

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen
RSUD Majalaya Kabupaten Bandung)

Disusun Oleh:

**HAIKAL MUHAMMAD HANIF
C1180323**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Ir. H.Nanik Risnawati.M.s



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Nama : Haikal Muhammad Hanif

NRP : C1180323

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan
Pembimbing



Ir. H. Nanik Risnawati, M.S.

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen



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



Dr. Ami Purnamawati, D

PERSEMBAHAN

Waktu adalah hal yang paling berharga dalam hidup kita dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain pantas mendapatkan rasa hormat dan terima kasih. Terima kasih atas keterlibatan dan waktunya.

Tiada lembar yang lebih indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan,

Bismillahirrahmannirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua Orang Tua saya tercinta Ayah Dudih Hidayat dan Ibu Lia Yuliani yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mengantarkan saya di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk ayah dan ibu tersayang.

Diri saya sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Untuk teman-teman saya semua yang mengenal saya. Terimakasih kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan sarjana.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Amiin...

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Usaha
Perdagangan Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
Nama : Haikal Muhammad Hanif
NRP : C1180323
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan
Pembimbing

Ir. H.Nanik Risnawati.M.s

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen

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

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haikal Muhammad Hanif

NRP : C1180323

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 30 Oktober 2000

Dengan ini menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan Dalam 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 penulisan ini telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir laporan skripsi.

Dengan ini saya melampirkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2025

Haikal Muhammad Hanif

C118032

RIWAYAT HIDUP



Haikal Muhammad Hanif dilahirkan pada tanggal 30 Oktober 2000 di Bandung, Jawa Barat. Putra pertama dari empat bersaudara pada keluarga Bapak Asep Toni dan Ibu Lia Yuliani.

Yang saat ini menetap di Soreang, Desa Pamekaran, Kampung Pangipasan, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung.

Jenjang Pendidikan formal yang telah diselesaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Natai Kondang Kab. Sukamara Kalimantan Tengah, lulus pada tahun 2012
2. SMP Pasundan Katapang Kab. Bandung Jawa Barat, lulus pada tahun 2015
3. SMAP Merdeka Soreang Kab. Bandung Jawa Barat, lulus pada tahun 2018

pada tahun 2018 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di IKOPIN, namun pada tahun 2022 yang berganti nama menjadi IKOPIN University di Jatinagor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

IKOPIN University

ABSTRACT

Haikal Muhammad Hanif. 2025. *Analysis of Employee Service Quality in Efforts to Increase Member Satisfaction, Case studies on the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital, Under the guidance of Nanik Risnawati.*

Based on the results of interviews and observations, that the background of this research is the decrease in member participation in the Mulia Consumer Cooperative Trading Business Unit at Majalaya Hospital, caused by a lack of quality of service provided by the Trading Business Unit so that it affects member participation in carrying out transaction activities.

The purpose of this study was to determine the level of participation in the trading business unit, the application of service quality to the trading business unit, members' expectations of the quality of service provided by the trading business unit, the efforts that must be made by the trading business unit of the Mulia Consumer Cooperative of Majalaya Hospital in increasing member participation as customers.

The method used in this research is the case study method which solves actual problems by finding and collecting data and then compiling it systematically and then analyzing it and drawing a conclusion. The data analysis design used in this research is using a Likert scale with a scoring technique. The total number of members of the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital is 486 people, 82% of whom are active in transactions, so 397 members are active in transactions and then use the slovin formula, there are samples taken totaling 40 respondents.

Based on the results of this study from the member questionnaire, it can be concluded that service quality regarding respondents' responses obtained a median of 1165. Therefore, it can be concluded that the responses to the implementation of service quality fall into the criteria of being not good. While the results of the research on members' expectations regarding service quality obtained a median of 2577. The results showed that the response value of members was smaller than the expectations of members, so it was proven that member participation had decreased due to poor service quality. Therefore, the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital seeks to increase member participation through elements of service quality in accordance with the suggestions from the member questionnaire.

Keywords: Quality Of Service, Participation, Member As Customers

ABSTRAK

Haikal Muhammad Hanif, 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, dibawah bimbingan **Nanik Risnawati**

Latar Belakang penelitian ini yaitu turunnya partisipasi anggota pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, hal ini disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan sehingga mempengaruhi partisipasi anggota dalam melakukan kegiatan transaksi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat partisipasi pada unit usaha perdagangan, penerapan kualitas pelayanan pada unit usaha perdagangan, harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha perdagangan, upaya-upaya yang harus dilakukan unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode studi kasus yang memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data lalu disusun secara sistematis kemudian dianalisis dan diambil suatu kesimpulan. Rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan teknik skoring. Jumlah anggota keseluruhan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sebanyak 486 orang, yang aktif bertransaksi sebesar 82%, maka 397 orang anggota yang aktif bertransaksi lalu menggunakan rumus slovin terdapat sampel yang diambil berjumlah 40 responden.

