

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PADA UNIT USAHA TOKO

(Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar)

Disusun Oleh:

ALIFFIA SITIPUTUH ARIFINA

C1190040

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si.



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Daya Saing
Pada Unit Toko (Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Bulog
Divre Jabar)

Nama : Aliffia Sitiputuh Arifina

NRP : C1190040

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, M.Si

RIWAYAT HIDUP

Aliffia Sitiputuh Arifina, dilahirkan pada tanggal 28 Agustus 2001 di Bandung, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Dedi Setiawan dan Ibu Monalisa.

Adapun riwayat pendidikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. TK Al-Fatih (2006-2007)
2. SDS Syania (2007-2013)
3. SMPN 1 Cimanggung (2013-2016)
4. SMA PGRI Parakanmuncang (2016-2019)

Pada tahun 2019 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia. Selama berkuliah peneliti aktif pada organisasi sebagai berikut:

1. Asisten Laboratorium Komputer Universitas Koperasi Indonesia
 - 1) Anggota Divisi SDM (2021-2022)
 - 2) Koordinator Divisi SDM (2022-2023)

ABSTRACT

Aliffia Sitiputuh Arifina, 2023. *Analysis of Service Quality in Increasing Competitiveness in Store Units Case Study at the KopelMart Business Unit of the Cooperative Konsumen Bulog Divre Jabar Bandung, West Java, under the guidance of H. Indra Fahmi.*

Cooperative Konsumen Bulog Divre Jabar is a Multi-Purpose Cooperative or Cooperative that runs more than one business unit. The problem faced by the Cooperative Konsumen Bulog Divre Jabar is the declining competitiveness of store units caused by the quality of service that must be improved again.

The purpose of this study is to determine the quality of services provided, how much influence the quality of service has on the level of competitiveness and efforts made to improve competitiveness. This research uses a problem approach with theories of management, cooperatives, services and competitiveness.

The methods used in this study are case studies, data obtained through interviews, questionnaires, observations. Data analysis techniques use likert scales and statistical tests.

The results showed that service quality affects competitiveness with the results showing that between service quality and competitiveness there is a fairly close relationship. So the result of 0.458 this value shows that competitiveness is influenced by service quality of 45.80%.

Keywords: Service Quality, Competitiveness, Cooperative

ABSTRAK

Aliffia Sitiputuh Arifina, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Unit Toko Studi Kasus Pada Unit Usaha KopelMart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Kota Bandung, Jawa Barat, di bawah bimbingan H. Indra Fahmi.

Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar merupakan Koperasi Multi Purpose atau Koperasi yang menjalankan lebih dari satu unit usaha. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yaitu daya saing pada unit toko yang menurun yang disebabkan karena kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan lagi.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkatan daya saing dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan daya saing. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori manajemen, perkoperasian, pelayanan dan daya saing.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi. Teknik analisis data menggunakan skala likert dan uji statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap daya saing dengan hasil menunjukkan antara kualitas pelayanan dengan daya saing terdapat hubungan yang cukup erat. Maka diperoleh hasil sebesar 0,458 nilai ini menunjukkan bahwa daya saing dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 45,80%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Daya Saing, Koperasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahillobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih serta penguasa alam semesta. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Atas ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Unit Toko”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Namun hal ini adalah suatu proses pembelajaran bagi penulis sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini sehingga menjadi lebih baik.
2. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S.,Ph.D selaku Rektor dari Universitas Koperasi Indonesia.
3. Yang terhormat, Ibu Dr, Ami Purnamawati., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi serta Bapak Drs. H. Wahyudin, M.Ti selaku Dosen Penelaah

Konsentrasi, yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang telah menerima dan memberikan izin penelitian, dan membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.
7. Orangtua tercinta Bapak Dedi Setiawan dan Ibu Monalisa yang telah memberikan semangat, kasih sayang, doa serta pengorbanan yang tiada henti untuk anaknya.
8. Kakak-kakak saya Rizky Fauzi Muharam dan Rizka Tafni Sundari yang sangat baik dan selalu membantu dalam hal apa pun.
9. Seluruh staff administrasi dan sekretariat kampus, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawan perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
10. Sahabat saya Arista Ayu Nur Zhafarina dan keluarga yang senantiasa mengingatkan dan memberi dukungan selama proses penyelesaian skripsi.
11. Sahabat saya Wahyu Jajat Hidayat yang senantiasa membantu dan memberi solusi selama proses penyelesaian skripsi.
12. Sahabat *online* saya Jessica Novia Kurnia yang senantiasa slalu ada selama proses penyelesaian skripsi.

13. Sahabat – sahabat saya dari awal masuk kampus ini yaitu Alia, Arista, Asri Monita, Nurlaela, Putri Meliya, Suci, Wahyu yang senantiasa memberi semangat dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi.
14. Asisten Laboratorium Komputer Universitas Koperasi Indonesia Angkatan 2019 dan 2020 yaitu Adit, Aldila, Ena, Fadil, Khafifah, Salsa, Wahyu, Adam, Farahdiba, Fina, Firman, Rizky, Silfi dan Wulan.
15. Sahabat-sahabat semasa SMA saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat yaitu Eli Sulastri dan Sumiyati.
16. Sahabat-sahabat semasa praktik lapang yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat yaitu Putri Shabrina, Rully, Galih Nabila, Dena dan Junior.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat serta do'a.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Tuhan Yang Maha Esa agar membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jatinangor, Juli 2023

Aliffia Sitiputuh Arifina

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
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 Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Maksud Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	19
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4 Pendekatan Daya Saing.....	23
2.2 Metode Penelitian.....	26
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	26
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi variabel)	27
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	29
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	31
2.2.5 Analisis Data	32
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	42

2.2.7	Jadwal Penelitian.....	42
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	43
3.1	Keadaan Umum Organisasi	43
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	43
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	44
3.2	Keanggotaan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.....	51
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	54
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	66
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1	Identitas Responden dan Informan.....	72
4.2	Kualitas Pelayanan Unit Toko KopelMart	73
4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Daya Saing.....	93
4.4	Upaya Meningkatkan Daya Saing Produk	104
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	106
5.1	Simpulan	106
5.2	Saran.....	107
	DAFTAR PUSTAKA.....	108
	LAMPIRAN.....	110