

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

**(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD
Majalaya)**

Disusun Oleh :
NUR ARLI APRILYANTI
C1210018

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi

Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :
Drs. Dadan Hamdani, MM



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Anggota
Nama : Nur Arli Aprilyanti
NRP : C1210018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

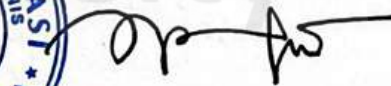
Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, MM

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua
Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Arli Aprilyanti

NRP : C1210018

Tempat Tanggal Lahir : Garut, 02 April 2003

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Sumedang, Agustus 2025

Nur Arli Aprilyanti

C1210018

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Garut pada tanggal 02 April 2003. Putri kedua, anak dari pasangan Bapak Arief dan Ibu Neli Yulawati. Pendidikan sekolah menengah kejuruan (SMK) ditempuh di SMK Padjadjaran Jatinangor dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Entrepreneur Business Center (EBC) pada tahun 2021.

IKOPIN
University

ABSTRACT

NUR ARLI APRILYANTI. 2025. *Analysis of Service Quality in Efforts to Improve Member Satisfaction. Case Study on the Trade Unit at Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, under the guidance of Dadan Hamdani.*

The Mulia Consumer Cooperative of Majalaya Regional Hospital is a cooperative whose members are Civil Servants and Contract Employees. The Mulia Consumer Cooperative of Majalaya Regional Hospital has three business units: the Partner Business Unit, the Trading Business Unit, and the Savings and Loan Business Unit. The Trading Business Unit handles issues such as products or goods that do not meet members' needs, employee involvement in product selection, and a complaint handling system.

The purpose of this study is to improve the quality of service provided by cooperatives, to find out members' opinions on the quality of service, and to formulate steps to increase member satisfaction. This aspect is reviewed in this study, which includes the availability of products or goods that suit members' needs, employee involvement when choosing products, and the complaint handling system.

The method used is a quantitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques are carried out through distributing questionnaires, direct observation and documentation. Data analysis is carried out by calculating the average value to determine respondents' responses to each service quality indicator.

The research results show that overall service quality is in the good category. However, several aspects are still considered less than satisfactory, such as limited product inventory, a lack of employee initiative in providing suggestions or feedback regarding products, and an ineffective complaint handling system. These conditions have impacted the level of member satisfaction, which is still suboptimal. Therefore, service quality improvements are needed, focusing on these three key aspects to create a more satisfying transaction experience for members.

Keywords : Service Quality, Member Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

NUR ARLI APRILYANTI. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya merupakan Koperasi yang beranggotakan Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Kontrak RSUD Majalaya. Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya memiliki tiga unit usaha yaitu Unit Usaha Rekanan, Unit Usaha Perdagangan, dan Unit Usaha Simpan Pinjam. Unit Usaha Perdagangan menghadapi permasalahan seperti produk atau barang belum sesuai dengan kebutuhan anggota, bantuan keterlibatan karyawan pada saat memilih produk, dan sistem penanganan keluhan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, mengetahui pendapat anggota terhadap kualitas pelayanan tersebut, serta merumuskan langkah untuk meningkatkan kepuasan anggota. Aspek ini ditinjau dalam penelitian ini yang mencakup mengenai ketersediaan produk atau barang yang sesuai dengan kebutuhan anggota, keterlibatan karyawan pada saat memilih produk, dan sistem penanganan keluhan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, pengamatan langsung, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing indikator kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori baik. Tetapi masih terdapat berbagai aspek yang dianggap masih kurang baik, seperti keterbatasan dalam persediaan produk, kurang inisiatif karyawan dalam memberikan saran atau masukan mengenai produk, serta sistem penanganan keluhan yang belum berjalan dengan efektif. Kondisi tersebut berdampak pada tingkat kepuasan anggota yang belum optimal. Oleh karena itu, maka diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada tiga aspek utama tersebut untuk menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih memuaskan bagi anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan izin-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya) dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari terdapat kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan kesempatan, saran, memotivasi, mengarahkan, dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., M.Ti selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis.
3. Yang terhormat, Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku penguji koperasi yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis.

4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati., Dra.,M.Si selaku Ketua
Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc selaku dosen
wali selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen prodi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah
memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan
8. Staff administrasi, secretariat dan karyawan/karyawati perpustakaan
Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu memfasilitasi segala
keperluan serta pelayanannya dengan baik selama ini.
9. Seluruh karyawan, pengurus, dan anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD
Majalaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di
Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
10. Kedua orang tua tercinta, Ayah Arief dan Mama Neli Yuliawati terimakasih
penulis ucapkan atas segala pengorbanan serta ketulusan yang diberikan,
tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik
secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan
kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat
membuat ayah dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan
anak perempuan pertamanya menyandang gelar sarjana. Besar harapan
penulis semoga ayah dan mama selalu sehat, panjang umur dan bisa

menyaksikan keberhasilan yang lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang

11. Adik perempuan Ardila Yuliawati, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi kakak yang dapat memberikan pengaruh yang baik dalam bidang akademik maupun non akademik, serta berusaha untuk menjadi panutannya di masa yang akan datang

12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Sidik Mulyana. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah memberikan dukungan, memotivasi, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala harapan baik yang telah direncanakan bisa terwujud dikemudian hari

13. Kepada teman-teman Vika Putrimas, Elsa Ratna Gumilang, Dilla Mardiah Nur Fazri, Pegy Putri Rahma, Thamara Berliana, Indri Aliya, Khoerunisa Rahma Terimakasih telah hadir dan menjadi teman terbaik selama masa perkuliahan.

14. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2021 Manajemen Bisnis hingga akhirnya bisa lulus bersama-sama.

15. Terakhir tidak lupa untuk penulis sendiri, yang sudah memilih untuk bertahan dan mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta balasannya yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Aamiin



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.3.1 Maksud Penelitian	14
1.3.2 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Aspek Teoritis	15
1.4.2 Aspek Praktis	15
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	16
2.1 Pendekatan Masalah	16
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	16
2.1.2 Pendekatan Koperasi Konsumen	24
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	26
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27

2.1.5 Pendekatan Kepuasan Anggota	32
2.1.6 Kerangka Berpikir	36
2.2 Metode Penelitian	38
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	38
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	38
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	43
2.2.5 Analisis Data	44
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	53
2.2.7 Jadwal Penelitian	54
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	55
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	55
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	59
3.2 Keanggotaan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	68
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	71
3.3.1 Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	71
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	75
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	77
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi.....	82
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	82
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	84
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	94
4.1 Identitas Responden dan Informan	94

4.2 Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	95
4.3 Kepuasan Anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	108
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota Di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Simpulan	114
5.2 Saran-Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Omzet Penjualan Pelanggan Anggota dan Non Anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	6
Tabel 1.3 Perkembangan SHU Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	8
Tabel 1.4 Data, Persediaan Barang, Penjualan, dan Retur Penjualan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	12
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 2.2 Penetapan Sumber Data	42
Tabel 2.3 Teknik Pengumpulan Data	44
Tabel 2.4 Penilaian Tiap Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan)	47
Tabel 2.5 Skor Yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/ Pernyataan	47
Tabel 2.6 Skor dan Kriteria Kualitas Pelayanan	48
Tabel 2.7 Skor dan Kriteria Indikator	49
Tabel 2.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	50
Tabel 2.9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tiap Indikator Variabel Y (Kepuasan Anggota).....	51
Tabel 2.10 Skor yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/ Pernyataan	51
Tabel 2.11 Skor dan Kriteria Indikator	52

Tabel 2.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota	53
Tabel 2.13 Jadwal Penelitian	54
Tabel 3.1 Susunan Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	
Periode Tahun 2024	68
Tabel 3.2 Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun	
2020-2024	70
Tabel 3.3 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	
RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	72
Tabel 3.4 Volume Unit Usaha Rekanan Tahun 2020-2024	73
Tabel 3.5 Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Piutang Koperasi Konsumen	
Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	75
Tabel 3.6 Perkembangan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya Tahun 2020-2024	76
Tabel 3.7 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya Tahun 2020-2024	78
Tabel 3.8 Standar Likuiditas Berdasarkan PerMenKop dan UKM RI	78
Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya Tahun 2020-2024	79
Tabel 3.10 Standar Solvabilitas Berdasarkan PerMenKop dan UKM RI	80
Tabel 3.11 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Konsumen Mulia	
RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	80
Tabel 3.12 Standar Rentabilitas Berdasarkan PerMenKop dan UKM RI	81

Tabel 3.13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya	87
Tabel 3.14 Balas Jasa Terhadap Modal Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya Tahun 2024	91
Tabel 3.15 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD	
Majalaya	92
Tabel 4.1 Responden Anggota Menurut Jenis Kelamin	94
Tabel 4.2 Responden Anggota Menurut Usia	95
Tabel 4.3 Hasil Anggota Mengenai Indikator Anggota disambut Dengan	
Ramah	96
Tabel 4.4 Hasil Anggota Mengenai Indikator Informasi Tentang Produk	
disampaikan Dengan Jelas	96
Tabel 4.5 Hasil Anggota Mengenai Indikator Produk atau Barang ditata	
Dengan Rapih	97
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Tampilan Produk	
Menarik	98
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Ketersediaan	
Karyawan Dalam Membantu Memilih Produk yang Sesuai Dengan	
Kebutuhan	98
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Karyawan Memiliki	
Pengetahuan yang Baik Tentang Produk	99
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Proses Pembayaran	
Berlangsung dengan Cepat	100

Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Ketersediaan Produk atau Barang Sesuai Dengan Permintaan	100
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Keluhan Anggota ditangani dengan Cepat	101
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kebijakan Penukaran Barang dijelaskan dengan Jelas	102
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Informasi Garansi Produk disampaikan dengan Baik	102
Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Fasilitas Ruangan Dalam Kondisi Bersih	103
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Pencahayaan dan Suhu Ruangan Nyaman	104
Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Fasilitas Umum Seperti Parkir dan Toilet Tersedia	104
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Jam Buka Sesuai Dengan Kebutuhan Anggota	105
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Scoring Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	106
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diterima Sesuai Dengan Harapan	108
Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kepuasan Anggota Terhadap Harga Yang Ditawarkan	109

Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kepuasan Anggota Terhadap Produk atau Barang yang Disediakan	110
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Scoring Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota	111



DAFTARGAMBAR

Gambar 2.1 Peta Konsep Kerangka Berpikir Penelitian	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Produk Barang.....	119
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	126
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	132
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	143

