

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Ekonomi merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Maka dengan itu sistem ekonomi juga mengalami sebuah perkembangan juga perubahan secara berkelanjutan. Perubahan ini pun terjadi dalam skala nasional sebagai dampak dari inflasi, tingkat pengangguran, peluang kerja, hasil produksi, dan juga faktor lainnya. Jika kondisi ini dapat dikelola dengan baik maka dapat menciptakan stabilitas ekonomi yang berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat di suatu negara tersebut.

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Tetapi di Indonesia perkembangan dan pertumbuhannya koperasi pada saat ini belum sepenuhnya memberikan peranannya. Sampai saat ini masih mendominasi sektor perekonomian di Indonesia dan sektor koperasi memiliki kontribusi penuh terhadap perekonomian di Indonesia. Oleh karena itu, dalam memperkokoh perekonomian rakyat, koperasi harus berusaha agar memiliki kinerja usaha yang efisien. Maka hanya dengan cara seperti itulah koperasi dapat menjalankan perekonomian rakyat sebagai sebuah dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945 pada pasal 33 ayat 1 mengenai bahwa Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial disebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai salah satu

usaha bersama berdasarkan atas dasar kekeluargaan. Hal ini memiliki kaitan yang sangat erat dengan pengertian koperasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, bahwa :

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas dasar kekeluargaan”.**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan koperasi dalam memberikan suatu informasi terkait dengan produk barang yang dijual kepada anggota dan non anggota dengan cara cepat, akurat dan sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan ini mencakup berbagai hal, seperti ketersediaan stok produk yang dibutuhkan, layanan garansi dan retur barang, memberikan sambutan ramah dari karyawan koperasi, serta memberikan informasi yang jelas terkait dengan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan ini juga bukan hanya tentang memberikan pelayanan terkait dengan transaksi saja, tetapi juga memberikan pengalaman yang dirasakan oleh anggota pada saat pembelian dan berinteraksi dengan koperasi. Pelayanan ini juga harus meningkatkan kemampuan untuk dapat memberikan rasa puas dan sebuah kepercayaan terhadap koperasi sebagai penyedia barang kebutuhan.

Kepuasan anggota merupakan kondisi dimana anggota merasa kebutuhan serta harapannya terhadap layanan, produk, dan informasi mengenai suatu produk barang yang diberikan telah terpenuhi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan melebihi harapan. Kepuasan ini muncul dari hasil penilaian anggota terhadap pelayanan dalam suatu pembelian, dan seberapa besar koperasi ini mampu memberikan peran

ekonomi dalam mensejahterakan anggotanya. Dengan memperhatikan kepuasan anggota, maka koperasi dapat mempertahankan keberadaan anggota. Berdasarkan pemaparan tersebut bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota memiliki peran dan kaitan yang sangat penting dalam sebuah koperasi. Begitu juga pada koperasi dan salah satunya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Koperasi konsumen merupakan salah satu jenis koperasi yang memiliki fungsi sebagai entitas sosial milik bersama, yang dikelola dengan cara demokratis dengan anggota agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota. Prinsip utama dalam koperasi konsumen bekerjasama dengan anggota dalam melakukan sebuah pembelian dengan cara kolektif. Oleh karena itu, fokus utama dalam koperasi konsumen ini untuk memberikan sebuah pelayanan terbaik bagi anggota, bukan untuk mengejar keuntungan.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya merupakan koperasi yang beralamatkan di Jl. Cipaku – Majalaya Rt. 01/03, Desa Cipaku, Kecamatan Paseh, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya didirikan pada tanggal 03 Mei 1999 sesuai dengan Akta Pendirian dan di sahkan sebagai Badan Hukum No. 230/ BH / 518-KOP/ V/ 1999.

Berdasarkan pada hasil keputusan Rapat Anggota pada tanggal 25 Mei 2006, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya memiliki Akta Perubahan dan di sahkan sebagai Badan Hukum No. 230/BH/PAD/518 – KOP/V/2006. Maka dengan demikian Badan Hukum nya kembali diubah menjadi Badan Hukum No. 518/BH/PAD/KEP.19– KOP/III/2016, pertanggal 31 Maret 2016. Dalam mengelola unit usaha koperasi oleh 3 orang pengurus, 3 orang pengawas, 13 orang

karyawan dan beranggotakan pegawai negeri sipil dan pegawai kontrak RSUD Majalaya dengan jumlah anggota sebanyak 486 orang. Adapun beberapa unit usaha yang saat ini dikelola oleh Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya adalah sebagai berikut :

1. Unit Usaha Rekanan
2. Unit Usaha Perdagangan
3. Unit Usaha Simpan Pinjam

Dari terdapat beberapa unit usaha diatas yang dapat diteliti, namun yang menjadi fokus utama pada penelitian ini adalah unit usaha perdagangan. Pada unit usaha perdagangan ini memiliki potensi dalam memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan bisnis karena dapat meningkatkan omset perdagangan dan usaha sandang, dan pangan. Unit usaha perdagangan memiliki peranan penting dalam meningkatkan daya saing bisnis, dan mendorong inovasi dalam strategi pelayanan.

