114
4.4. Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. ....	131
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>134</b>
5.1. Simpulan.....	134
5.2. Saran-Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
01	Data Perkembangan Koperasi di Jawa Barat Tahun 2015-2016	3
02	Data Perkembangan Kinerja KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2017	5
03	Operasionalisasi Variabel	45
04	Bobot Jawaban Responden	49
05	Hasil Kisaran Skala Skor Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Tingkat Kinerja (Pelaksanaan)	49
06	Skala Penilaian Kepentingan (Harapan) Anggota Atas Atribut Kualitas Pelayanan	50
07	Skala Penilaian Anggota Atas Pelaksanaan Atribut Kualitas Pelayanan	51
08	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	55
09	Urutan Peringkat Tingkat Kesesuaian Responden Atas Atribut Kualitas Pelayanan	58
10	Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh 2015-2017	69
11	Perkembangan Pinjaman Yang Diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017	70
12	Perkembangan Pendapatan Dari Pinjaman Yang diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017	71
13	Keadaan Permodalan KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2015 – 2017	73
14	Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	74
15	Rasio Likuiditas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2015-2017	75
16	Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	76
17	Rasio Solvabilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun	77

	2015-2017	
18	Rasio Rentabilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2015-2017	78
19	Distribusi Penyebaran Penduduk Kec. Jatinangor Berdasarkan jenis kelamin	80
20	Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Jatinangor	81
21	Implementasi Prinsip-prinsip KPRI Hikmah Guru Cikeruh	83
21	Implementasi Nilai-nilai KPRI Hikmah Guru Cikeruh	79
22	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Penampilan Kerapihan Karyawan	95
23	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kenyamanan Ruang Tunggu	95
24	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Keamanan Tempat Parkir	96
25	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Ketepatan Waktu Realisasi Dana Pinjaman	97
26	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kemudahan Persyaratan Memperoleh Pinjaman	98
27	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Waktu Buka dan Tutup Koperasi Yang Teratur	98
28	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Keterampilan Serta Pengetahuan Karyawan Koperasi	99
29	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kejujuran Karyawan Dalam Melayani	100
30	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kesigapan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan	101

31	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Ketepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan	101
32	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Keramahan Karyawan Dalam Menanggapi Anggota	102
33	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kesabaran Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan	103
34	Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kepentingan Anggota atas Atribut Kualitas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	104
35	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Penampilan Kerapihan Karyawan	105
36	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kenyamanan Ruang Tunggu	106
37	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keamanan Tempat Parkir	106
38	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Ketepatan Waktu Realisasi Dana Pinjaman	107
39	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kemudahan Persyaratan Memperoleh Dana Pinjaman	108
40	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Waktu Buka dan Tutup Koperasi Secara Teratur	108
41	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keterampilan Serta Pengetahuan Karyawan Koperasi	109
42	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kejujuran Karyawan Dalam Melayani	110
43	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kesigapan Karyawan Menanggapi Keluhan	110
44	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Ketepatan Karyawan Menanggapi Keluhan	111

45	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keramahan Karyawan Menanggapi Anggota	112
46	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Kesabaran Karyawan Menanggapi Anggota	112
47	Rekapitulasi Tingkat Kinerja atas Atribut Kualitas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	113
48	Urutan Peringkat Tingkat Kesesuaian Responden atas Kualitas Pelayanan pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh	115
49	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) atas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	117
50	Penilaian Rata-Rata Tingkat Kepentingan Responden atas Atribut Kualitas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	119
	Penilaian Rata-Rata Tingkat Kinerja Atas Atribut Kualitas Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	121

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
01	Sistem Pelayanan (D. Wahyu Ariani 2009:22)	23

02	Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen (Phillip Kotler, 2008:204)	27
03	Kerangka Pemikiran Operasional	42
04	Diagram Cartesius (tingkat harapan dan tingkat kinerja)	57
04	Struktur Organisasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	62
05	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
06	Identitas Responden Berdasarkan Usia	90
07	Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan	91
08	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	92
09	Identitas Responden Berdasarkan Masa Keanggotaan	93
10	Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	122



IKOPIN