

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang,
Kabupaten Sumedang Jawa Barat)

Disusun oleh:

Fahri Husnu Tajiri

C1210298

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Drs. Dandan Hamdani, MM.



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

2025

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang,
Kabupaten Sumedang Jawa Barat)

Disusun oleh:

Fahri Husnu Tajiri

C1210298

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Konsentrasi Manajemen Bisnis



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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

Nama : Fahri Husnu Tajiri

NRP : 012111298

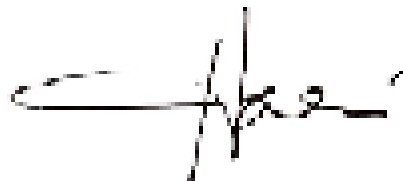
Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, MM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

Dr. Aml Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** 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 peneliti 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.

Jatinangor, Agustus 2025

Fahri Husnu Tajiri
C1210298

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Fahri Husnu Tajiri, dilahirkan di kota Sumedang pada tanggal 10 Desember 2002, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Yadi Supriadi dan Ibu Nurelis. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah:

1. Tahun 2015 lulus dari SDN Lebak Gede, kecamatan Pamulihan, kabupaten Sumedang.
2. Tahun 2018 lulus dari Mts Muhammadiyah Babakanloa, kecamatan Pamulihan, kabupaten Sumedang.
3. Tahun 2021 lulus MA Ma'arif Tanjungsari, kabupaten Sumedang.

Pada tahun 2021 penulis diterima sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor Sumedang dengan mengambil jurusan Sarjana Manajemen Bisnis. Selama mengikuti pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia penulis aktif di organisasi kemahasiswaan yaitu sebagai berikut:

1. Koordinator Lapangan Ikopin Badminton Club Periode 2021-2022
2. Koordinator Kesekretariatan Ikopin Badminton Club Periode 2022-2023
3. Pengurus Technology Division IT Club IKOPIN University Periode 2022-2023
4. Pengurus General Affair IT Club IKOPIN University Periode 2023-2024

ABSTRACT

Fahri Husnu Tajiri. 2025. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Participation as Customers. A case study of the PRIMKOPPOL Cooperative in Sumedang, located at Jln. Prabu Gajah Agung No. 48, Situ, Sumedang Utara subdistrict, Sumedang district, West Java. Under the supervision of Dadan Hamdani.*

This study is motivated by the phenomenon that the service quality at the PRIMKOPPOL Cooperative Store Unit in Sumedang District is considered good by most members, yet the level of member participation as customers remains low and fluctuates between 30%–43% over the past five years. This creates a gap between the services provided and members' involvement in utilizing cooperative facilities. The purpose of this study is to analyze the quality of services provided by the PRIMKOPPOL Cooperative Store Unit in Sumedang District and to examine the extent to which this quality influences members' participation as customers, while also identifying members' expectations for service improvements.

The research method used was quantitative descriptive. Data was collected through observation, documentation, and distribution of questionnaires to cooperative members. The questionnaire was designed based on service quality dimensions, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research respondents consisted of cooperative members who were active and inactive shoppers at the Cooperative Store Unit. The data obtained were analyzed using descriptive statistics to describe the actual conditions of service quality and member participation.

The research results indicate that the service quality at the PRIMKOPPOL Cooperative Store Unit in Sumedang District is generally rated as good, particularly in terms of staff friendliness, transaction ease, and shopping comfort. However, member participation as customers remains low. Based on respondents' feedback, expectations for service improvements include enhancing product availability and variety, competitive pricing, modernizing facilities, and implementing attractive and sustainable promotional programs. These findings indicate the need for an integrated service strategy capable of fostering member loyalty and encouraging them to shop more actively at the cooperative.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Customer

ABSTRAK

Fahri Husnu Tajiri. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang yang beralamatkan di Jln. Prabu Gajah Agung No. 48, Situ, kecamatan Sumedang Utara, kabupaten Sumedang Jawa Barat. Di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena bahwa kualitas pelayanan pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang dinilai sudah baik oleh sebagian besar anggota, namun tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan masih tergolong rendah dan fluktuatif dalam lima tahun terakhir, berkisar antara 30%–43%. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan keterlibatan anggota dalam memanfaatkan fasilitas koperasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang serta melihat sejauh mana kualitas tersebut berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan, sekaligus mengidentifikasi harapan anggota terhadap peningkatan pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Responden penelitian terdiri dari anggota koperasi yang aktif maupun tidak aktif berbelanja di Unit Toko. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi aktual kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang secara umum dinilai baik, terutama pada aspek keramahan staf, kemudahan transaksi, dan kenyamanan berbelanja. Meskipun demikian, partisipasi anggota sebagai pelanggan masih rendah. Berdasarkan tanggapan responden, harapan perbaikan pelayanan meliputi peningkatan kelengkapan dan variasi produk, harga yang kompetitif, modernisasi fasilitas, serta program promosi yang menarik dan berkelanjutan. Temuan ini mengindikasikan perlunya strategi pelayanan terpadu yang mampu mengikat loyalitas anggota dan mendorong mereka untuk lebih aktif berbelanja di koperasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Bismillahirrahmanirrahim.

Puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-nya. Tak lupa juga Sholawat serta salam kita limpahkan kepada jungjunan alam Nabi besar Muhammad SAW dan para keluarga, sahabat, serta pengikutnya hingga akhir jaman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menuntaskan skripsi guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” pada Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi kemampuan maupun pengalaman yang dimiliki. Meskipun demikian, berkat semangat, kerja keras, serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Tanpa dukungan, motivasi dan bantuan dari banyak pihak, penyusunan laporan ini tidak mungkin dapat terselesaikan.

Penulis sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini ke depannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulisan ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM. Selaku dosen pembimbing saya, yang sudah bersedia membantu dan selalu memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati M.Si. Selaku dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan saran dan masukannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Yang terhormat, Bapak M. Haris Fadhillah, SE., MM. Selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph. D. Selaku Rektor IKOPIN University.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, Se., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IKOPIN University.
6. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen IKOPIN University.
7. Yang terhormat, Seluruh dosen IKOPIN Univeristy yang telah memberikan ilmu selama kegiatan perkuliahan serta seluruh staf dan karyawan Prodi S1 Manajemen yang telah memberikan pelayanan dan dukungan terbaik selama kegiatan perkuliahan.
8. Yang terhormat, seluruh civitas akademika IKOPIN University yang telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Yang terhormat, seluruh pengurus dan karyawan khususnya Kayawan toko di Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang yang telah membantu dalam

pengumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.

10. Kedua orang tua, Abi Yadi Supriadi dan Umi Nur Elis yang tiada hentinya selalu memberikan doa, kasih sayang, dan motivasi dengan penuh perhatian dan kesabaran setiap saat kepada penulis. Terima kasih karena telah menjadi orang tua yang paling hebat bagi penulis.
11. Kepada teman-teman saya angkatan 2021 khususnya Manajemen kelas F yang telah belajar dan menempuh pendidikan bersama-sama selama kuliah ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Barudak Amanda; Ervin, Randika, Hasan, Majid, Thoriq, Adam, Rizki, Ahmad, Farhan & Azis yang selalu menemani, mengingatkan dan mendorong semangat untuk menyusun penulisan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman PL Sundamekar; Kinkin, Nesta, Julianti, Mega, Taufiq dan khususnya kepada Lutfu, yang selalu mengingatkan penulis untuk terus maju, mendorong semangat, memberikan masukan, dan membantu dalam mempelajari dan memahami ketidaktahuan penulis.
14. Kepada teman-teman IBC angkatan 21 yang seperjuangan; Randika, Dwi, Rikaz, Zaki, Bagus, Maurizka, Salum, Sri, Dina dan teman-teman yang belum penulis sebutkan yang selalu saling mengingatkan ketika penulis sedang malas-malasan dan tidak semangat, dan saling mensupport satu sama lain.
15. Kepada teman-teman Barudak Hijrah Rur; Sidik, Tedi, Hanif, Diki, Sandy dan Yusuf yang selalu menghibur dan menemani penulis menghilangkan penatnya dalam menyusun skripsi ini.

16. Kepada teman-teman Barudak kobong khususnya di pesantren Al-mahmud yang selalu menyemangati dan memberikan motivasi kepada penulis.
17. Kepada teman saya Riyon dan Galang yang membantu memberikan masukan dalam memahami penulisan skripsi ini.
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak telah memberikan segala dukungannya, memberikan motivasi, mendorong semangat dan senantiasa do'a yang terbaik untuk penulis.
19. Kepada diri saya sendiri, terima kasih, terima kasih telah bertahan hingga saat ini, meski pernah meragukan kemampuan sendiri dan hampir menyerah, walaupun terkadang terasa sulit dan lambat. Penulis selalu diingatkan bahwa perjalanan menuju impian bukanlah sebuah lomba sprint, melainkan seperti maraton yang menuntut ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat akan menggapai mimpi-mimpinya. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang hingga titik ini, memilih untuk terus berusaha, tidak menyerah, dan tetap mencoba meski rintangan datang silih berganti. Ini adalah pencapaian yang layak dirayakan. Berbahagialah selalu dengan segala kekurangan dan kelebihan yang dimiliki, dan mari terus melangkah menuju masa depan yang cerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan pihak-pihak yang telah

membantu selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi peneliti selanjutnya maupun pihak lain yang membutuhkan.

Jatinangor , Agustus 2025

Fahri Husnu Tajiri



IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	25
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	35
2.2 Metode Penelitian	39
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	39
2.2.2 Data Yang Diperlukan (<i>Overasionalisasi Variabel</i>)	41
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	43
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	46
2.2.5 Analisis Data	46
2.2.6 Tempat Penelitian	55
2.2.7 Jadwal Penelitian	55
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55
3.1 Keadaan Umum Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	55
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	55
3.1.2 Identitas Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	56
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	56
3.2 Keadaan Anggota Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	65

3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi PRIMKOPPOL Resor	
Sumedang	67
3.3.1. Kegiatan Usaha	67
3.3.2. Keadaan Permodalan.....	71
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPPOL Resor	
Sumedang	79
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPPOL Resor	
Sumedang	79
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPPOL	
Resor Sumedang	82
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPPOL	
Resor Sumedang	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	92
4.1 Identitas Responden	92
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Koperasi Terhadap	
Anggota Saat Ini	93
4.2.1 <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik)	93
4.2.2 Reliability (Keandalan).....	96
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	98
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	100
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	102

4.3 Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Toko	
Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang	105
4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Unit Toko Koperasi	
PRIMKOPPOL Resor Sumedang Untuk Meningkatkan Partisipasi	
Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan.....	117
5.2 Saran-Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	124

