

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Warung
Muncang, Kota Bandung, Jawa Barat)

Disusun oleh:

ALDILA ASRI HERLIWAN

C1190159

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing :

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

Adri Arisena, S.Si., M.Stat.,



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia
Hanukarya)

Nama : Aldila Asri Herliawan

NIM : C1190159

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui Dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

Adri Arisena, S.Si., M. Stat.,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha., SE., M.Si.,

Dr. Ami Purnamawati, Dra.,
M.Si

RIWAYAT HIDUP



Aldila Asri Herliawan, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 14 Desember 2000 sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Wawan Herliawan dan Ibu Wasri. Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di tempuh di SMAN 1 Talaga, dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang pada tahun 2021 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia.

Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi :

1. Asisten Laboratorium Komputer IKOPIN University, pada tahun 2020-2022.
2. Koordinator Divisi Kominfo Laboratorium Komputer IKOPIN University, pada tahun 2020-2021.
3. Anggota Divisi Minat dan Bakat Himpunan Mahasiswa Manajemen (HIMA Manajemen) IKOPIN University, pada tahun 2019-2020.
4. Manajer Departemen Keputrian DKM Daarul Ikhwan IKOPIN, pada tahun 2021.
5. Anggota PDD IKOPIN Mengabdi, pada tahun 2020.
6. Anggota PDD Komisi Pemilu Raya, pada tahun 2021.

ABSTRACT

ALDILA ASRI HERLIAWAN. 2023. *The Effect of Service Quality on Member Satisfaction, Case Study at the Hanukarya Republik Indonesia Employee Cooperative, under the guidance of H. Gijanto Purbo Suseno and Adri Arisena.*

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya (KPRI Hanukarya) is a cooperative that runs multiple businesses including savings and loans, general services / shops, building rentals, motor vehicle washing and car rental. Initially KPRI Hanukarya was named Koperasi Hati Nurani Karyawan. In 1996 made changes (amendments) to the Articles of Association with a change of name to the Hanukarya Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPRI Hanukarya). The problem faced by KPRI Hanukarya is that members are not satisfied with store services, therefore the quality of store services needs to be improved.

The purpose of this study was to obtain an overview of service quality, to increase member satisfaction. This study uses a problem approach with theories of management, service, customer satisfaction and operations.

The method used in this research is quantitative method, with probability sampling data collection technique, simple random sampling. The results of data processing obtained through interviews, questionnaires, observations and literature studies. By using this research method the author can conclude which service quality indicators must be considered and improved or maintained by the cooperative.

The results showed that members expect the quality of service provided by KPRI Hanukarya to be further improved so that members feel comfortable and minimize complaints from members.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

ALDILA ASRI HERLIAWAN. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota, Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, di bawah bimbingan H. Gijanto Purbo Suseno dan Adri Arisena.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya (KPRI Hanukarya) merupakan koperasi yang menjalankan multi usaha diantaranya simpan pinjam, pelayanan umum/toko, penyewaan gedung, cuci kendaraan bermotor dan rental mobil. Awalnya KPRI Hanukarya Bernama Koperasi Hati Nurani Karyawan. Pada tahun 1996 melakukan perubahan (amandemen) Anggaran Dasar dengan perubahan nama menjadi Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya (KPRI Hanukarya). Permasalahan yang dihadapi KPRI Hanukarya yaitu anggota yang merasa belum puas terhadap pelayanan toko, maka dari itu kualitas pelayanan toko perlu diperbaiki lagi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kepuasan anggota. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori manajemen, pelayanan, kepuasan pelanggan dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif, dengan Teknik pengumpulan data probability sampling, simple random sampling. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, kuisisioner, observasi dan studi pustaka. Dengan menggunakan metode penelitian ini penulis dapat menyimpulkan indikator-indikator kualitas pelayanan mana saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan atau dipertahankan kualitasnya oleh koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para anggota mengharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hanukarya lebih ditingkatkan lagi agar para anggota merasa nyaman dan meminimalisir keluhan-keluhan dari anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, serta dukungan, terutama kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo, SE., M.Sc, selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan saran kepada penulis. Terimakasih.
2. Yang terhormat, Bapak Adri Arisena, S.Si., M. Stat, selaku Dosen pembimbing yang selalu telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih.
3. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penguji konsentrasi pemasaran yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis

4. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
5. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D. selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Seluruh Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelajaran, bantuan serta kenyamanan selama berada di bangku perkuliahan.
7. Koperasi Pegawai Republik Hanukarya (KPRI Hanukarya) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di (KPRI Hanukarya).
8. Ayah dan Ibu saya, Wawan Herliawan dan Wasri yang selalu memberi motivasi, dukungan, kasih sayang, perhatian serta doa tulus dan ikhlas yang selalu dipanjatkan
9. Ketiga Adik saya, Rahmalia Asri Herliawan, Aiziah Asri Herliawan dan Fahira Asri Herliawan serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Nur Wildan Wijayanto yang telah membantu, menemani dan memberikan semangat. Terimakasih selalu ada dalam segala kondisi.
11. Tita Mirdayanti, Yani Mulyani, Heriyah dan Amirah yang selalu ada untuk memberi semangat dan dukungan.
12. Aliffia Sitiputuh Arifina, Khafifah Nur Aisyah, Ena Hernawati, Salsadila, Wahyu Jajat Hidayat, Aditya Naja Pratama dan Fadillah Nur Huda yang selalu berkesempatan untuk berdiskusi dan memberikan dukungan.

