

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PEMILIK

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh)

Disusun Oleh:

FERRY DWI GUSTRIANA

C1200126

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Drs. Udin Hidayat, M.Ti.



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Mempertahankan
Kepuasan Anggota Sebagai Pemilik
Nama Mahasiswa : Ferry Dwi Gustriana
NRP : C1200126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Konsetrasi : Manajemen Binis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

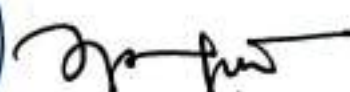
Dosen Pembimbing



Drs. Udin Hidayat, M.Ti

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.SD

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si

RIWAYAT HIDUP

Ferry Dwi Gustriana (C1200126) lahir pada tanggal 24 Agustus 2000 di Sumedang, Jawa Barat. Peneliti adalah anak kesatu dari Yayat Ruhiat, S.Pd. dan Salamah.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut:

1. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri Paripurna, Dsn. Cibungur, Rt 13/ Rw 05, Ds. Cintamulya, Kec. Jatinangor – Sumedang.
2. Tahun 2016 lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Jatinangor, Jl. Raya Bandung – Sumedang Km.22 No 241.
3. Tahun 2019 lulus Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Jatinangor, Jl. Ir. Soekarno KM 22, Kec. Jatinangor – Sumedang.
4. Tahun 2020, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang pada tahun 2022 menjadi Universitas Koperasi Indonesia .

Penulis bekerja sebagai tenaga kependidikan SD Negeri Paripurna yaitu pada 1 Juli 2022 sampai dengan sekarang.

ABSTRACT

FERRY DWI GUSTRIANA. 2025. *This study aims to analyze service quality in an effort to maintain member satisfaction as owners at PRI Hikmah Guru Cikeruh Savings and Loan Cooperative (KSP) in Jatinangor, Sumedang, West Java. Service quality is a key factor in maintaining the satisfaction and loyalty of cooperative members as owners of the organization.*

The research method used was descriptive quantitative with the Slovin sampling technique. From a population of 718 members, a sample of 42 respondents was obtained, with a 15% margin of error. Data were collected through a questionnaire measuring five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument used a 1-5 Likert scale to measure member perceptions and expectations.

The results showed that overall service quality at KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh was rated as good by members. The highest-rated dimensions were empathy and assurance, which reflect the ability of staff to provide personal attention and build member trust. However, there remains a gap between member perceptions and expectations, particularly in the tangibles and responsiveness dimensions.

This study recommends the need to improve physical facilities and service technology, as well as increasing speed and responsiveness in providing services to maintain and increase member satisfaction as cooperative owners.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction, Savings and Loan Cooperatives

ABSTRAK

FERRY DWI GUSTRIANA. 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya mempertahankan kepuasan anggota sebagai pemilik pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) PRI Hikmah Guru Cikeruh di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas anggota koperasi sebagai pemilik organisasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik sampling Slovin. Dari populasi 718 anggota, diperoleh sampel sebanyak 42 responden dengan tingkat kesalahan 15%. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi dan harapan anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh secara keseluruhan dinilai baik oleh anggota. Dimensi yang mendapat penilaian tertinggi adalah empathy dan assurance, yang mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian personal dan membangun kepercayaan anggota. Namun, masih terdapat gap antara persepsi dan harapan anggota, terutama pada dimensi tangible dan responsiveness.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan fasilitas fisik dan teknologi pelayanan, serta peningkatan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota sebagai pemilik koperasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi Simpan Pinjam

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Alah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Mempertahankan Kepuasan Anggota Sebagai Pemilik”**. Tak lupa Shalawat serta salam kita limpahkan ke junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW dan para keluarga, sahabat, serta pengikutnya sehingga akhir jaman.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia. Dalam penyusunan skripsi peneliti menyadari bahwa prosesnya tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Maka peneliti sangat berterima kasih atas dukungan dari berbagai hal dan bersyukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kelancaran serta kemudahan dalam proses penyusunannya dan kepada Ayah dan Ibu saya khususnya yang sudah memberikan dukungan yang besar baik secara materi dan moril sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi saya, antara lain:

1. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti. sebagai dosen pembimbing yang sudah bersedia membantu dan selalu memberikan masukan serta kelancaran dalam setiap prosesnya.
2. Bapak Dr. H. Abdul Hakim, M.Ag., M.Pd. Sebagai dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti. Sebagai dosen penelaah koperasi yang senantiasa memberikan saran dan masukan sehingga saya lebih teliti lagi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Ketua program studi sarjana manajemen Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si yang senantiasa memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph.D sebagai Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
7. Seluruh staff pengajar dan karyawan Sekretariat Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan dukungan dengan memfasilitasi penelitian dalam segala keperluan kuliah.
8. Seluruh pengurus dan karyawan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh terutama Bapak Kosam Rochmawanto, S.Pd. selaku Ketua KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh.
9. Kepada teman-teman Manajemen C dan Manajemen Bisnis A yang telah belajar menempuh pendidikan selama kuliah.
10. Kepada teman-teman Muhamad Rizky Hamdani, Alan Tri Sutrisna, Andriana, Jajang, Fakhrizal, M Firdan yang selalu mendukung dan memberikan banyak pengalaman.

Skripsi ini dipersembahkan untuk orang paling istimewa dalam hidup, Hanifah Adilla Azzahra, yang telah menjadi sumber inspirasi, dukungan, dan kekuatan dalam setiap langkah perjuangan hingga titik ini.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangannya dan besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya, bagi seluruh mahasiswa/i konsentrasi Manajemen Bisnis dan masyarakat umum.

Jatinangor, September 2025

Ferry Dwi Gustriana

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud Penelitian dan Tujuan penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Aspek Teoritis	13
1.4.2 Aspek Praktis	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2. 1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	14
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	25
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2 Metode Penelitian	32
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	32
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	33
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	34
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
2.2.5 Analisis Data	38
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	43
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	43

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	44
3.1 Sejarah Perkembangan KSP PRI Hikmah guru Cikeruh.....	44
3.2 Struktur Organisasi KSP PRI Hikmah guru Cikeruh.....	45
3.3 Keanggotaan KSP PRI Hikmah guru Cikeruh.....	52
3.4 Kegiatan Usaha dan Permodalan KSP PRI Hikmah guru Cikeruh	54
3.4.1 Kegiatan Usaha KSP PRI Hikmah guru Cikeruh.....	54
3.4.2 Keadaan Permodalan KSP PRI Hikmah guru Cikeruh	58
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi	68
3.5.1 Implementasi Definsi koperasi KSP PRI Hikmah guru Cikeruh	68
3.5.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi KSP PRI Hikmah guru Cikeruh.....	72
3.5.3 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi KSP PRI Hikmah guru Cikeruh	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	80
4.2 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh	82
4.3 Kekurangan dalam Pelayanan yang Menyebabkan Anggota Merasa Kurang Puas Pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh.....	117
4.4 Upaya Perbaikan atau Peningkatan Pelayanan yang Diharapkan oleh Anggota di KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh.....	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Simpulan.....	125
5.2 Saran-Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	130