

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBELIAN
ANGGOTA PADA UNIT USAHA WASERDA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Buah Batu, Kota Bandung)

Disusun Oleh :

Dika Anggraeni

C1180357

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis**



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda

Nama : Dika Anggraeni

NRP : C1180357

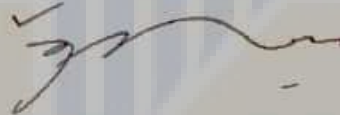
Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

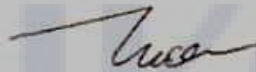
Pembimbing



Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

IAIN Ponorogo
University

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dika Anggraeni
NRP : C1180357
Tempat, Tanggal Lahir : Garut, 17 Agustus 2000

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Buah Batu, Kota Bandung. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan PERMENDIKNAS nomor 17 tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi).

Jatinangor, 26 Agustus 2022

Dika Anggraeni

RIWAYAT HIDUP

Skripsi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda ini dibuat oleh Dika Anggraeni, dilahirkan di Garut, Jawa Barat pada tanggal 17 Agustus 2000 dari pasangan Bapak Tjetjep Toni dan Ibu Ira herawati.

Pendidikan yang pernah ditempuh oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. TK Baabussalam, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat Tahun 2005-2006
2. SD Negeri Taruna Karya 1, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat Tahun 2006-2012
3. SMP Mekar Arum, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat Tahun 2012-2015
4. SMK Lugina, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat Tahun 2015-2018
5. Pada tahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa IKOPIN (Institut Manajemen Koperasi Indonesia) dan Januari 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia program Studi S1 Manajemen Bisnis di Jatinangor Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

ABSTRACT

Dika Anggraeni 2022, *Analysis of Service Quality to Increase Member Purchase Participation in the Waserda Business Unit, (Case Study on KSU Budidaya, Buah Batu, Bandung city), under the guidance of Mr. H. Dandan Irawan.*

Cooperatives as economic institutions must have intensively managed businesses. KSU Budidaya with its loyalty seeks to develop business activities for the sustainability of the cooperative so that it can achieve common goals. Business activities are carried out to serve the needs of KSU Budidaya members, one of which is the waserda business unit which is the object of this research. The problem that occurs in the KSU Budidaya regional unit is the low participation of members in making purchase transactions, one of the causes of which is related to the quality of service that has not been carried out optimally by KSU Budidaya.

The research carried out aims to determine the quality of services provided by KSU Budidaya in waserda units, member responses, and expectations to the implementation of service quality, how the level of member purchase participation, and determine appropriate efforts to increase purchase participation in waserda units through the quality of service. To answer those goals. The author uses the method used in this study as a case study with a descriptive approach while the analysis tool used is to use a cartesian diagram.

Based on the results of the study, it is shown that the responses and expectations of the members regarding the implementation of the quality of service are quite good, but have not fully matched the expectations of all members. The efforts that must be made by unit waserda KSU Budidaya to increase the participation of purchasing members can be seen from the drawing of the cartesian diagram, in quadrant I which consists of indicators of the comfort and safety of the parking lot, completeness of products, short service operational time and guarantees of cheaper prices. For this reason, KSU Budidaya needs to improve the implementation of service quality in the waserda unit so that it can increase the participation of purchasing members as customers.

Keywords : Quality of service, member purchase participation, cooperative

ABSTRAK

Dika Anggraeni 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda, (Studi Kasus Pada KSU Budidaya, Buah Batu Kota Bandung), di bawah bimbingan H. Dandan Irawan.