Dalam kegiatan unit usaha perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya terus mendorong untuk melakukan inovasi-inovasi dan memberikan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar memberikan kepuasan terhadap anggota. Keanggotaan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengalami penurunan dari tahun ke tahun yang mempengaruhi kualitas pelayanan, jumlah simpanan, serta jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU). Tabel dibawah ini menunjukan perkembangan jumlah anggota pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dari tahun 2020-2024:

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Masuk (Orang)	Keluar Anggota (Orang)	Persentase (%)
2020	589	44	66	-3,60
2021	584	33	38	-0,85
2022	565	23	42	-3,60
2023	507	48	106	-10,27
2024	486	19	40	-4,14

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024*

Berdasarkan Tabel 1.1 perkembangan jumlah anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dari tahun 2020 hingga tahun 2024 mengalami penurunan yang terjadi secara bertahap setiap tahunnya. Pada tahun 2020 jumlah anggota sebanyak 589 orang dengan penurunan sebesar -3,60%. Lalu pada tahun berikutnya 2021 anggota koperasi terus berkurang menjadi 584 dengan mencapai -0,85%. Penurunan itu terus berlanjut ditahun 2022 sebanyak 565 orang sebesar -3,60%. Selanjutnya pada tahun 2023 mengalami penurunan yang sangat besar yaitu -10,27%, yang dimana jumlah anggota ini menjadi 507 orang. Sementara itu, ditahun 2024, jumlah anggota terus menurun sampai saat ini menjadi 486 orang yang mencapai persentase sebesar -4,14%. Maka dengan itu, pada data tersebut bahwa koperasi mengalami kesulitan dalam mempertahankan dan menarik anggota baru, sehingga perlu dilakukan adanya strategi baru agar dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Berdasarkan daftar produk atau barang yang dijual di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2024, diketahui bahwa terdapat 247 jenis produk barang dengan memiliki berbagai macam merek, yang dijual sesuai dengan tabel yang terdapat dalam lampiran. Produk-produk tersebut mencakup dengan berbagai macam jenis, mulai dari barang elektronik, kebutuhan rumah tangga, sampai dengan bahan pokok atau sembako. Seluruh barang ini ditempatkan pada 25 rak yang disusun secara teratur dan disesuaikan dengan jenis dan fungsinya agar dapat memudahkan anggota dalam mencari dan memilih produk yang dibutuhkan.

Adapun data rekapitulasi omzet penjualan anggota dan non anggota di unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dari Tahun 2020-2024:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Omzet Penjualan Pelanggan Anggota dan Non Anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota Transaksi (Orang)	Omzet Penjualan Anggota & Non Anggota/Tahun (Rp)	Persentase
2020	589	368	3.044.106.000	21,02%
2021	584	378	2.610.301.000	-14,25%
2022	565	390	2.776.010.000	6,35%
2023	507	461	3.007.275.000	8,33%
2024	486	462	3.042.274.000	1,16%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024*

Berdasarkan Tabel 1.2 rekapitulasi omzet penjualan anggota dan non anggota di unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada periode tahun 2020 hingga dengan 2024, dapat dilihat bahwa jumlah anggota

koperasi menurun dari 589 menjadi 486 orang. Tetapi, jumlah anggota yang melakukan transaksi justru mengalami peningkatan dari 368 menjadi 462 orang, sehingga persentase yang bertransaksi naik signifikan dari 62% menjadi 95%. Dapat dilihat bahwa hal ini dapat memberikan peningkatan keterlibatan baik anggota maupun non anggota meskipun dalam jumlah anggota menurun, dapat diartikan bahwa keberhasilan koperasi terhadap unit usaha perdagangan.

Kemudian dapat dilihat dari sisi omzet, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sempat mengalami penurunan pada tahun 2021 sebesar -14,25% yang diakibatkan karena dampak dari pandemi Covid-19. Namun, pada akhirnya di tahun 2022-2024, omzet penjualan kembali meningkat secara bertahap dan stabil sebesar Rp. 3.042.274.000. Pertumbuhan yang mengalami perlambatan di tahun 2024 yaitu hanya (1,16%) yang harus menunjukkan adanya strategi baru, seperti meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap anggota agar dapat mendorong peningkatan terhadap omzet.

