

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di Koperasi Syariah Mitra Usaha Ideal (KOPSYAH MUI) Cabang Bungah Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode *Servqual* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan anggota terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, serta *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mendalami temuan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat rata-rata GAP sebesar -0,06, yang menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan. Atribut dengan nilai GAP negatif terbesar yaitu pada aspek rasa aman dan kepercayaan (-0,16), simpati terhadap permasalahan anggota (-0,16), serta kesabaran dan perhatian dalam melayani (-0,16). Hasil FGD mengungkap bahwa ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh pengalaman negatif sebelumnya, beban kerja tinggi, serta keterbatasan waktu dan teknis pelayanan di lapangan. Sebagai solusi, disarankan adanya pelatihan komunikasi yang lebih mendalam, penyesuaian jadwal kunjungan, evaluasi rutin terhadap alat kerja, serta penerapan standar pelayanan seperti senyum, salam, dan sapa secara konsisten. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota. Hal tersebut menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh perlu menjadi prioritas strategis dalam membangun loyalitas dan partisipasi anggota koperasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, *Servqual*, Koperasi Syariah, GAP, FGD

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on the level of member satisfaction at the Ideal Business Partner Sharia Cooperative (KOPSYAH MUI) Bungah Gresik Branch. This study uses a quantitative and qualitative approach with the Servqual method to measure the gap between member expectations and reality on five dimensions of service quality, as well as Focus Group Discussion (FGD) to explore the findings qualitatively. The results of the study showed that there was an average GAP of -0.06, which indicates a mismatch between expectations and the reality of service. The attributes with the largest negative GAP values are in the aspects of security and trust (-0.16), sympathy for member problems (-0.16), and patience and attention in serving (-0.16). The results of the FGD revealed that this dissatisfaction was influenced by previous negative experiences, high workloads, and limited time and technical services in the field. As a solution, it is recommended to have more in-depth communication training, adjustments to visit schedules, routine evaluations of work tools, and consistent application of service standards such as smiles, greetings, and greetings. These findings confirm that service quality has a significant effect on member satisfaction. This means that improving the quality of service consistently and comprehensively needs to be a strategic priority in building loyalty and participation of cooperative members.

Keywords: *Service Quality, Member Satisfaction, Servqual, Sharia Cooperatives, GAP, FGD*