

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**  
*(Study Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma)*

**SKRIPSI**

(Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana)

**Disusun Oleh :**

**Dinda Ristra Utami**

**C1150183**

**Dosen Pembimbing :**

**Deddy Supriyadi, SE. M.Sc**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS  
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
INSTITUT KOPERASI INDONESIA (IKOPIN)**

**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN AANGGOTA”  
(Studi Kasus Pada Koperasi Kartika Vijaya Kusuma  
Bandung)

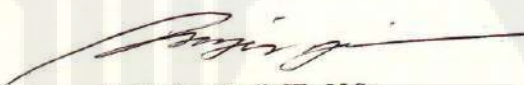
Nama : DINDA RISTRA UTAMI

NRP : C1150183

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,

  
Deddy Suprivadi, SE., M.Sc

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



  
Dr. H. Gianto Purbo Suseno, SE, M.Sc

## RIWAYAT HIDUP

**Dinda Ristra Utami**, penulis dilahirkan di Palembang, pada tanggal 30 September 1995. Penulis merupakan anak sulung dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Erry Wibowo dan Ibu Eva Kurniawati.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SD Negeri Cibiru IV Lulus Tahun 2007
2. SMP Negeri 1 Cileunyi Lulus Tahun 2010
3. SMA Negeri 1 Cileunyi Lulus Tahun 2013

Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada Konsetrasi Manajemen Bisnis terhitung mulai tahun 2015 dan lulus di tahun 2019. (Aamiin)



IKOPIN

## ABSTRACT

**Dinda Ristra Utami (C1150183)**, *Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Customer Satisfaction, Case Study of saving and loan Kartika Vijaya Kusuma Bandung Cooperative under guidance of Deddy Supriyadi, SE., M.Sc.*

*In the last five years the number of members of the Kartika Vijaya Kusuma Cooperative has always increased and decreased. One the factors that is suspected to be the cause of the increase and decrease in members is the quality of service provided to members is felt to be less than optimal. This condition also has an impact on the remaining results of operations, which also experience increases and decreases every year. The quality of service that has not been good has an effect on the satisfaction of members of the Kartika Vijaya Kusuma Cooperative, especially in the savings and loan unit.*

*The method used is study case there for the data genre needs are primary data and secondary data. Meanwhile we need an informan respondent and notes or document for the data source. In order to get the exact same data as the problem that being researched, the use the data from the questioner observation, diving manual study and interview data that has been collected. This research hal used 99 samples members of people that has visited the cooperative, hoping the samples that have been taken represents the whole population. Meanwhile, to solve the problem under study, researchers used a scoring system to calculate service quality and member satisfaction.*

*Based on the result of the discussion, it is known that the quality of the service of the Kartika Vijaya Kusuma Cooperative saving and loan unit has been quite good, where this is indicated by the results of respondents answer to the indicators of cooperativ service quality include in the criteria quite well. However, there are still unfavorable judgments, namely speed in serving members, service procedures, management capabilities, attention to members needs, and special attention given to members.*

*Responses and suitability of expectations of the Cooperative members are almost realized. However, it has not yet fully reached the level of member satisfaction. With cooperatives improving service quality, it is hoped that it will increase member satisfaction. If the satisfaction on cooperative members continues to increase and be fulfilled, then the members will be loyal and will continue to make transactions in the cooperative to the fullest. This will also have an impact on the progress of cooperatives so that cooperatives can better prosper their members as well as increase the number of SHU.*

*Problem solving about improving service quality in an effort to increase member satisfaction, those are :*

- 1. Cooperative need to make speed improvements in serving members, especially they must focus more on serving member transactions.*
- 2. Cooperative need to strive to increase in the ability of the board with the implementation of cooperative training for all management.*
- 3. Improve service procedures that are considered not in accordance with the expectations of members.*
- 4. Need improve employee skills by providing training for each employee*
- 5. cooperative need to pay attention to members by contributing sympathy to the needs of members and also giving a form of attention such as providing input, opinions and solutions to members.*
- 6. Cooperatives need to pay special attention to members, especially members who have urgent needs.*

## RINGKASAN

**Dinda Ristra Utami (C1150183)**, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Bandung di bawah bimbingan Deddy Supriyadi, SE., M.Sc.