13. Tika Riskika yang selalu ada setiap saat menemani perjuangan skripsi via whatsapp.
14. Keluarga besar Asisten Laboratorium Komputer yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu.
15. Keluarga Besar Kosan D'villa yang telah menemani, memberikan semangat dan mewarnai hari-hari.
16. Teman-teman Manajemen C angkatan 2019, terimakasih untuk dukungan dan bantuan serta kebersamaannya selama duduk di bangku kuliah.
17. Teman-teman Manajemen Pemasaran, terimakasih atas dukungan dan bantuannya.
18. Semua teman-teman dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, kemampuan, pengalaman dan referensi yang dimiliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Jatinangor, Juni 2023

Aldila Asri Herliawan

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7

**BAB II PENDEKATAN MASALAH, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS
DAN METODE PENELITIAN8**

2.1 Pendekatan Masalah.....	8
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	8
2.1.2 Pendekatan Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Pendekatan Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4 Pendekatan Manajemen Pemasaran	18
2.2 Kerangka Pikir	20
2.3 Hipotesis Penelitian	21
2.4 Metode Penelitian	22
2.4.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	22
2.4.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	22
2.4.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya.....	24
2.4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
2.4.5 Analisis Data.....	26
2.4.6 Teknik Analisis Data.....	27
2.4.7 Tempat/Lokasi Penelitian	35
2.4.8 Jadwal Penelitian	35

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN36

3.1 Keadaan Umum Organisasi	36
-----------------------------------	----

3.2 Struktur Organisasi Koperasi	38
3.3 Keanggotaan Koperasi	41
3.4 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	42
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Identitas Responden Dan Informan.....	49
4.2 Kualitas Pelayanan Di KPRI Hanukarya	50
4.3 Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KPRI Hanukarya	65
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	74
4.5 Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh KPRI Hanukarya Untuk Melakukan Perbaikan Pelayanan.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Jumlah Anggota, Pendapatan dan SHU Unit Pelayanan Umum/Toko KPRI Hanukarya.....	3
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 2.2	Skor Tiap Item Pertanyaan	28
Tabel 2.3	Rentang Skala Kualitas Pelayanan	28
Tabel 2.4	Rentang Skala Kepuasan Anggota	29
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Hanukarya Tahun 2022	41
Tabel 3.2	Sumber Modal KPRI Hanukarya Tahun 2017-2022	43
Tabel 3.3	Penerapan Definisi Koperasi di KPRI Hanukarya	44
Tabel 3.4	Penerapan Nilai-Nilai Koperasi di KPRI Hanukarya	45
Tabel 3.5	Penerapan Koperasi di Koperasi di KPRI Hanukarya	47
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Hasil Analisis Responden Pertanyaan Kondisi Ruangan Toko KPRI Hanukarya Tertata Rapi, dan Bersih	50
Tabel 4.3	Hasil Analisis Responden Pertanyaan Produk-Produk Yang Dijual Kurang Lengkap.....	51
Tabel 4.4	Hasil Analisis Responden Pertanyaan Lokasi Toko KPRI Hanukarya Sangat Strategis dan Mudah di Akses	52
Tabel 4.5	Hasil Analisis Responden Pertanyaan Harga Produk Sangat Terjangkau Dibandingkan Dengan Toko Lain	53
Tabel 4.6	Hasil Analisis Responden Pertanyaan Produk Yang Ada Di Toko Sangat Berkualitas.....	54

Tabel 4.7 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Produk Yang Saya Butuhkan Selalu Tersedia Di Toko	55
Tabel 4.8 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Melayani Dengan Ramah	56
Tabel 4.9 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Hanukarya Memberikan Sapaan Kepada Konsumen	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Hanukarya Sigap Dalam Melayani Konsumen	58
Tabel 4.11 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Jam Buka Dan Tutup Toko KPRI Hanukarya Tepat Waktu	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Merasa Aman Dan Nyaman Dalam Bertransaksi	60
Tabel 4.13 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Semua Kebutuhan Dicari Selalu Tersedia	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pelayanan Saat Di Kasir Toko KPRI Hanukarya Cepat.....	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Hanukarya Tanggap Dalam Menjelaskan Produk Yang Tidak Diketahui Oleh Konsumen.....	63
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Item Kualitas Pelayanan di KPRI Hanukarya	64
Tabel 4.17 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Hanukarya Memberikan Pelayanan Yang Baik.....	65
Tabel 4.18 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai Toko KPRI Hanukarya Memberikan Pelayanan Yang Baik.....	66
Tabel 4.19 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Minat Berkunjung Kembali Jika Toko KPRI Menambah Kelengkapan Produknya.....	67

Tabel 4.20 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Minat Berkunjung Kembali Karena Harga Produk Di Toko KPRI Hanukarya Sangat Terjangkau Dibandingkan Dengan Toko Lainnya	68
Tabel 4.21 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Kesiediaan Merekomendasikan Toko KPRI Hanukarya Kepada Orang Terdekat Saya Karena Harga Produknya Lebih Murah Dibandingkan Dengan Toko Lain.....	69
Tabel 4.22 Hasil Analisis Responden Pertanyaan Kesiediaan Merekomendasikan Toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya Kepada Orang Terdekat Saya Karena Harga Produknya Sangat Lengkap.....	70
Tabel 4.23 Rekapitulasi Skor Item Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di KPRI Hanukarya.....	71
Tabel 4.24 Skor Gabungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota	72
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas (Variabel X).....	74
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas (Variabel Y).....	75
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi	78
Tabel 4.29 Model Regresi	78
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPRI Hanukarya.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Panduan Wawancara Dengan Kepala Toko KPRI Hanukarya
Lampiran 3	Panduan Wawancara Dengan Anggota (Pelanggan Toko KPRI Hanukarya)
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 5	Hasil MSI (Method Of Successive Interval)
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 10	Hasil Uji Autokorelasi
Lampiran 11	Hasil Regresi Linear Sederhana
Lampiran 12	Hasil Uji t
Lampiran 13	Hasil Uji R ²