Peningkatan ini berkontribusi pada kenaikan sisa hasil usaha (SHU) yang dapat dibagikan kepada anggota. Suatu pelayanan yang baik berperan besar dalam pencapaian pendapatan dan SHU koperasi karena dapat mengakibatkan untuk terus memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dalam mensejahterakan koperasi. Berikut ini perkembangan SHU Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024 :

**Tabel 1.3 Perkembangan SHU Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>SHU Unit</b>			<b>Jumlah (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
	<b>Rekanan (Rp)</b>	<b>Toko Perdagangan (Rp)</b>	<b>Simpan Pinjam (Rp)</b>		
2020	66.455.697	105.719.076	481.243.766	653.418.539	3,04
2021	30.660.638	97.029.961	401.123.090	528.813.689	- 19,01
2022	101.994.785	115.281.570	447.284.240	664.560.594	25,67
2023	28.504.589	100.119.609	388.152.047	516.776.245	-10,27
2024	8.795.567	100.803.854	366.894.862	476.494.283	-7,79

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024*

Berdasarkan Tabel 1.3 perekembangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dapat dilihat pada tahun 2020, SHU tercatat sebesar Rp. 653.418.539, namun sementara itu di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar -19,01% . Tetapi pada tahun 2021 tren ini berbalik pada tahun 2022 dengan peningkatan sebesar 25,67% yang merupakan sebuah pencapaian tertinggi dalam periode lima tahun tersebut. Akan tetapi sayangnya, setelah lonjakan tersebut, SHU kembali mengalami penurunan pada tahun 2023 dan 2024, masing-masing turun sebesar -10,27% dan -7,79% sehingga mencapai titik terendah di tahun terakhir.

Berdasarkan kondisi unit perdagangan dari tahun ke tahun, peneliti menduga bahwa salah satu penyebabnya karena tentang kualitas pelayanan yang diberikan di unit usaha perdagangan, contohnya seperti ketersediaan atau kelengkapan produk yang dirasa masih kurang, dan untuk lokasi unit usaha perdagangan ini memang kurang strategis bagi anggota untuk melakukan kegiatan bertransaksi. Maka dari itu, peneliti menduga bahwa aspek-aspek mengenai kualitas pelayanan di atas dapat berdampak pada kepuasan anggota di unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Koperasi yang bergerak di unit usaha perdagangan, kepuasan anggota ini sangat dipeangaruhi dalam mutu pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan ini tidak sesuai dengan harapan anggota, seperti barang tidak tersedia, kualitas rendah, harga yang tidak kompetitif, dan karyawan pelayanan tidak ramah maka anggota akan mengeluhkan kondisi tersebut. Keluhan pelanggan muncul ketika harapan yang tinggi tidak terpenuhi oleh kualitas layanan yang diberikan (Kotler dan Keller : 2009). Oleh karena itu dalam koperasi, jika anggota merasa tidak puas dengan pelayanan barang yang diberikan, maka akan berdampak pada penurunan kepercayaan mereka.

Kualitas pelayanan dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota dapat menarik minat dan kepercayaan anggota untuk bergabung dan juga berpartisipasi aktif pada koperasi. Oleh karena itu, sebagai pelanggan koperasi juga harus dapat menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Pemanfaatan layanan usaha koperasi ini juga akan menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi. Upaya yang terus dilakukan oleh pihak Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya juga dapat meningkatkan kepuasan anggota, salah satunya dengan memberikan pelayanan. Berman dan Evans (2013) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan sebagai berikut :

**“Kualitas Pelayanan adalah bentuk layanan yang ditawarkan kepada pelanggan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam berbelanja, seperti layanan informasi produk, bantuan karyawan toko, kenyamanan ruang belanja, serta kebijakan penukaran barang.”**

Adapun penelitian terdahulu mengemukakan, terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Sebagai Pelanggan adalah sebagai berikut :

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) “Kualitas pelayanan adalah mencerminkan tentang persepsi pelanggan terhadap seberapa jauh suatu layanan yang diberikan dapat mampu memenuhi harapan pelanggan, termasuk dalam sebuah penyediaan produk barang.”

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) “Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang”.

Menurut Sirdesmukh dkk (2002) “Kepercayaan koperasi agar kepuasan anggota sesuai harapan. Kepercayaan anggota didefinisikan sebagai harapan anggota bahwa penyedia barang dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kepercayaan timbul ketika janji-janji dan harapan terpenuhi pada *service quality*, dan kepercayaan dapat dipertimbangkan sebagai faktor dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan anggota terwujud sesuai harapan”.

Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang dianggap baik dalam unit usaha perdagangan koperasi adalah tersedianya produk atau barang yang sesuai dengan permintaan anggota. Tetapi pada kenyataannya sering kali mengalami ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan. Seperti di unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya belum optimal dalam ketersediaan barang yang sesuai dengan permintaan anggota. Meskipun koperasi telah menyediakan berbagai jenis produk, namun masih terjadi ketidaksesuaian antara stok yang tersedia dengan permintaan anggota. Barang yang dicari kadang tidak tersedia, atau jumlahnya terbatas, sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan anggota.

Kepuasan anggota menjadi salah satu dalam keberhasilan koperasi dalam menilai efektivitas kualitas pelayanan koperasi, khususnya dalam aspek penyampaian informasi produk yang mudah dipahami. Tetapi pada kenyataan yang terjadi, masih terdapat anggota yang merasa kurang puas terhadap penjelasan informasi terkait dengan produk yang disampaikan oleh karyawan tidak konsisten, kurang lengkap dan jelas. Perbedaan penjelasan tiap karyawan mengenai produk yang sama menimbulkan keraguan dan ketidakpuasan dari anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi.

**Tabel 1.4 Data, Persediaan Barang, Penjualan, dan Retur Penjualan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya**

Tahun	Persediaan Barang (Rp)	Penjualan (Rp)	Retur Penjualan (Rp)	Persentase (%)
2020	2.681.294.874	3.037.305.758	4.666.491	2,84%
2021	2.197.077.473	2.610.300.567	65.821.810	40,11%
2022	2.399.676.190	2.853.392.322	46.707.396	28,46%
2023	2.611.281.520	3.007.275.318	23.476.002	14,31%
2024	2.639.464.359	3.042.273.704	23.433.131	14,28%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024

Permasalahan yang teridentifikasi pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sejalan dengan hasil analisis berdasarkan tabel diatas, khususnya pada retur penjualan yang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan angka yang cukup tinggi. Tingginya retur penjualan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan barang sepenuhnya belum sesuai dengan harapan anggota. Produk atau barang yang ditawarkan sering kali tidak sesuai dengan bentuk, jenis, maupun ukuran yang diinginkan, sehingga anggota merasa kurang puas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kondisi ini diperkuat oleh data pada retur penjualan pada tahun-tahun sebelumnya yang menunjukkan nilai cukup tinggi, yang berarti banyak anggota mengembalikan barang karena merasa tidak sesuai baik dari jenis, ukuran, maupun kualitas. Selain itu, masih terdapat masalah lain yang muncul yaitu keterlambatan dalam penyediaan barang, pelayanan kurang ramah, dan proses pelayanan yang lambat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sangat penting untuk dilakukan agar koperasi mampu memenuhi kebutuhan serta peningkatan kepuasan anggota.

Berdasarkan fenomena dan hasil analisis tabel tersebut, dapat memperkuat pentingnya penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Kualitas pelayanan dalam konteks koperasi bukan hanya berkaitan dengan penyediaan barang, melainkan juga menyangkut dengan ketepatan waktu pelayanan, keramahan karyawan, kejelasan informasi mengenai harga dan kualitas, serta kemampuan koperasi dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan anggota. Tingginya angka retur merupakan adanya persoalan dalam aspek tersebut. Seperti, anggota mengembalikan barang karena tidak sesuai dengan spesifikasi, atau merasa kurang puas karena barang yang dibutuhkan tidak tersedia tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan agar koperasi dapat menjaga keberlangsungan usahanya sekaligus memperkuat kepercayaan anggota.

Penelitian ini menjadi relevan karena kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan anggota. Perbaikan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan anggota, serta memperbaiki citra koperasi di mata anggota. Dengan dukungan data tersebut yang menunjukkan adanya permasalahan nyata, penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan kualitas pelayanan, mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan, serta merumuskan strategi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan anggota sekaligus memperkuat daya saing koperasi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka untuk mempermudah dalam pemecahan masalah perlu dilakukan identifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan anggota.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada unit usaha perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap unit usaha perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah dan menjadi sebuah masukan bagi pihak-pihak tertentu terutama dalam pengembangan ilmu manajemen koperasi dan juga ilmu manajemen bisnis, dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan anggota dalam koperasi.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat serta masukan untuk berkontribusi secara langsung untuk dijadikan sebuah pertimbangan bagi pengurus dan anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan anggota.