Dalam lima tahun terakhir jumlah anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma selalu mengalami kenaikan dan penurunan. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab kenaikan dan penurunan anggota adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dirasa kurang maksimal. Kondisi ini juga berdampak pada sisa hasil usaha yang setiap tahunnya juga mengalami kenaikan dan penurunan. Kualitas pelayanan yang belum baik membawa pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma khususnya pada unit simpan pinjam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus. Dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan sekunder. Sedangkan sumber data yang diperlukan yaitu dari informan dan responden. Agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diteliti, maka akan digunakan cara pengumpulan data yaitu observasi, kuisioner, studi pustaka dan wawancara. Penelitian ini menggunakan sampel 99 orang anggota dengan harapan sampel yang diambil dapat mewakili seluruh populasi. Sementara itu untuk memecahkan masalah yang diteliti, peneliti menggunakan sistem skoring untuk perhitungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil pembahasan, diketahui bahwa kualitas pelayanan unit simpan pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma telah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden terhadap indikator-indikator tentang kualitas pelayanan koperasi termasuk dalam kriteria cukup baik. Akan tetapi masih terdapat penilaian yang kurang baik yaitu kecepatan dalam melayani anggota, prosedur pelayanan, kemampuan pengurus, perhatian terhadap kebutuhan anggota, dan perhatian khusus yang diberikan kepada anggota.

Tanggapan dan kesesuaian harapan para anggota Koperasi sudah hampir terealisasikan. Akan tetapi belum sepenuhnya mencapai tingkat kepuasan anggota. Dengan koperasi memperbaiki kualitas pelayanan maka diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan anggota. Bila mana kepuasan anggota koperasi terus meningkat dan terpenuhi, maka anggota pun akan loyal dan akan terus melakukan transaksi di koperasi secara maksimal. Hal demikian juga akan berdampak pada kemajuan koperasi sehingga koperasi dapat lebih mensejahterakan anggotanya juga meningkatkan jumlah SHU.

Pemecahan masalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota terdapat 6 alternatif, yaitu :

1. Koperasi perlu melakukan perbaikan kecepatan dalam melayani anggota , terutama harus lebih fokus dalam melayani transaksi anggota.
2. Koperasi perlu mengupayakan peningkatan dalam kemampuan pengurus dengan dilaksanakannya pelatihan perkoperasian bagi seluruh pengurus.
3. Perbaikan prosedur pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan harapan anggota.
4. Perlunya diadakan perbaikan pada keterampilan karyawan dengan memberikan pelatihan bagi setiap karyawan.
5. Koperasi perlu memberikan perhatian kepada anggota dengan turut memberikan rasa simpati terhadap kebutuhan anggota serta turut memberikan suatu bentuk perhatian seperti memberikan masukan, pendapat hingga jalan keluar kepada anggota.
6. Koperasi perlu memberikan perhatian khusus terhadap anggota, terutama pada anggota yang memiliki kebutuhan mendesak.

## KATA PENGANTAR

### *Bismilahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah, Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**. Studi kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak Deddy Supriyadi, SE., M.Sc. selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahnya.
2. Yang Terhormat, Ibu Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti. Selaku dosen penelaah koperasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
3. Yang Terhormat, Bapak H. Dady Nurpadi, Ir., MP. Selaku dosen penelaah konsentrasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.
4. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. Selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Burhanudin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Manajemen S1 yang sangat membantu proses belajar penulis selama mengikuti kuliah di IKOPIN.

7. Pengurus, Pengawas dan segenap Karyawan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma yang telah memberikan bantuan, data, informasi, dan waktunya selama penulis mengadakan penelitian.
8. Suamiku, Asep Maulana Yusup, yang selalu ada memberi doa, dukungan moril serta materil kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Muhammad Aska Aldric, Gwen Alana Nusaibah Labiqa, anakku yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur penulis ketika mengalami kesulitan.
11. Adikku, Salmadina Kartika Wiranti dan semua keluarga serta keluarga besar Pempek Dinda Salma, terimakasih atas do'a, masukan, motivasi dan semangatnya sampai terselesaikannya skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku yang paling setia, Rosmayati, Yulia Citra Mulayana dan Sri Jamilah yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa sukses bersama.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015, khususnya jurusan Manajemen Bisnis.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis,

