

ABSTRAK

KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN KOPERASI

Oleh
Asep Miptahudin
185009054

Dosen Pembimbing:
Hj. Tenten Tedjaningsih
Dedi Djuliansah

Koperasi pada umumnya dalam bekerja memberi jasa agar dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan anggotanya serta terjamin kesejahteraan para anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya. Waktu penelitian dimulai sejak bulan Agustus 2022 – April 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan sampel jenuh terhadap anggota koperasi yang mempunyai usaha di bidang pertanian yaitu sebanyak 34 orang. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan atribut dan tingkat kinerja pengurus koperasi dan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dari semua atribut termasuk kategori sangat penting. Terdapat 12 atribut yang termasuk kategori sangat baik yaitu pelayanan sesuai SOP, mempermudah anggota dalam proses pelayanan dan sistem transaksinya, penjelasan mengenai koperasi oleh karyawan, kesigapan dalam bertindak, memberikan informasi yang jelas pada anggota, keamanan dalam penyimpanan, memiliki pengetahuan dan berperilaku sopan dalam bertindak, memberi data yang sesuai, memberikan perhatian terhadap keluhan anggota, tidak memandang status sosial anggota, memberikan pemahaman secara personal kepada anggota, aspek lingkungan, dan 3 atribut masuk kategori baik yaitu mampu menyelesaikan masalah, kelengkapan fasilitas, dan penataan ruangan koperasi. Atribut yang menjadi prioritas utama yaitu keamanan dalam penyimpanan, memberikan pemahaman secara personal kepada anggota, dan penataan ruangan koperasi. Secara keseluruhan kepuasan anggota menghasilkan nilai sebesar 84,8 persen dan termasuk ke dalam kriteria sangat puas.

Kata kunci: koperasi, kualitas pelayanan, tingkat kepentingan, tingkat kinerja, kepuasan anggota.

ABSTRACT

MEMBER SATISFACTION WITH COOPERATIVE SERVICES

BY

**Asep Miptahuddin
185009054**

Supervisor:

**Hj. Tenten Tedjaningsih
Dedi Djuliansah**

In general, cooperatives work to provide services in order to facilitate the fulfillment of the needs of their members and ensure the welfare of their members. This study aims to analyze member satisfaction with the Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita the City of Tasikmalaya. The time for the research started from August 2022 – April 2023. This research was carried out at the Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita the City Tasikmalaya. The method used is a survey method with a sampling technique using non-probability sampling, namely with a saturated sample of cooperative members who have businesses in the agricultural sector, namely as many as 34 people. Importance Performance Analysis (IPA) analysis is used to determine the level of importance of attributes and the level of performance of cooperative management and to determine the level of member satisfaction with service quality attributes using Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. The results of this study indicate that the level of importance of all attributes is included in the very important category. There are 12 attributes that fall into the very good category, namely service according to SOP, facilitating members in the service process and transaction system, explanation of cooperatives by employees, alertness in action, providing clear information to members, security in storage, knowledge and polite behavior in action , providing appropriate data, paying attention to member complaints, regardless of member social status, providing personal understanding to members, environmental aspects, and 3 attributes in the good category, namely being able to solve problems, complete facilities, and arrangement of cooperative rooms. Attributes that are the top priority are security in storage, providing personal understanding to members, and arrangement of cooperative rooms. Overall member satisfaction resulted in a value of 84.8 percent and was included in the very satisfied criteria.

Keywords: cooperative, quality of service, level of interest, level of performance, member satisfaction.