

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN OMZET

(Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Bank BJB "ZIEBAR" Kota Bandung,
Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Tiara Amelia Ayu Utami

C1210121

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Bisnis



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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN OMZET

(Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Bank BJB "ZIEBAR" Kota Bandung,
Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Tiara Amelia Ayu Utami

C1210121

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Bisnis

Dosen Pembimbing

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



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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Omzet (Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Bank BJB "ZIEBAR" Kota Bandung, Jawa Barat).

Nama : Tiara Amelia Ayu Utami

NRP : C1210121

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

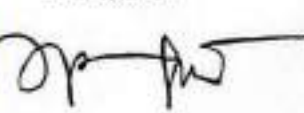
Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing 1



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

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 : Tiara Amelia Ayu Utami

NRP : C1210121

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 19 Mei 2002

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Omzet**" (Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Bank Bjb "Ziebar" Kota Bandung, Jawa Barat) merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiasi atau tiruan dari pihak lain. Seluruh proses penyusunan, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penulisan dilakukan secara mandiri dan jujur sesuai dengan etika akademik.

Apabila terbukti terdapat pelanggaran, maka saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.

Jatinangor, Agustus 2025



Tiara Amelia Ayu Utami

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Tiara Amelia Ayu Utami dilahirkan pada 19 Mei 2002 di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari keluarga Bapak Dede Yudha dan Ibu Susilowati. Riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Pada tahun 2008 penulis telah menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak Raudhatu Athfal Attijaniyatil Usmaniyah.
2. Pada tahun 2014 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Baros Mandiri 5 Cimahi.
3. Pada tahun 2017 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama PGRI 1 Cimahi.
4. Pada tahun 2020 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan PGRI 2 Cimahi.
5. Pada tahun 2021 penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia.

ABSTRACT

Tiara Amelia Ayu Utami. 2025. Analysis of Service Quality and Cooperative Image in Efforts to Increase Turnover. A case study at Koperasi Konsumen Bank BJB “ZIEBAR,” supervised by Heri Nugraha.

This study aims to analyze the influence of service quality and cooperative image on increasing turnover in the retail unit (waserda) of the Consumer Cooperative Bank BJB “ZIEBAR.” The research employs a descriptive quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to cooperative members and interviews with the management. The main issue addressed in this study is the suboptimal turnover of the cooperative compared to the overall spending potential of its members.

The findings indicate that service quality and cooperative image play a crucial role in efforts to increase turnover. Factors such as service speed, employee friendliness, product availability, and members’ positive perceptions of the cooperative serve as the main drivers of higher transaction volumes. The implementation of strategies focusing on improving service, strengthening the cooperative’s image, expanding product variety and availability, enhancing store convenience, and conducting regular evaluations of members’ needs is expected to contribute to sustainable turnover growth.

Keywords: Service Quality, Cooperative Image, Turnover.

IKOPIN
University

ABSTRAK

Tiara Amelia Ayu Utami. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dalam Upaya Meningkatkan Omzet. Studi kasus pada Koperasi Konsumen Bank BJB “ZIEBAR,” di bawah bimbingan **Heri Nugraha.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap peningkatan omzet pada unit waserda Koperasi Konsumen Bank BJB “ZIEBAR.” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi dan wawancara dengan pengurus. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya omzet koperasi jika dibandingkan dengan potensi belanja anggota secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki peran penting dalam Upaya meningkatkan omzet. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kelengkapan produk, dan persepsi positif anggota terhadap koperasi menjadi pendorong utama peningkatan transaksi. Implementasi strategi yang berfokus pada peningkatan pelayanan, penguatan citra koperasi, penambahan variasi dan ketersediaan produk, perbaikan kenyamanan toko, serta evaluasi kebutuhan anggota secara berkala diharapkan dapat meningkatkan omzet secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Omzet.*

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dalam Upaya Meningkatkan Omzet*” (Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Bank BJB Kota Bandung). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi S1 Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga. Untuk itu, penulis menyampaikan apresiasi dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya karya ini. di antaranya:

1. Yang terhormat Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan ilmunya untuk membimbing penulis.
2. Yang terhormat Bapak Prof Dr. H. Sugiyanto, Drs., M.Sc selaku penelaah koperasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat Bapak Franklin Kharisma Genta, SE., MM selaku penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.