Koperasi sebagai lembaga ekonomi harus memiliki usaha yang dikelola secara intensif. KSU Budidaya dengan loyalitasnya berusaha mengembangkan kegiatan usaha demi keberlangsungan koperasi sehingga dapat mencapai tujuan bersama. Kegiatan usaha yang dijalankan untuk melayani kebutuhan anggota KSU Budidaya, salah satunya ialah unit usaha waserda yang merupakan objek dari penelitian ini. Masalah yang terjadi pada unit waserda KSU Budidaya adalah rendahnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pembelian yang salah satu penyebabnya ada kaitannya dengan kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara optimal oleh KSU Budidaya.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU Budidaya pada unit waserda, tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan, bagaimana tingkat partisipasi pembelian anggota dan menentukan upaya-upaya yang tepat untuk meningkatkan partisipasi pembelian pada unit waserda melalui kualitas pelayanan. Untuk menjawab tujuan tersebut, penulis menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif sedangkan alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Tanggapan dan harapan para anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan semua anggota. Upaya yang harus dilakukan oleh unit waserda KSU Budidaya untuk meningkatkan partisipasi pembelian anggota yaitu dapat dilihat dari gambar diagram kartesius, pada kuadran I yaitu terdiri dari indikator kenyamanan dan keamanan lahan parkir, kelengkapan produk, waktu operasional pelayanan yang singkat dan jaminan harga lebih murah. Untuk itu KSU Budidaya perlu memperbaiki pelaksanaan kualitas pelayanan pada unit waserda sehingga dapat meningkatkan partisipasi pembelian anggota sebagai pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, partisipasi pembelian anggota, koperasi

KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda”** di Koperasi Serba Usaha Budidaya yang beralamat di Jl Rajamantri II No.9 Buah Batu Kota Bandung. sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu di Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi, hanya dengan izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan khususnya bagi penulis sendiri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan dan menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta memberikan bantuan baik moril maupun materil untuk membantu penyelesaian penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan-masukan, ilmu dan nasehat

2. Kedua orang tua tercinta bapak Tjetjep Toni dan Ibu Ira herawati, adik- adik tersayang (Indri Oktaviani, Raihan Fadhilah) dan bibiku tercinta Gita Mardiana yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil serta tidak hentin- hentinya memberikan do'a motivasi dan kasih sayangnya.
3. Yang terhormat, Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS, selaku dosen penguji konsentrasi yang telah banyak memberikan saran-saran bagi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Drs, Dadan Hamdani, MM, selaku dosen penguji koperasi yang telah banyak memberikan saran-sarannya bagi kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Bapak DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku rektor Universitas Koperasi Indonesia
6. Yang terhormat, Ibu Dr, Ami Purnamawati, Dra., M.Si, selaku ketua Program Studi Sarjana Manajemen
7. Seluruh dosen Uiversitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelajaran, motivasi selama berada di bangku kuliah
8. Seluruh pengurus, pengawas dan karyawan Koperasi Serba Usaha Budidaya, atas segala bantuan dan informasinya kepada penulis dalam penelitian ini,
9. Sahabat dan teman seperjuangan Novita Lidyana, yang selalu memberikan support, semangat dan doanya selama ini.
10. Teman-teman Praktek lapang (Rana, Apriyani, Triyani, Novita)
11. Teman- teman satu bimbingan.

12. Teman-teman kelas manajemen F 2018 dan kelas manajemen bisnis B 2018 yang sudah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini
13. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT berkenan melimpahkan balasan yang berlipat ganda atas segala kebaikan mereka. Untuk kesempurnaan skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun serta dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan. AMIN.

Jatinangor, Agustus 2022

Penulis

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| RIWAYAT HIDUP | i |
| ABSTRACT | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 11 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian | 12 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Kegunaan penelitian | 13 |
| 1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan | 13 |
| 1.4.2 Aspek Guna Laksana | 13 |
| BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN | 14 |
| 2.1 Pendekatan Masalah | 14 |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian | 14 |
| 2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota | 23 |
| 2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis | 25 |
| 2.1.4 Pendekatan Bisnis Ritel | 29 |
| 2.1.5 Pendekatan Kualitas Pelayanan | 34 |
| 2.2 Metode Penelitian | 39 |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan | 39 |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) | 39 |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya | 43 |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.5 Teknik pengumpulan Sampel | 44 |
| 2.2.6 Analisis Data..... | 45 |
| 2.2.7 Tempat Penelitian | 52 |
| 2.2.8 Jadwal Penelitian | 52 |
| BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN | 53 |
| 3.1 Keadaan Umum Tempat Penelitian | 53 |
| 3.1.1 Sejarah Berdirinya KSU Budidaya..... | 53 |
| 3.1.2 Struktur Organisasi KSU Budidaya..... | 55 |
| 3.1.3 Unit Usaha KSU Budidaya..... | 66 |
| 3.2 Keadaan Permodalan dan Keuangan | 69 |
| 3.2.1 Keadaan permodalan KSU Budidaya | 69 |
| 3.2.2 Keadaan Keuangan KSU Budidaya..... | 70 |
| 3.3 Instansi Terkait | 77 |
| 3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Budidaya | 77 |
| 3.4.1 Keadaan Fisik dan geografis..... | 77 |
| 3.4.2 Keadaan Ekonomi Wilayah Kerja | 78 |
| 3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi..... | 78 |
| 3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi | 78 |
| 3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi..... | 81 |
| 3.5.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi | 84 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 87 |
| 4.1 Identitas Responden..... | 87 |
| 4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh KSU Budidaya..... | 89 |
| 4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan dan Harapan Mengenai Kualitas pelayanan yang Diberikan oleh Unit waserda KSU Budidaya..... | 100 |
| 4.4 Tingkat Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda KSU Budidaya..... | 147 |
| 4.5 Upaya-Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Sebagai pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan..... | 150 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 153 |
| 5.1 Simpulan..... | 153 |
| 5.2 Saran..... | 154 |
| DAFTAR PUSTAKA | 156 |
| LAMPIRAN | 158 |