Berdasarkan hasil penelitian ini dari kuesioner anggota, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mengenai tanggapan responden memperoleh hasil median 1165, Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa tanggapan pelaksanaan kualitas pelayanan masuk pada kriteria kurang baik. Sedangkan hasil penelitian harapan anggota mengenai kualitas pelayanan memperoleh hasil median 2577. Hasil menunjukkan bahwa nilai tanggapan anggota lebih kecil dibandingkan harapan dari anggota, sehingga terbukti bahwa partisipasi anggota menurun disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik. Maka dari itu, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengupayakan meningkatkan partisipasi anggota melalui unsur-unsur kualitas pelayanan sesuai dengan saran dari kuesioner anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi, Anggota Sebagai Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa shalawat serta salam peneliti panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Unit Usaha Perdagangan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggot Sebagai Pelanggan” (*Studi Kasus Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*) Dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun dengan demikian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dengan sebagaimana mestinya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi S-1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia. Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari pihak lain, skripsi ini tidak dapat selesai. Untuk itu secara khusus peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Dudih Hidayat dan Ibu Lia Yuliani yang telah memberikan banyak cinta, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral maupun material, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu dan diberikan kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, masukan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kelancaran serta kekuatan dalam mengerjakan proses penyusunan skripsi ini.
2. Yang terhormat Ibu Ir.H. Nanik Risnawati selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
3. Yang terhormat Bapak Prof Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS. Rektor dari Universitas Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si selaku Direktur Program Studi Strata Satu Manajemen pada Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat Dr. Heri Nugraha, SE., M Si selaku penelaah konsentrasi dan sekaligus sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat Ir.H.Dady Nурpadi,MP selaku penelaah Koperasi
7. Yang terhormat Toufiq Agung Pramoto Sugito Putra, SE. M.AK selaku dosen wali kelas saya.
8. Seluruh Dosen, Staf, dan Karyawan yang berada di lingkungan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga serta kenyamanan dan keamanan selama proses perkuliahan berlangsung.
9. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doa-doa baik sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Dewi Siti Hasaroh, sebagai partner spesial peneliti terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah dari awal

Praktik Lapang perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini dengan baik.

11. Teman-teman Mahasiswa S1 Manajemen Angkatan 2018, dan 2020 yang telah memberikan pengalaman untuk proses pendewasaan diri dan proses belajar manajemen waktu.
12. Dan untuk seluruh pihak yang tidak dapat peneliti ucapkan satu persatu, yang banyak membantu dalam melancarkan pembuatan skripsi ini.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, penyusunan skripsi ini diselesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga peneliti serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini diberikan kesehatan, rahmat, hidayah dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alamin. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jatinangor, Agustus 2025

Peneliti

Haikal Muhammad Hanif

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Pekoperasian.....	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	21
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan.....	28
2.2. Metode Penelitian.....	33
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	33
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	33
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	35
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	37
2.2.5 Analisis Data	38
2.2.6 Tempat Penelitian	52
2.2.7 Jadwal Penelitian	52
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1. Keadaan Umum Organisasi Koperasi Mulia RSUD Majalaya	53
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Mulia RSUD	

Majalaya	53
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	56
3.2. Keanggotaan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	68
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	71
3.3.1 Kegiatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	71
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	75
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Rasio Keuangan	76
3.3.4 Sisa Hasil Usaha (SHU).....	79
3.4. Implementasi Jatidiri Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya ..	80
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	80
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	81
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	90
4.1. Identitas Responden Dan Informan	90
4.2. Partisipasi Anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	92
4.3. Kualitas pelayanan yang dilakukan unit usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.	93
4.4. Upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi melalui kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	101
4.5. Analisis Gap Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1. Simpulan	120
5.2. Saran-Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024	4
Tabel 1. 2	Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024	5
Tabel 1. 3	Rekapitulasi Omzet Transaksi Anggota Dan Non Angggta Yang Berpartisipasi Di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024	6
Tabel 2. 1	Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 2. 2	Kriteria Mengenai Partisipasi Anggota.....	38
Tabel 2. 3	Menentukan Interval Skor	40
Tabel 2. 4	Skor dan Kriteria.....	40
Tabel 2. 5	Menentukan Interval Skor	41
Tabel 2. 6	Skor dan Kriteria.....	42
Tabel 2. 7	Menentukan Interval Skor	43
Tabel 2. 8	Skor dan Kriteria.....	43
Tabel 2. 9	Menentukan Interval Skor	44
Tabel 2. 10	Skor dan Kriteria.....	44
Tabel 2. 11	Menentukan Interval Skor	45
Tabel 2. 12	Skor dan Kriteria.....	46
Tabel 2. 13	Menentukan Interval Skor	47
Tabel 2. 14	Skor dan Kriteria.....	47
Tabel 2. 15	Menentukan Interval Skor	48
Tabel 2. 16	Skor dan Kriteria.....	49
Tabel 2. 17	Menentukan Interval Skor	50
Tabel 2. 18	Penilaian Harapan Amggota Terhadap Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	50
Tabel 3. 1	Daftar Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 202 68	
Tabel 3. 2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024	70
Tabel 3. 3	Perkembangan Unit Perdagangan Tahun 2020-2024	72
Tabel 3. 4	Volume Usaha Unit Rekanan Pada tahun 2018-2022	73
Tabel 3. 5	Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2021-2022	76
Tabel 3. 6	Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024	77
Tabel 3. 7	Perkembangan Solvabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024	78
Tabel 3. 8	Perkembangan Rentabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2018-2022	79
Tabel 3. 9	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	84
Tabel 3. 10	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	89