4. Yang terhormat seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh Staff Sekretariat dan Administrasi Universitas Koperasi Indonesia, serta karyawan dan karyawan Perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Seluruh Pengurus dan Karyawan Koperasi Bank BJB Bandung yang telah berbaik hati meluangkan waktu, memberikan izin penelitian, selalu membantu penulis, dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Terima kasih kepada Bapak Dede Yudha dan Ibu Susilowati atas cinta dan doa yang tak pernah putus, serta kepada Ibu Nelly dan Bapak Zai atas segala bentuk dukungan dan perhatian yang diberikan selama ini. Kehadiran kalian semua telah memberikan kekuatan tersendiri dalam proses ini.
8. Tira Pasya Celia Anindita dan Tyffa Maura Assyifa Khaerunnisa, adik kandung penulis yang selalu memberikan semangat, hadir dengan cara masing-masing, dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam perjalanan ini.
9. Cherry, makhluk berbulu yang telah menjadi bagian dari keluarga, menemani dalam banyak momen diam dan sibuk, membawa rasa tenang lewat kehadiran sederhana, dan menjadi sumber kenyamanan tanpa diminta.
10. Seluruh keluarga besar yang selalu menjadi lingkaran dukungan penulis, mulai dari almarhum mbah, enin, abah, nenek, uwa, paman, tante, hingga

sepupu-sepupu yang selalu menjadi sumber kehangatan dan dukungan dalam berbagai fase kehidupan penulis.

11. Fetty Roswaty, sahabat sejak taman kanak-kanak, yang terus menjadi teman tumbuh dan berbagi hingga hari ini.
12. Tiara Nur dan Sarah, teman pertama di awal perkuliahan yang menghadirkan rasa nyaman, serta menjadi bagian penting dalam menyesuaikan diri di lingkungan baru.
13. Teman-teman terbaik di grup pencari healing, Alifya, Amelia, Usu, Diana, Alike, Hana, Meli, Rhevita, Anisa, dan Susal, yang selalu hadir dengan candaan, cerita ringan, dan semangat yang membuat proses ini terasa jauh lebih menyenangkan.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Tiara Amelia Ayu Utami, yang telah bertahan sejauh ini. Meski sering lelah dan tak dipahami, tetap berani melangkah, belajar menerima, bersyukur, dan terus berharap. Semoga langkah-langkah kecil ini terus dikuatkan hingga mimpi perlahan terwujud.

Penulisan skripsi ini tentu masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jatinangor, Agustus 2025

Tiara Amelia Ayu Utami

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	19
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.3.1. Maksud Penelitian	19
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	20
1.4. Kegunaan Penelitian.....	20
1.4.1. Kegunaan Teoritis	20
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	21
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	 22
2.1. Pendekatan Masalah	22
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	22
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	33
2.1.3. Pelayanan	35
2.1.4. Citra Koperasi	36
2.1.5. Omzet.....	38
2.1.6. Penelitian Terdahulu	38

2.1.7. Kerangka Berpikir.....	43
2.2. Metode Penelitian	44
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	44
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	44
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	47
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	48
2.2.5. Analisis Data	51
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian.....	59
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	59
 BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	 60
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	60
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Bank BJB “ZIEBAR”.....	60
3.1.2. Landasan Azas dan Visi Koperasi.....	61
3.1.3. Prestasi yang Pernah Diraih	62
3.1.4. Sturuktur Organisasi Koperasi	64
3.2. Keanggotaan Koperasi.....	78
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	80
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi	88
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi.....	88
3.4.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	90
3.4.3. Implementasi Prinsip Koperasi	94
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 99
4.1. Identitas Responden Informan.....	99
4.2. Kualitas Pelayanan	100
4.3. Citra Koperasi.....	113
4.4. Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Omzet	123

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	127
5.1. Simpulan.....	127
5.2. Saran-saran	129
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	137



