

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Primer Koperasi Wredatama "*PRIMKOPTAMA*" Bangkalan, Pangeranan Bangkalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi *PRIMKOPTAMA*. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket dan dokumentasi. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linier berganda. Primer Koperasi Wredatama "*PRIMKOPTAMA*" Bangkalan, berdiri sejak tahun 1968 hingga saat ini. Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi termasuk pada kriteria baik. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan indikator keandalan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi.

Kata Kunci : Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This research was conducted at the Primary Cooperative superannuated "PRIMKOPTAMA" Bangkalan, Pangeranan Bangkalan. The purpose of this study was to determine the service quality, member satisfaction and impact of service quality to satisfaction of PRIMKOPTAMA cooperative members. Data were collected by distributing questionnaires and documentation. The method of analysis using quantitative descriptive analysis and multiple linear regression. Primary Cooperative superannuated "PRIMKOPTAMA" Bangkalan, established since 1968 until today. Descriptive analysis of service quality and cooperative members satisfaction included in the criteria. The results of multiple regression analysis showed that the variables Quality services with reliability and assurance indicators have positive effect on the cooperative member satisfaction.

Keywords: Cooperative, Quality Services, Member Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI (Studi Kasus Pada Primer Koperasi Wredatama Kabupaten Bangkalan)**. Atas tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, terima kasih atas doa restu serta dukungan moral dan material yang telah diberikan selama ini.
2. Dr. Teti Sugiarti SP., M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Setiani, SP., MP. selaku dosen pembimbing II dan Dr. Mardiyah hayati, SP., MP. yang dengan penuh kesabaran dan kesungguhan telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. M. Hidajat, MM. selaku ketua pengurus Primer Koperasi Wredatama Bangkalan dan para karyawan yang telah membantu kelengkapan data dan kelancaran saat di lapang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Semua teman-teman jurusan Agribisnis (utamanya angkatan 2012) dan mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura yang telah membantu memberikan dorongan dan semangat bagi penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan selanjutnya.

Bangkalan, 15 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BIODATA PENULIS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vii
LEMBAR DEDIKASI	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	4
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	6
2.3 Konsep Koperasi.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Berpikir	19
2.6 Hipotesis	21
III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2 Populasi dan Metode Penentuan Sampel	22
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Uji Validitas	24
3.5 Uji Reabilitas	25
3.6 Metode Analisis Data	26
3.6.1 Analisis Deskriptif	26

3.6.2 Analisis Deskriptif	30
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.7 Definisi Operasional	35
IV. GAMBARAN UMUM	36
4.1 Gambaran Umum Primer Koperasi Wredatama	36
4.1.1 Sejarah Primer Koperasi Wredatama	36
4.1.2 Bidang Organisasi	36
4.1.3 Bidang Usaha dan Keuangan.....	37
4.2 Karakteristik Responden	38
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan	41
5.2 Hasil Analisis Kepuasan Anggota.....	49
5.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
5.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
5.3.2 Hasil Regresi Linier Berganda	56
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Skala Liket Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Primer Koperasi Wredatama.....	23
3.2	Hasil Uji Validitas.....	25
3.3	Hasil Uji Reabilitas.....	25
3.4	Kategori Kualitas Pelayanan.....	27
3.5	Kategori Variabel Indikator Bukti Fisik.....	27
3.6	Kategori Variabel Indikator Keandalan.....	28
3.7	Kategori Variabel Indikator Daya Tangkap.....	29
3.8	Kategori Variabel Indikator Jaminan.....	29
3.9	Kategori Variabel Indikator Empati.....	30
3.10	Kategori Variabel Kepuasan Anggota.....	31
3.11	Kategori Indikator Konfirmasi Harapan.....	32
3.12	Kategori Indikator Minat Menggunakan Kembali.....	32
3.13	Kategori Indikator Minat Merekomendasikan.....	33
5.1	Hasil Analisis Persentase Kualitas Pelayanan.....	41
5.2	Hasil Analisis Persentase Indikator Bukti Fisik.....	43
5.3	Hasil Analisis Persentase Indikator Keandalan.....	44
5.4	Hasil Analisis Persentase Indikator Daya Tangkap.....	46
5.5	Hasil Analisis Persentase Indikator Jaminan.....	47
5.6	Hasil Analisis Persentase Indikator Empati.....	49
5.7	Hasil Analisis Persentase Kepuasan Anggota.....	50
5.8	Hasil Analisis Persentase Indikator Konfirmasi Harapan.....	52
5.9	Hasil Analisis Persentase Indikator Minat Menggunakan Kembali.....	53
5.10	Hasil Analisis Persentase Indikator Minat Merekomendasikan.....	55
5.11	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
5.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
5.13	Hasil Uji t dengan Signifikansi 0,05.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Primer Koperasi Wredatama Bangkalan.....	63
2	Tabulasi Data Jawaban 60 Responden Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Primer Koperasi Wredatama “PRIMKOPTAMA” Bangkalan.....	67
3	Tabulasi Skor Jawaban 60 Responden Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Wredatama “PRIMKOPTAMA” Bangkalan.....	70
4	Tabulasi Skor Jawaban 60 Responden Anggota Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota pada Primer Koperasi Wredatama “PRIMKOPTAMA” Bangkalan.....	73
5	Tabel Hasil Output SPSS.....	75
6	Tabel Jumlah Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan.....	77
7	Struktur Organisasi Periode Bakti 2014-2017.....	78
8	Proses Menyebarkan Angket Kuesioner.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 4.1 Data Sebaran Responden Berdasarkan Umur.....	39
Gambar 4.2 Sebaran Data Berdasarkan Pendidikan Formal.....	39
Gambar 4.3 Sebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40