Dinda Ristra Utami

## DAFTAR ISI

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pendekatan Masalah.....	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis .....	28
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.4. Pendekatan Kepuasan Pelanggan .....	36
2.2 Metode Penelitian.....	44
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....	44
2.2.2 Data yang Diperlukan .....	44



2.2.3 Sumber Data.....	46
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
2.2.6 Analisis Data .....	49
2.2.7 Tempat Penelitian.....	57
2.2.8 Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELIATIAN .....</b>	<b>58</b>
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	58
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Kartika Vijaya Kusuma ..	58
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Kartka Vijaya Kusuma .....	59
3.1.3 Kegiatan Usaha yang Dilakukan.....	67
3.1.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	69
3.1.5 Keadaan Keuangan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	70
3.1.6 Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	76
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>93</b>
4.1 Penilaian Kualitas Pelayanan .....	95
4.1.1 Kenyamanan Ruangan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	96
4.1.2 Kelengkapan Fasilitas pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	97

4.1.3 Kecepatan Pengurus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi	
Kartika Vijaya Kusuma .....	98
4.1.4 Prosedur Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi	
Kartika Vijaya Kusuma .....	99
4.1.5 Kemampuan Pengurus pada Unit Simpan Pinjam	
Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	100
4.1.6 Pemberian Informasi pada Unit Simpan Pinjam Koperasi	
Kartika Vijaya Kusuma .....	101
4.1.7 Keterampilan Karyawan pada Unit Simpan Pinjam	
Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	103
4.1.8 Jaminan Keamanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi	
Kartika Vijaya Kusuma .....	104
4.1.9 Bentuk Perhatian Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika	
Vijaya Kusuma Terhadap Kebutuhan Anggota .....	105
4.1.10 Perhatian Khusus yang Diberikan terhadap Anggota	
pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya	
Kusuma .....	106
4.1.11 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan .....	107

4.2 Kepuasan Anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	108
4.2.1 Kepuasan Keseluruhan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	109
4.2.2 Kesesuaian Harapan Anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	110
4.2.3 Kesiediaan Anggota Merekomendasikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	112
4.2.4 Rekapitulasi Faktor-faktor Kepuasan.....	113
4.3 Upaya yang harus dilakukan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma untuk Mencapai Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan .....	114
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>118</b>
5.1 Simpulan .....	118
5.2 Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Rekapitulasi Simpanan Anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017.....	4
1.2	Rekapitulasi Pinjaman Anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013 – 2017 .....	5
1.3	Perkembangan Anggota dan SHU Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017.....	6
2.1	Operasionalisasi Variabel.....	45
2.2	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	50
2.3	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Mengenai Pemberian Pelayanan .....	51
2.4	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Penerapan Kualitas Pelayanan.....	53
2.5	Rekapitulasi Penilaian Faktor Pendorong Tingkat Kepuasan .....	54
3.1	Daftar Karyawan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	66
3.2	Jumlah Anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma dari tahun 2014-2018	66
3.3	Klasifikasi Keanggotaan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2014-2018.....	66
3.4	Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Periode 2014-2018.....	69
3.5	Perkembangan Modal Asing Koperasi Kartika Vijaya Kusuma periode 2014-2018.....	70
3.6	Perkembangan Rasio Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2014-2018.....	71