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

| No | Judul Tabel | Halaman |
|------|---|---------|
| 1.1 | Pertumbuhan Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2021 | 5 |
| 1.2 | Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda | 7 |
| 1.3 | Perkembangan Penjualan Pada Unit Waserda Tahun 2017-2021 | 8 |
| 2.1 | Operasional Variabel | 41 |
| 2.2 | Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Unit Waserda KSU Budidaya | 46 |
| 2.3 | Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Waserda | 46 |
| 2.4 | Tanggapan Responden Tentang Harapan Kualitas Pelayanan Unit Waserda | 47 |
| 2.5 | Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas pelayanan | 48 |
| 2.6 | Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median | 49 |
| 3.1 | Data Karyawan dan Jabatan Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya | 64 |
| 3.2 | Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2021 | 65 |
| 3.3 | Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Budidaya 2017-2021 | 67 |
| 3.4 | Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Waserda KSU Budidaya..... | 68 |
| 3.5 | Kondisi Permodalan KSU Budidaya Tahun 2017-2021..... | 70 |
| 3.6 | Perkembangan Likuiditas KSU Budidaya Tahun 2017 - 2021..... | 71 |
| 3.7 | Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi | 72 |
| 3.8 | Perkembangan Solvabilitas KSU Budidaya Tahun 2017 2021..... | 73 |
| 3.9 | Pedoman Penilaian Solvabilitas..... | 74 |
| 3.10 | Perkembangan Rentabilitas KSU Budidaya Tahun 2017-2021..... | 75 |
| 3.11 | Pedoman Penilaian Rentabilitas | 76 |
| 3.12 | Implementasi Definisi Koperasi Pada KSU Budidaya | 79 |
| 3.13 | Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada KSU Budidaya..... | 81 |
| 3.14 | Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KSU Budidaya..... | 84 |
| 4.1 | Identitas Responden..... | 87 |
| 4.2 | Perbandingan Produk Yang Disediakan Unit Waserda KSU Budidaya dan Toko Pesaing | 90 |
| 4.3 | Perbandingan Harga Dari Beberapa Produk yang Dijual Di Unit Waserda KSU Budidaya..... | 98 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.4 | Penilaian Anggota Terhadap Tampilan Fisik Toko..... | 100 |
| 4.5 | Harapan Anggota Terhadap Tampilan Fisik Toko | 101 |
| 4.6 | Penilaian Anggota Terhadap Tata Letak Produk..... | 102 |
| 4.7 | Harapan Anggota Terhadap Tata Letak Produk | 103 |
| 4.8 | Penilaian Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual | 104 |
| 4.9 | Harapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang dijual | 105 |
| 4.10 | Penilaian Anggota Terhadap Karyawan yang Berpenampilan Rapih..... | 106 |
| 4.11 | Harapan Anggota Terhadap Karyawan yang Berpenampilan Rapih..... | 107 |
| 4.12 | Penilaian Anggota Terhadap Perlengkapan dan Peralatan yang Digunakan..... | 108 |
| 4.13 | Harapan Anggota Terhadap Perlengkapan dan Peralatan yang Digunakan..... | 109 |
| 4.14 | Penilaian Anggota Terhadap Menuliskan Catatan Transaksi Belanja Anggota Tanpa Kesalahan | 110 |
| 4.15 | Harapan Anggota Terhadap Menuliskan Catatan Transaksi Belanja Anggota Tanpa Kesalahan | 111 |
| 4.16 | Penilaian Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan | 112 |
| 4.17 | Harapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan | 113 |
| 4.18 | Penilaian Anggota Terhadap Tepat Dalam Memberikan Pesanan | 114 |
| 4.19 | Harapan Anggota Terhadap Tepat Dalam Memberikan Pesanan..... | 115 |
| 4.20 | Penilaian Anggtota Terhadap Layanan yang Segera/ Cepat Bagi Pelanggan..... | 116 |
| 4.21 | Harapan Anggota Terhadap Layanan yang Segera/Cepat Bagi Pelanggan..... | 117 |
| 4.22 | Penilaian Anggota Terhadap Ketanggapan Dalam Merespon Keluhan..... | 118 |
| 4.23 | Harapan Anggota Terhadap Ketanggapan Dalam Merespon Keluhan..... | 119 |
| 4.24 | Penilaian Anggota Terhadap Dapat Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan Dengan Jelas..... | 120 |
| 4.25 | Harapan Anggota Terhadap Dapat Memberikan Informasi yang dibutuhkan Pelanggan Dengan Jelas | 121 |
| 4.26 | Penilaian Anggota Terhadap Jaminan Harga Lebih Murah | 122 |
| 4.27 | Harapan Anggota Terhadap Jaminan Harga Lebih Murah..... | 123 |
| 4.28 | Penilaian Anggota Terhadap Karyawan yang Secara Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah | 124 |
| 4.29 | Harapan Anggota Terhadap Karyawan yang Secara Konsisten Bersikap Ramah dan Sopan | 125 |
| 4.30 | Penilaian Anggota Terhadap Karyawan yang Terpercaya | 126 |
| 4.31 | Harapan Anggota Terhadap Karyawan yang Terpercaya..... | 127 |

