

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT KANTIN DAN
CATERING DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” Kota Bandung, Jawa Barat)

Disusun Oleh :

**SYIFA SITI NUR ROHMAH
C1190083**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Drs. Dadan Hamdani, MM



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Kantin dan *Catering*
Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi
Kasus Pada Koperasi Keluarga Besar RSAI "Amanah"
Kota Bandung, Jawa Barat)

Nama : Syifa Siti Nur Rohmah

NRP : C1190083

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, MM

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Syifa Siti Nur Rohmah lahir pada tanggal 05 Desember 2000 di Sumedang, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Daryono dan Ibu Sumiyati. Bertempat tinggal di Dsn. Sukamulya Rt.01 Rw.03 Desa Ciptasari Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang, Jawa

Barat. Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. TK Tunas Harapan (2006-2007)
2. SD Negeri Sirnasari (2007-2013)
3. SMP Negeri 1 Tanjungsari (2013-2016)
4. SMA Negeri Tanjungsari (2016-2019)

Selanjutnya, penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas IKOPIN pada tahun 2019 untuk menempuh jenjang pendidikan pada Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Bisnis. Pengalaman organisasi penulis selama menjadi mahasiswa aktif di Universitas IKOPIN adalah sebagai berikut:

1. Anggota UKM IKOPIN BADMINTON CLUB (IBC) 2019-2022
2. Divisi KOMINFO UKM IKOPIN BADMINTON CLUB (IBC) 2019-2020
3. Divisi Publikasi Dokumentasi Dekorasi (PDD) KONGRES KM IKOPIN (2022)
4. Anggota UKM Daarul Ikhwan Ikopin 2022
5. Departemen IM Daarul Ikhwan Ikopin 2022

ABSTRACT

Syifa Siti Nur Rohmah, 2023. *Analysis of the Quality of Service of the Canteen and Catering Unit in an Effort to Increase Customer Satisfaction (Case Study at the RSAI "Amanah" Bandung Big Family Cooperative) under the guidance of Dadan Hamdani.*

This research is based on the phenomenon that exists in the RSAI "Amanah" KB Cooperative related to the quality of service needed to increase customer satisfaction. Service quality is very important and useful for increasing customer satisfaction, if the quality of service is in accordance with expectations, it will provide satisfaction for consumers. Customer satisfaction is a very important factor for the sustainability, existence and development of a cooperative business.

Service quality is defined as the level of excellence expected and control over that level of excellence to meet customer desires. Meanwhile, customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the performance (results) of the product offered against the expected performance.

The method used in this research is a survey with a descriptive analysis approach, the form of this research is qualitative. Data obtained from observations, interviews, questionnaires, literature studies and documents. The data analysis design was carried out using a Likert scale with scoring techniques to measure the quality of services provided and customer satisfaction at the RSAI KB Cooperative "Amanah".

Based on the results of this study, it can be seen that the service quality variable has an average score of 112 with fairly good criteria, while the consumer satisfaction level variable has an average score of 111 with fairly satisfied criteria and the total score on service quality is 1,114 with fairly good criteria. In service quality, it is necessary to increase the indicator of speed in serving consumers and comfort in the room, while at the level of customer satisfaction that must be improved, namely the transaction value indicator and the service process.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

Syifa Siti Nur Rohmah, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Unit Kantin dan *Catering* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” Bandung) di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

Penelitian ini didasari oleh fenomena yang ada di Koperasi KB RSAI “Amanah” terkait dengan kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan sangat penting dan bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan harapan maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan, keberadaan dan perkembangan suatu usaha koperasi.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang ditawarkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan deskriptif analisis, bentuk penelitian ini yaitu kualitatif. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumen. Rancangan analisis data dilakukan dengan menggunakan *skala likert* dengan teknik *scoring* untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan konsumen pada Koperasi KB RSAI “Amanah”.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata skor yaitu 112 dengan kriteria cukup baik, sedangkan pada variabel tingkat kepuasan konsumen memiliki rata-rata skor yaitu 111 dengan kriteria cukup puas dan total skor pada kualitas pelayanan yaitu 1.114 dengan kriteria cukup baik. Pada kualitas pelayanan perlu diadakannya peningkatan pada indikator kecepatan dalam melayani konsumen dan kenyamanan pada ruangan, sedangkan pada tingkat kepuasan konsumen yang harus ditingkatkan yaitu pada indikator nilai transaksi dan proses pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Koperasi*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Kantin dan *Catering* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen” sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi S1 Manajemen dan guna meraih gelar sarjana Manajemen pada Universitas IKOPIN. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan skripsi ini. Untuk itu penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. Dadan Hamdani, MM selaku pembimbing
2. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi.
3. Evan Firdaus, SE, MM selaku dosen penelaah konsentrasi.
4. Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku Rektor Universitas IKOPIN.
5. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku direktur Prodi S1 Manajemen.
7. Dr. Eka Setiajatnika, SE., M.Si selaku dosen wali yang selalu membimbing dan memberikan motivasi
8. Seluruh Dosen Universitas IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan S1 Manajemen.
9. Staf administrasi dan sekretariat Universitas IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

