

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI JASA BINA
SEJAHTERA PONTIANAK**

SKRIPSI

**OLEH :
M. JULI BUDAYA
NIM 151310138**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Dr. Doddy Irawan S.T., M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Bapak Samsuddin S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Fita Kurniasari S.M.B., M.A.B, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan serta bantuan dalam penulisan skripsi ini.

6. Orang tua saya Bapak Ishak Taufik dan Ibu Yasinta yang tidak henti-hentinya mendoakan saya dan memberikan perhatian dalam menjalani masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Kelas 02 Malam yang telah memberikan masukan kepada penulis baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, Juni 2021

Penulis

M. Juli Budaya

NIM: 151310138

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota pada Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera yang terdiri atas 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Diagram Kartesius. Kepuasan konsumen mencakup lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (resposivitas), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (wujud).

Dari penelitian ini dapat rekapitulasi jawaban responden diperoleh tingkat kepentingan 4,15 posisi terlihat pada variabel Y dan sedangkan jumlah tingkat kepuasan sebesar 4,17 posisi terlihat pada variabel X. Ini menunjukkan bahwa kepuasan melebihi kepentingan yang menyatakan bahwa anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Di mana lima kuadran sebagai berikut : Keandalan (*Reliability*) terletak pada kuadran antara A dan C, Responsivitas (*Responsiveness*) terletak pada kuadran B, Jaminan (*Assurance*) teletak pada kuadran B, Empati (*Empathy*) terletak pada kuadran C, dan Wujud (*Tangibles*) terletak pada kuadran C. Sebaiknya pihak pengurus Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak berupaya memberikan kemudahan dalam mendapatkan pinjaman, melakukan pembenahan dan pelebaran lahan parkir, dan menyediakan *security*/petugas keamanan di kantor.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	17
B. Manajemen Pemasaran	18
C. Jasa.....	19
D. Kepuasan.....	22
E. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Kepuasan	23
F. Koperasi	23
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Koperasi Jasa Bina Sejahtera.....	26
B. Visi dan Misi Koperasi Jasa Bina Sejahtera	26
C. Struktur Organisasi	27
D. Produk / Usaha Koperasi Jasa Bina Sejahtera	30
E. Operasional Koperasi.....	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	33
B. Analisis Data.....	36

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	54
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	57
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Koperasi.....	3
Tabel 1.2	Daftar Jumlah Anggota.....	4
Tabel 1.3	Daftar Simpanan Anggota.....	5
Tabel 1.4	Daftar Pinjaman Anggota.....	6
Tabel 1.5	Daftar Skala Likert.....	13
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X).....	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y).....	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.9	Hasil Diagram Kartesius.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	10
Gambar 1.2	Diagram Kartesius	16
Gambar 3.1	Struktur Organisasi	27
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Per item Pernyataan	42
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Per Indikator	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	58
Lampiran 2.	Identitas Responden.....	62
Lampiran 3.	Rekapitulasi Variabel Kepuasan (X).....	66
Lampiran 4.	Rekapitulasi Variabel Kepentingan (Y).....	69
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas Kepuasan (X).....	71
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Kepentingan (Y).....	74
Lampiran 7.	Hasil Uji Reliabilitas	77
Lampiran 8.	Diagram Kartesius	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan koperasi di Indonesia meningkat pesat. Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan semua unsur penggerak perkoperasian, koperasi telah dianggap penting karena telah terbukti mampu menggerakkan ekonomi hingga tumbuh secara berkeadilan dan merata. Pembangunan koperasi di Indonesia merupakan bagian dari usaha pembangunan nasional secara keseluruhan.

Koperasi di Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2012 menyebutkan bahwa “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi”.

Koperasi memiliki arti penting dalam membangun perekonomian nasional, seperti tertuang dalam Pasal 33 Ayat 1 Undang- Undang Dasar 1945 yang berbunyi, “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Nama koperasi memang tidak disebutkan dalam pasal 33, tetapi “asas kekeluargaan” itu ialah koperasi. Koperasi merupakan satu-satunya bentuk usaha yang paling sesuai dengan demokrasi ekonomi dan selaras dengan semangat dan jiwa gotong royong Bangsa Indonesia.

Koperasi memiliki beberapa prinsip yang diantaranya adalah keanggotaan bersifat suka rela dan terbuka, pengelolaan dilaksanakan secara

demokratis, pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota, pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal, serta kemandirian. Prinsip-prinsip pengelolaan koperasi tersebut menjadi keunggulan koperasi dibandingkan badan usaha lainnya apabila diterapkan dengan benar.

