

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

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

Disusun Oleh:

Junaldi Lembang

C1200185

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)

Nama Mahasiswa : Junaldi Lembang
Nomor Pokok : C1120185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing



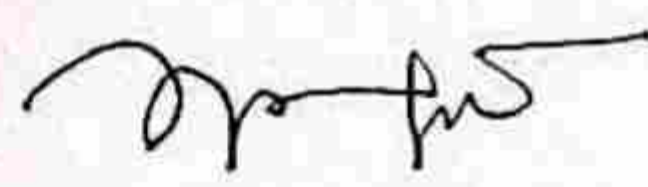
Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Junaldi Lembang, lahir di Kayuosing, Sulawesi Selatan pada tanggal 04 Juli 2001 merupakan anak tiga dari tiga bersaudara, dan anak dari Bapak P. Lembang dan Ibu M. T.Arruan.

Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2014 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 173 Kayuosing, Sulawesi Selatan.
2. Tahun 2017 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri Satap 10, Tana Toraja.
3. Tahun 2010 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Kristen Dobo, Maluku.

Pada tahun 2020, Junaldi Lembang diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen IKOPIN University. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi Komandan Peleton pada tahun 2023 (Menwa), Panitia Makrab Manajemen tahun 2020, Anggota divisi logistik pada UKM IFC tahun 2020.

ABSTRACT

Junaldi Lembang. 2025. Analysis of Service Quality to Enhance Member Participation as Customers Under the Supervision of Heri Nugraha.

This study aims to analyze the service quality at the Trade Unit of Koperasi Konsumen Mulia in an effort to increase member participation as customers. Based on the analysis, the service quality implemented by the management and employees is categorized as "fairly good," achieving a total score of 3.811 according to member assessments and participation of customer is categorized as "fairly good" achieving a total score of 1.305.

Using the Cartesian diagram approach, it was found that indicators such as facilities, trust, technology, employee knowledge, service convenience, and service accuracy are key factors that require improvement. In addition, other aspects such as operational hours, product suitability, information clarity, politeness, service speed, and customer comfort also significantly influence member satisfaction.

To enhance participation, it is recommended that the cooperative not only improve its service facilities and technology but also build stronger trust with both members and non-members. Strengthening these aspects is expected to increase customer loyalty and the frequency of transactions at the trade unit, contributing to the cooperative's long-term growth and competitiveness.

Keywords: Analysis, Service Quality and Member Participation as Customers.

ABSTRAK

Junali Lembang. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di bawah bimbingan **Heri Nugraha.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada unit usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia dalam rangka meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pengurus dan karyawan dinilai berada dalam kategori "cukup baik" dengan nilai skor 3.811 dan partisipasi anggota sebagai pelanggan berada dalam kategori "cukup baik" dengan nilai skor 1.305.

Melalui pendekatan diagram kartesius, ditemukan bahwa indikator sarana, kepercayaan, teknologi, pengetahuan karyawan, kemudahan pelayanan, serta ketelitian merupakan faktor-faktor utama yang perlu diperhatikan. Indikator lain seperti waktu operasional, kesesuaian produk, kejelasan informasi, kesopanan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan juga berkontribusi terhadap kepuasan anggota.

Untuk meningkatkan partisipasi anggota, disarankan agar koperasi memperbaiki sarana pelayanan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap anggota maupun non-anggota, sehingga dapat meningkatkan frekuensi transaksi di unit usaha perdagangan

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala rasa syukur dan terimakasih penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi penguat, pendengar, dan pemberi jawaban selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena kasih setia dan kemurahan-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bpk. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menuntun, membimbing, serta memberikan arahan dengan penuh kasih dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, tenaga, serta pikiran yang telah diberikan untuk membimbing penulis.
2. Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti Selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

3. Bpk. Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si dan Bpk. Drs. Dadan Hamdani, MM
Selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bpk. Prof. Agus Pakpahan, Ph.D Selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan Strata Satu di Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh staff sekretariat, administrasi, dan karyawan/karyawati perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Yang terhormat, ketua, pengurus, pengawas, karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yang telah memberikan atas perizinan, waktu, dan banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
8. Panutanku, Bapak Pilipus Lembang, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan, penulis, beliau memang merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

9. Pintu surgaku, Ibu Martina Tasik Arruan, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta doa sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Kepada kakak-kakak saya, Mardayanti, Robin dan Deni, terimakasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis baik secara moril maupun material, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirnya, Febiyanti Nelci Laitera, terimakasih telah mendengarkan keluhan kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga maupun waktu, terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan skripsi ini sampai selesai.
12. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru, yang telah memberikan dukungan Beasiswa sehingga penulis mampu menyelesaikan studi samapai sarjana.
13. Kawan seperjuanganku, Lahangky, Gabriel, Elyada, Emilio, Getruida, Mariana, Orpa, Milka, Julisa dan Yokbet. Yang selalu ada dan menemani penulis setiap saat, Terimakasih sudah memberikan motivasi dan doa selama proses pembuatan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur boleh memiliki teman yang sudah seperti saudara seperti anda.