Tabel 4. 1 Responden Anggota Menurut Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4. 2 Responden Anggota Menurut Usia	91
Tabel 4. 3 Responden Anggota Menurut Pekerjaannya.....	91
Tabel 4. 4 Hasil Responden Mengenai Indikator Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Transaksi	92
Tabel 4. 5 . Hasil Responden Mengenai Indikator Kemudahan Pembayaran di Unit Usaha Perdagangan	93
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Tangibles	94
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Reability	95
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Responsiveness	96
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Assurance	97
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Emphaty	98
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Scoring Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	99
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Tangibles	101
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Reability	103
Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Responsiveness	104
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Assurance	105
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Emphaty	106
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Akumulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan	110

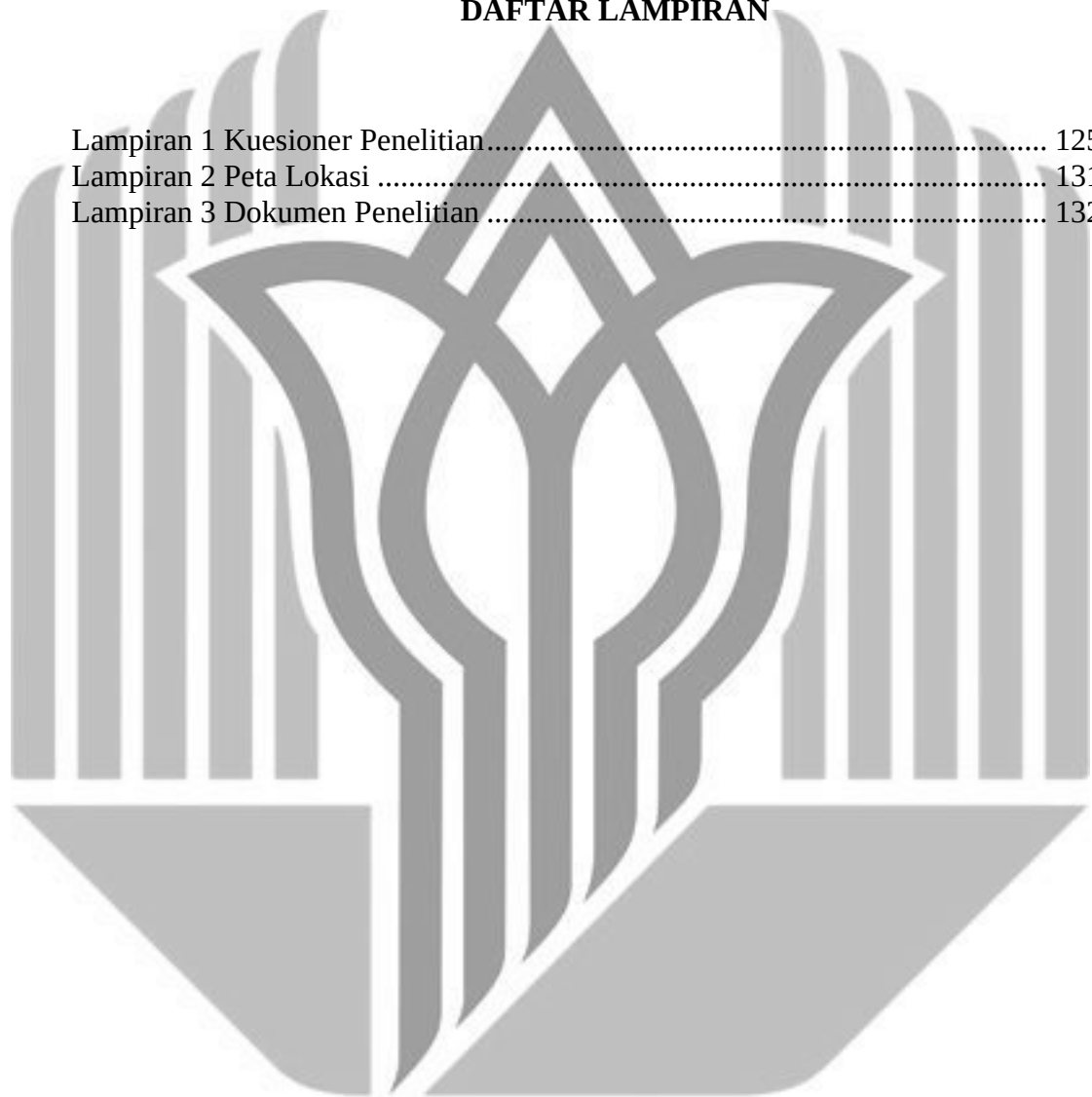
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	51
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya....	57
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	58
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 2 Peta Lokasi	131
Lampiran 3 Dokumen Penelitian	132



IKOPIN
University