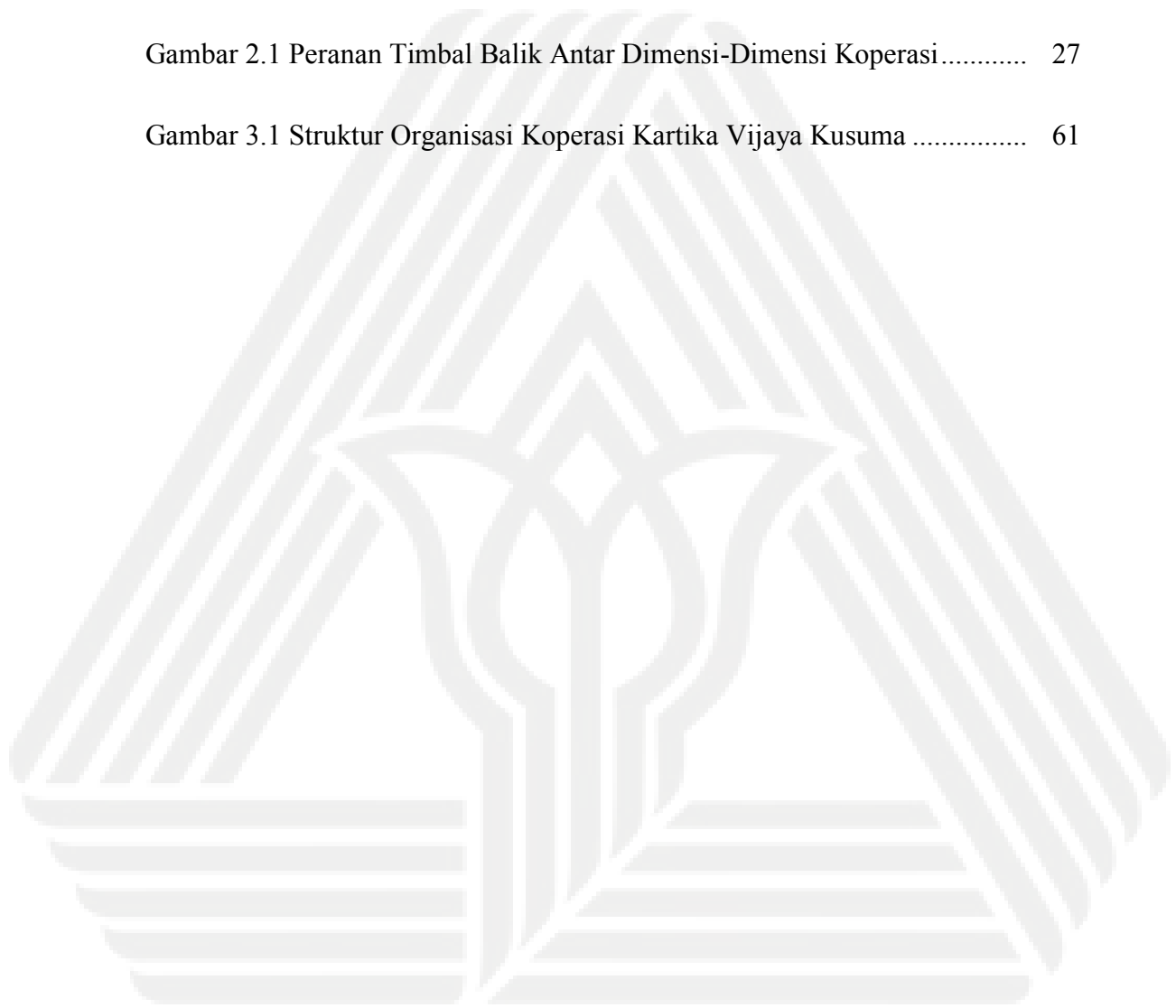
3.7 Pedoman Penilaian Likuiditas.....	72
3.8 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2014-2018.....	73
3.9 Pedoman Penilaian Solvabilitas .....	73
3.10 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Kartika Vijaya Kusuma tahun 2014-2018.....	74
3.11 Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	75
3.12 Perkembangan Rasio Keuangan Koperasi Kartika Vijaya Kusuma tahun 2014-2018.....	76
3.13. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	79
3.14 Pelaksanaan Nilai-nilai Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	89
4.1. Penilaian Mengenai Kenyamanan Ruang pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	96
4.2 Penilaian Mengenai Kelengkapan Fasilitas pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	97
4.3 Penilaian Mengenai Kecepatan Pengurus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	98
4.4 Penilaian Mengenai Prosedur Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	99
4.5 Penilaian Mengenai Kemampuan Pengurus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	100
4.6 Penilaian Mengenai Pemberian Informasi pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	101

4.7 Penilaian Mengenai Pemberian Informasi pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	103
4.8 Penilaian Mengenai Jaminan Keamanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	104
4.9 Penilaian Mengenai Bentuk Perhatian Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma terhadap Kebutuhan Anggota .....	105
4.10 Penilaian Mengenai Perhatian Khusus yang Diberikan terhadap Anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	106
4.11 Rekapitulasi Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam.....	107
4.12 Penilaian Kepuasan Keseluruhan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	109
4.13 Penilaian Kesesuaian Harapan Anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	110
4.14 Penilaian Mengenai Kesiediaan Anggota Merekomendasikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.....	111
4.15 Rekapitulasi Faktor-faktor Kepuasan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	113

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Kartika Vijaya Kusuma .....	61



IKOPIN