

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi kasus pada unit Koperasi Kredit CU HATIRONGGA)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Elvin Situmorang

C1170278

Dosen Pembimbing:

Mohammad Fahreza, SE., MBA



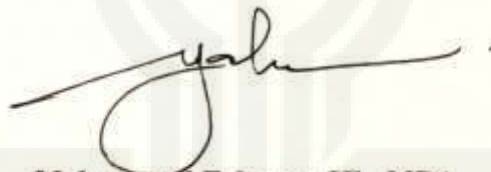
**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN INSTITUT MANAJEMEN
KOPERASI INDONESIA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota
Nama Mahasiswa : Elvin Situmorang
NRP : C1170278
Program Studi : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Menyetujui Dan Mengesahkan
Dosen Pembimbing :**



Mohammad Fahreza, SE., MBA

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Elvin Situmorang, Lahir di Semangat Dame pada tanggal 20 April 1997.

Putra ketujuh dari tujuh bersaudara dari keluarga Marali Situmorang dan Erlida Turnip. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 096115 Bahgaduh.
2. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Panei Tongah.
3. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Pematangsiantar.

Pada tahun 2017 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Pemasaran, program Studi Sarjana Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Semasa perkuliahan peneliti aktif dalam organisasi PMKK IKOPIN.



IKOPIN

Ringkasan

Elvin Situmorang, C.1170278. **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.** Studi kasus pada Unit Kopdit CU HATIRONGGA. Di bawah bimbingan bapak Mohammad Fahreza.

Objek penelitian untuk skripsi ini adalah unit Kopdit CU HATIRONGGA. Pendapatan unit Kopdit CU HATIRONGGA pada tahun 2019 sampai dengan 2020 mengalami penurunan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dalam unit Kopdit CU HATIRONGGA dapat meningkatkan kepuasan anggota. Untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap pelaksanaan dan mengetahui harapan anggota terhadap pelaksanaan. Kemudian hasil dari penilaian tersebut dianalisis tingkat harapan terhadap pelaksanaannya dengan tabel rekapitulasi dan dengan diagram kartesius lalu ditinjau lagi dengan analisis kesenjangan.

Dari diagram kartesius tersebut didapat hasil dari 4 kuadran yaitu diantaranya; kuadran I terdapat 2 indikator yaitu pelaksanaan kualitas rendah dan harapan anggota tinggi adalah sifat profesionalitas pegawai saat melayani anggota, sifat dipercaya anggota kepada pegawai; kuadran II terdapat 1 indikator yaitu pelayanan sangat tidak berkualitas dan anggota sebagai pelanggan sangat tidak membutuhkan adalah perlengkapan dan peralatan yang digunakan; kuadran III terdapat 5 indikator yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan tinggi dan harapan anggota tinggi adalah keramahan dan kepedulian, pengetahuan tentang koperasi yang diberikan pegawai, kesopanan saat melayani, perhatian saat melayani anggota, kenyamanan melayani anggota; dan kuadran IV terdapat 4 indikator yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan tinggi dan harapan anggota rendah adalah penampilan dan pakaian, lokasi strategis bangunan koperasi, kenyamanan jam operasional, kecepatan dan ketepatan saat melayani.

ABSTRACT

Elvin Situmorang, C.1170278. Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Satisfaction. Case study at Kopdit CU HATIRONGGA.

The research object is Kopdit CU HATIRONGGA. The income of the Credit Union in 2019 to 2020 has decreased.

The research method used is descriptive analysis. The purpose of this study is to analyze the extent of service quality in the Kopdit CU HATIRONGGA unit able to increase member satisfaction. To find out the members' satisfaction to the implementation and to know the members' expectations for the implementation. Then the results of the assessment are analyzed the level of expectation of its implementation with a recapitulation table and with a Cartesian diagram and then reviewed again with a gap analysis.

From the Cartesian diagram, are 4 quadrants, namely; In quadrant I there are 2 indicators, namely the implementation of low quality and high member expectations the professionalism of employees when serving members, the nature of being trusted by members to employees; In quadrant II there is 1 indicator, namely the service is very low quality and members as customers really don't need the equipment and equipment used; quadrant III there are 5 indicators, namely the implementation of high service quality and high member expectations are friendliness and concern, knowledge of cooperatives provided by employees, politeness when serving, attention when serving members, comfort in serving members; and quadrant IV there are 4 indicators, namely the implementation of high service quality and low member expectations, namely appearance and clothing, strategic location of cooperative buildings, convenience of operating hours, speed and accuracy when serving.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat mengusahakan penyelesaian skripsi ini semaksimal penulis bisa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mohammad Fahreza, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya untuk meraih gelar sarjana manajemen.
2. Ir. H. Dady Nurpadi, MP sebagai dosen penelaah konsentrasi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.
3. Hj. Yeni Wipartini, SE., M. Ti sebagai dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.
4. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Institut Koperasi Indonesia.