14. Terimakasih untuk Tim Jargaria dan Konar Jar atas segala dukungan dan motivasi, yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
15. Penulis ucapkan untuk setiap nama-nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas setiap dukungan dan doa yang tak pernah hentinya, tanpa penulis ketahui
16. Terakhir, terimakasih untuk diri-sendiri karna telah mampu berusaha keras, dan berjuang selama ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu Kembali berdiri tegak setelah dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, kuat, dan selalu mengandalkan Tuhan. ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat kepada setiap orang yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada yang membutuhkan dan membantu pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya tanpa henti penulis bersyukur kepada Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Jatinangor, September 2025

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	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.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	26

2.1.3	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.4	Pendekatan Partisipasi Anggota.....	30
2.2	Metode Penelitian	33
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	33
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	34
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	36
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.2.5	Analisis Data	38
2.2.6	Tempat Penelitian.....	46
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	47
BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI		48
3.1	Keadaan Umum dan Manajemen Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.....	48
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya	48
3.1.2	Struktur Organisasi KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	49
3.2	Keanggotaan Koperasi	54
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	55
3.3.1	Kegiatan Usaha KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	55
3.3.2	Permodalan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya.....	65
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Identitas Responden.....	73

4.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Di Koperasi Konsumen Mulia.....	74
4.3	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	81
4.3.1	Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia.....	81
4.3.2	Harapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	99
4.4	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		115
5.1	Simpulan	115
5.2	Saran-Saran.....	117
5.2.1	Saran Teoritis	117
5.2.2	Saran Praktis	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Omzet Unit Usaha Perdagangan KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023.....	5
Tabel 1.2	Kontribusi Anggota yang Aktif Dalam Bertransaksi Pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023	6
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	35
Tabel 2.2	Pengukuran Setiap Indikator Kualitas Pelayanan	40
Tabel 2.3	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Indikator Kualitas Pelayanan	40
Tabel 2.4	Pengukuran Setiap Indikator Partisipasi Anggota	43
Tabel 2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden untuk Indikator Partisipasi Anggota	43
Tabel 2.6	Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 3.1	Karyawan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	54
Tabel 3.2	Omzet Penjualan Unit Perdagangan.....	56
Tabel 3.3	Perkembangan Simpanan di KOPMEN Mulia	60
Tabel 3.4	Jumlah Penyaluran Pinjaman Unit Simpan Pinjam	62
Tabel 3.5	Perkembangan Penjualan Unit Rekanan dan Jasa.....	65
Tabel 3.6	Rincian Modal KOPMEN Mulia tahun 2022-2023	66
Tabel 3.7	Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi	70
Tabel 3.8	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	73

Tabel 4.2	Pendapatan Unit Perdagangan.....	74
Tabel 4.3	Perkembangan Anggota Pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023	76
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Anggota Sering Bertransaksi Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	77
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Harga yang ditawarkan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	78
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Ekonomi di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	78
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Masukan di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	79
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pembayaran di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.	80
Tabel 4.9	Rekapitulasi Indikator Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	80
Tabel 4.10	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Sarana Yang Digunakan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.	82
Tabel 4.11	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Peralatan Yang Digunakan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	83
Tabel 4.12	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Teknologi Yang Digunakan Unit Perdagangan	

	KOPMEN Mulia	84
Tabel 4.13	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Pengetahuan Karyawan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	85
Tabel 4.14	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kemudahan Pelayanan Karyawan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	86
Tabel 4.15	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Waktu Operasional Pelayanan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	87
Tabel 4.16	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kesesuaian Barang Di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	88
Tabel 4.17	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kecepatan Pelayanan Di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	89
Tabel 4.18	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kejelasan Informasi Di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	91
Tabel 4.19	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kenyaman Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	92
Tabel 4.20	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kesopanan Karyawan Unit Perdagangan	

	KOPMEN Mulia	93
Tabel 4.21	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kepercayaan Karyawan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	94
Tabel 4.22	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Kesabaran Karyawan Dalam pelayanan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	95
Tabel 4.23	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Ketelitian Karyawan Dalam Pelayanan Di Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	96
Tabel 4.24	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Yang Terkait Dengan Membangun Minat Anggota Unit Perdagangan KOPMEN Mulia	97
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	98
Tabel 4.26	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Sarana Yang Digunakan (Interior/Gedung)	99
Tabel 4.27	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Peralatan Yang Digunakan	100
Tabel 4.28	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Teknologi.....	100
Tabel 4.29	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan	101
Tabel 4.30	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kemudahan	

	Pelayanan	102
Tabel 4.31	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan	102
Tabel 4.32	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Barang..	103
Tabel 4.33	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan	104
Tabel 4.34	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kejelasan Informasi	104
Tabel 4.35	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan	105
Tabel 4.36	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesopanan.....	106
Tabel 4.37	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kepercayaan	106
Tabel 4.38	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesabaran Dalam....	107
Tabel 4.39	Harapan Anggota Terhadap Ketelitian Dalam Pelayanan	107
Tabel 4.40	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Membangun Minat Anggota.....	108
Tabel 4.41	Rekapitulasi Akumulasi Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KOPMEN Mulia	50
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan di KOPMEN Mulia	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	45
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	127
Lampiran 3 Laporan Keuangan KOPMEN Mulia	140
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	155