| | | |
|------|--|-----|
| 4.32 | Penilaian Anggota Terhadap Kenyamanan dan Keamanan Lahan Parkir..... | 128 |
| 4.33 | Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan dan Keamanan Lahan Parkir..... | 129 |
| 4.34 | Penilaian Anggota Terhadap Memahami Kebutuhan Pelanggan | 130 |
| 4.35 | Harapan Anggota Terhadap Memahami Kebutuhan Pelanggan | 131 |
| 4.36 | Penilaian Anggota Terhadap Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan | 132 |
| 4.37 | Harapan Anggota Terhadap Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan | 133 |
| 4.38 | Rekapitulasi penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda KSU Budidaya..... | 134 |
| 4.39 | Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Unit Waserda KSU Budidaya..... | 135 |
| 4.40 | Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median | 137 |
| 4.41 | Tanggapan Anggota yang Tidak Berpartisipasi Aktif di Unit Waserda KSU Budidaya..... | 143 |
| 4.42 | Tanggapan Anggota Mengenai Frekuensi Pembelian Perbulan..... | 147 |
| 4.43 | Tanggapan Anggota Mengenai Nilai Transaksi Pembelian Perbulan | 148 |
| 4.44 | Rekapitulasi Partisipasi Pembelian Anggota..... | 149 |



DAFTAR GAMBAR

| No Gbr | Judul Gambar | Halaman |
|--------|---|---------|
| 2.1 | Diagram Kartesius..... | 50 |
| 3.1 | Struktur Organisasi KSU Budidaya | 56 |
| 3.2 | Struktur Organisasi KSU Budidaya yang Disarankan | 57 |
| 4.1 | Diagram Kartesius Hubungan Antara Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan pada Unit Waserda KSU Budidaya..... | 140 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul Lampiran | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1. | Kuesioner Anggota Yang Berpartisipasi..... | 158 |
| 2. | Kuesioner Anggota Yang Tidak Berpartisipasi | 56 |
| 3. | Penilaian Pelaksanaan Kualitas Pelayanan | 164 |
| 4. | Penilaian Harapan Kualitas Pelayanan..... | 165 |
| 5. | Daftar Foto | 166 |