5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku Direktur Prodi Strata 1 Manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
6. Terimakasih kepada Bapak Drs. Agus Arifin, M. Si., Ak sebagai wali dosen saya semasa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
8. Teristimewa kepada Bapak dan Mama saya yang telah mendukung saya selama perkuliahan baik dari segi materi , mental serta doa.
9. Terkhusus kepada Abang , Kaka, dan Tulang saya Sonar Situmorang, Ronald Situmorang, Togar Situmorang, Natalena Situmorang, Sahala Farianda Situmorang, Andry Situmorang, Julion Tirnip yang telah memberi motivasi serta dukungan materi selama saya menempuh pendidikan hingga saat ini.
10. Teman - teman terdekat yang selalu membantu dan menyemangati dalam perkuliahan Sovya Siregar, Irsyad Silalahi, Alex Purba, Diana Sara Sianturi, Niko Sibarani, Mahoni Silitonga, Lambok Sinaga.
11. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Kelas Manajemen F dan Kelas Manajemen Pemasaran.
12. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doanya.

Jatinangor,

Elvin Situmorang

DAFTAR ISI

Ringkasan	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.2. Metode Penelitian	33
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	44
3.1. Keadaan Umum Organisasi	44
3.2. Implementasi Jati Diri Koperasi	60
BAB IV PEMBAHASAN	65
4.1. Kualitas Pelayanan Kopdit CU HATIRONGGA	66
4.2. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan	
Yang Diberikan Kopdit CU HATIRONGGA	85
BAB V PENUTUP	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

1.1	Pendapatan Koperasi Kredit CU HATIRONGGA	6
1.2	Jumlah Anggota Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016-2020	7
1.3	Jumlah anggota masuk/keluar Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016-2020	7
1.4	Data Hasil Survey Pendahuluan Wawancara Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Unit CU HATIRONGGA	10
2.1	Operasionalisasi Variabel	45
2.2	Skor Alternatif Jawaban.....	51
2.3	Penyajian Hasil Skoring	52
2.4	GAP Analysis	56
3.1	Susunan Pengurus Kopdit CU HATIRONGGA Periode 2019-2022	65
3.2	Susunan Pengawas Kopdit CU HATIRONGGA Periode 2019-2022	69
3.3	Susunan Karyawan Kopdit CU HATIRONGGA	72
3.4	Jumlah Anggota Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016-2020	73
3.5	Jumlah anggota masuk/keluar Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016- 2020	73
3.6.	Keadaan permodalan dan pendapatan Kopdi CU HATIRONGGA	74
3.7.	Implementasi Definisi Koperasi pada Kopdit CU HATIRONGGA	77
3.8	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	78
3.9	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Kopdit CU HATIRONGGA	79
4.1	Karakteristik Responden	82
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan/Pakaian Karyawan	84
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan dan Kepedulian (Salam, Sapa, Senyum) Karyawan.....	84
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan/ Ketepatan Pegawai dalam memberikan pelayanan	85
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan yang diberikan Koperasi dalam melayani anggota.....	86
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Informasi/Pengetahuan Koperasi Yang Diberikan Pegawai/Manajemen	86
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Profesionalitas Pegawai Dalam Melayani Anggota	87
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Jam Operasional	87
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Peralatan Yang Digunakan Pegawai Dalam Melayani Anggota	88
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Pegawai/Manajemen	88
4.11	Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Koperasi	89
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Sifat Dipercaya	89
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Melayani Anggota	90
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Kopdit CU HATIRONGGA	91
4.15	Harapan Responden Terhadap Penampilan/Pakaian Karyawan	92

4.16	Harapan Responden Terhadap Perlengkapan dan Peralatan Yang Digunakan	93
4.17	Harapan Responden Terhadap Lokasi Strategis Koperasi ...	93
4.18	Harapan Responden Terhadap Keramahan Dan Kepedulian Karyawan.....	94
4.19	Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Jam Operasional	95
4.20	Harapan Responden Terhadap Sikap Profesionalitas Pegawai Dalam Melayani Anggota	95
4.21	Harapan Responden Terhadap Pengetahuan Tentang Koperasi Yang Diberikan Pegawai.....	96
4.22	Harapan Responden Terhadap Kecepatan Dan Ketepatan ...	97
4.23	Harapan Responden Terhadap Kesopanan Pegawai Dalam Melayani Anggota.....	98
4.24	Harapan Responden Terhadap Sifat Dipercaya	98
4.25	Harapan Responden Terhadap Perhatian Sewaktu Melayani Anggota.....	99
4.26	Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Sewaktu Melayani Anggota.....	100
4.27	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Kopdit CU HATIRONGGA	102
4.29	GAP Analysis Pelaksanaan Dan Harapan	107

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

2.1	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi	28
2.2	Diagram Kartesius	54
3.1	Bagan Struktur Organisasi	61
4.1	Diagram Kartesius	103



IKOPIN