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Potensi Omzet yang Berada di Koperasi Konsumen ZIEBAR	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 2. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 2. 3 Rancangan Kuesioner Penelitian.....	52
Tabel 2. 4 Alternatif Jawaban Alternatif Kuesioner.....	53
Tabel 2. 5 Skor Kriteria Jawaban Responden.....	54
Tabel 2. 6 Rentang Skor Variabel	55
Tabel 2. 7 Rancangan Kuesioner Penelitian.....	56
Tabel 2. 8 Alternatif Jawaban Alternatif Kuesioner.....	56
Tabel 2. 9 Skor Kriteria Jawaban Responden.....	57
Tabel 2. 10 Rentang Skor Variabel	58
Tabel 3. 1 Pertumbuhan Anggota Koperasi Konsumen Bank BJB “ZIEBAR” Tahun 2020 - 2024	79
Tabel 3. 2 Permodalan Koperasi 2020 - 2024	81
Tabel 3. 3 Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	83
Tabel 3. 4 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi ZIEBAR Tahun 2020-2024	83
Tabel 3. 5 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	84
Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi ZIEBAR Tahun 2020-2024	85
Tabel 3. 7 Standar Penilaian Rasio Profitabilitas	87
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Profitabilitas Koperasi ZIEBAR Tahun 2020-2024	87

Tabel 3. 9 Implementasi Definisi Koperasi Menurut UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pada Koperasi ZIEBAR	90
Tabel 3. 10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada Koperasi ZIEBAR.....	94
Tabel 3. 11 Implementai Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi ZIEBAR.....	98
Tabel 4. 1 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kebersihan Ruang Pelayanan.....	100
Tabel 4. 2 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kelayakan Sarana Fisik.....	101
Tabel 4. 3 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kerapihan Tampilan Produk.....	102
Tabel 4. 4 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kemudahan Menghubungi Petugas	103
Tabel 4. 5 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kejelasan Informasi Produk.....	104
Tabel 4. 6 Format Tanggapan Respoden Terhadap.....	105
Tabel 4. 7 Format Tanggapan Respoden Terhadap Ketepatan Penyediaan Produk.....	106
Tabel 4. 8 Format Tanggapan Respoden Terhadap Akurasi Penjelasan Produk.....	107
Tabel 4. 9 Format Tanggapan Respoden Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	108
Tabel 4. 10 Format Tanggapan Respoden Terhadap Penanganan Keluhan.....	109
Tabel 4. 11 Format Tanggapan Respoden Terhadap Tanggung Jawab atas Kesalahan.....	110
Tabel 4. 12 Format Tanggapan Respoden Terhadap Rasa Aman dalam Transaksi.....	111
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	112

Tabel 4. 14 Format Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	114
Tabel 4. 15 Format Tanggapan Responden Terhadap Harga Sesuai Kualitas.....	115
Tabel 4. 16 Format Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Informasi.....	116
Tabel 4. 17 Format Tanggapan Responden Terhadap Kesan Positif	117
Tabel 4. 18 Format Tanggapan Responden Terhadap Popularitas	118
Tabel 4. 19 Format Tanggapan Responden Terhadap Reputasi.....	119
Tabel 4. 20 Format Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pelayanan.....	120
Tabel 4. 21 Format Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Kebutuhan.....	121
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Citra Koperasi.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Anggota Pusat.	10
Gambar 1. 2 Transaksi.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Ziebar	65
Gambar 3. 2 Pertumbuhan Anggota Periode 2020 – 2024.....	79
Gambar 3. 3 Permodalan Koperasi Periode 2020 -2024	81
Gambar 3. 4 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Ziebar Periode 2020 - 2024	83
Gambar 3. 5 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Ziebar Periode 2020 - 2024	85
Gambar 3. 6 Perkembangan Rasio Profitabilitas Koperasi Ziebar Periode 2020 - 2024	87

IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Observasi	137
Lampiran. 2 Wawancara Kepada Pengelola Ziebartmart	137
Lampiran. 3 Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	138
Lampiran. 4 Kuesioner Varabel Citra Koperasi.....	139
Lampiran. 5 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	139
Lampiran. 6 Hasil Kuesioner Variabel Citra Koperasi.....	141
Lampiran. 7 Omzet Periode 2022-2024	142
Lampiran. 8 Dokumentasi di Lapangan	143