10. Bapak H. Yudi Hadiansyah, S.Kep. Ners selaku ketua Koperasi dan Bapak Septiana selaku bagian Ad. Um & SDM Koperasi KB RSAI “Amanah” serta segenap pengurus serta karyawan KKB RSAI “Amanah” yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi serta membantu dalam pemberian data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua Bapak Daryono dan Ibu Sumiyati yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, doa terbaik serta dukungan moril maupun materil serta dukungan doa dari keluarga dari mulai kaka saya Fhajar Sidik Pauzi, adik saya Shopiyah Siti Nur Anggraeni dan keluarga besar yang banyak dan membuat motivasi bagi penulis.
12. Rully Ikhsan Hafidz Gumilang kekasih tersayang yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini serta selalu memberikan semangat dan motivasi serta mendengarkan setiap keluhan kesah penulis.
13. Cindi Novitasari yang selalu membantu memberikan masukan dan motivasi bagi penulis serta mendengarkan segala keluhan kesah yang tiada henti.
14. Sahabat-Sahabat seperjuangan Sri Rahayu Alyanti, Savitri Adriani Putri, Larasati Artenesia, Putri Shabrina Nurul Ikhsan yang selalu memberi motivasi dan membantu serta berjuang bersama mengerjakan skripsi ini.
15. Sahabat Terbaik Yunita Andayani yang selalu memberikan motivasi dan semangat

16. Keluarga Telor Dadar yang senantiasa memberikan motivasi serta dukungan doa kepada penulis.
17. Teman-teman kelas Manajemen B, Ahmalia Rismayanti, Dea Aulia, Bella Aprilia, Nadya bening, Kulsum, Rufaida, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selama ini seringkali saling menyemangati dan mendoakan satu sama lain.
18. Keluarga UKM IKOPIN BADMINTON CLUB (IBC) yang telah memberikan pengalaman kepada penulis.
19. Keluarga UKM Daarul Ikhwan Ikopin yang telah memberikan pengalaman kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan bagi penulis.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jatinangor, Juli 22023

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Aspek Teoritis	10
1.4.2 Aspek Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	23
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	26
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Konsumen	29
2.2 Metode Penelitian	35
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	35
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	35
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	39
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5 Analisis Data	40
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	49
2.2.7 Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	50
3.1 Keadaan Umum Organisasi	50

3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	50
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	53
3.2 Keanggotaan Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	73
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	74
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	74
3.3.2 Permodalan Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	77
3.3.3 Keuangan Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	79
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	84
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	84
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” ..	86
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
4.1 Identitas Responden	91
4.2 kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha kantin & catering Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	93
4.2.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Kantin dan <i>Catering</i>	93
4.2.2 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Kantin & <i>Catering</i>	103
4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Unit Kantin & Catering Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	106
4.3.1 Tanggapan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi KB RSAI “Amanah”	106
4.3.2 Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Unit Kantin & <i>Catering</i>	117
4.4 Analisis Kualitas Pelayanan Unit Kantin & Catering Koperasi KB RSAI “Amanah”	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Simpulan	122
5.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Di KKB RSAI “Amanah” Tahun 2018 – 2022.....	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Pendapatan Unit Kantin & Catering KKB RSAI “Amanah” Tahun 2018-2022	4
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 1 Jumlah dan Kualifikasi Karyawan Tiap Unit Usaha.....	73
Tabel 3. 2 Rekapitulasi Pendapatan Unit Simpan Pinjam Tahun 2018-2022	75
Tabel 3. 3 Rekapitulasi Pendapatan Unit Usaha Toko Tahun 2018-2022	76
Tabel 3. 4 Rekapitulasi Pendapatan Unit Usaha Kantin & <i>Catering</i> Tahun 2018-2022	77
Tabel 3. 5 Berikut merupakan tabel perkembangan permodalan pada Koperasi KB RSAI “Amanah” :	79
Tabel 3. 6 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas	80
Tabel 3. 7 Perkembangan Likuiditas Koperasi KB RSAI "Amanah" Tahun 2018-2022	80
Tabel 3. 8 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas.....	81
Tabel 3. 9 Perkembangan Solvabilitas Koperasi KB RSAI "Amanah" Tahun 2018-2022	81
Tabel 3. 10 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas.....	83
Tabel 3. 11 Perkembangan Rentabilitas Koperasi KB RSAI "Amanah" Tahun 2018-2022	83
Tabel 3. 12 Implementasi Definisi Koperasi di Koperasi KB RSAI "Amanah" ...	85
Tabel 3. 13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam “Amanah”	86
Tabel 3. 14 Implementasi Prinsip-prinsip koperasi pada Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam “Amanah”	88
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Ruangan	94
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden terhadap Kelengkapan Fasilitas	95
Tabel 4. 3 Kecepatan Karyawan dalam melayani konsumen	96
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan	97
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Jumlah Karyawan.....	98
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Prosedur yang Diberikan	99
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Respon Karyawan	100
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dapat Dipercaya.....	101
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab.....	102
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Karyawan	103
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Dari Kualitas Pelayanan Koperasi KB RSAI "Amanah"	104
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Konsumen	107
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Konsumen	108

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Yang Baik Dan Jelas	109
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan yang Terjamin	110
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Keramahan dan Ketersediaan Membantu Konsumen	111
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian dengan Harapan Konsumen	112
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dalam Menangani Masalah Konsumen	113
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden terhadap Nilai Transaksi	114
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden terhadap Jenis Produk yang ditawarkan	115
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden terhadap Proses Pelayanan	116
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar RSAI "Amanah"	54
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	55
Gambar 3. 3 Grafik Pertumbuhan Jumlah Anggota Tahun 2018-2022	74
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Lokasi Penelitian	128
Lampiran 2 Pedoman Kuesioner	129
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner	135
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	136