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi diharapkan mampu menjadi sokoguru perekonomian Indonesia. Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota.

Salah satu koperasi yang termasuk dalam jenis koperasi pegawai negeri adalah Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak. Koperasi jasa bina sejahtera adalah koperasi yang telah terdaftar di PKPRI Provinsi Kalimantan Barat. Koperasi di kota Pontianak yang terdaftar di pusat koperasi pegawai Republik Indonesia (PKPRI) Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
PKPRI Provinsi Kalimantan Barat
Daftar Koperasi Pegawai Negeri yang ada di Kota Pontianak
Tahun 2021

No.	Nama Koperasi	No.	Nama Koperasi
1.	KOPENDA	34.	JASHA BUVANA / DEPERINDAG
2.	BHAKTI KARYA	35.	JASA BINA SEJAHTERA / KNTR WALIKOTA
3.	HIMPUNAN PT. POS	36.	LAPAS DEWASA
4.	KARLINA PLN CAB.PTK	37.	DISPENDA TK 1
5.	DITJEN PAJAK	38.	KARYA NIAGA / DEPERINDAG
6.	KANTOR GUBERNUR	39.	CAKRA YUDIKA / PENGADILAN NEGERI
7.	WAHANA UTAMA	40.	SILVA USAHA / DIN. KEHUTANAN
8.	SILIH ASIH/ DINAS PERTANIAN (KSP4)	41.	CITA RIMBA / PEMETAAN HUTAN
9.	KOPKAL / DOLOG	42.	BUANA CARAKA / BEA CUKAI
10.	DAYA GUNA	43.	PIGUR / SMKN 3 PTK
11.	GURU-GURU SD PTK TIMUR	44.	KESEHATAN
12.	SETIA / DISBUN	45.	BERDIKARI / SLTPN 17 PTK
13.	KARYA TIMUR / KTR CAMAT PTK TIMUR	46.	ANDINI / PETERNAKAN
14.	IKHLAS / KANWIL AGAMA	47.	TERATAI / DINAS SOSIAL
15.	ADIL / KANDEP AGAMA	48.	TRI PRASETYA / RRI PTK
16.	NKKBS / BKKBN PROV. KALBAR	49.	BUMI BHAKTI / BPN PROVINSI
17.	SEKAR WANGI / SLTPN 2	50.	HANDAYANI/ DIKNAS PROVINSI
18.	DHARMA JASA	51.	BERSINAR / DINAS KOPERASI KOTA
19.	KPPDK KEHAKIMAN	52.	BANDAR KAPUAS / ADPEL
20.	SMPN 8 PONTIANAK	53.	SAMAPTA BHAKTI / MAWIL HANSIP
21.	WARGA SEJAHTERA / SMKN I	54.	NAVIGASI / KANTOR NAVIGASI
22.	UTAMA SEJAHTERA / SLTPN 7	55.	BAHTERA / BKKBN KOTA PTK
23.	STMN I PONTIANAK	56.	POLITEKNIK
24.	SEJAHTERA / SMKN 5	57.	SUTERA MAKMUR / SDN 17
25.	BHINEKA KARYA / BANK KALBAR	58.	AMARTA USAHA
26.	DIAN / KANWIL PENERANGAN	59.	MITRA USAHA / SMKN 6 PTK
27.	INSAN KARYA SEJAHTERA	60.	PEGAS / SMKN 4 PTK
28.	TUNAS SEJAHTERA / SLTPN 11	61.	ANUGERAH JAYA / SLTPN 1 PTK
29.	DIKNAS KOTA PONTIANAK	62.	MITRA / SLTP NEG 6 PTK
30.	BINA CIPTA	63.	OIKOSNOMOS / FAK. EKONOMI UNTAN
31.	AKSARA	64.	SRIKANDI / SMPN NEG 13 PTK
32.	MINA SEJAHTERA / PERIKANAN	65.	SINAR MENTARI / SMPN 19 PTK
33.	UNTAN	66.	KOPANCA / SMAN 5 PTK

Sumber : PKPRI Provinsi Kalimantan Barat, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui di kota Pontianak terdapat 66 (enam puluh enam) koperasi pegawai yang terdaftar di Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPRI) Provinsi Kalimantan Barat, yang mana salah satunya yaitu Koperasi Jasa Bina Sejahtera. PKPRI bertugas menghimpun dan

memberikan arahan kepada koperasi-koperasi pegawai yang ada di kota Pontianak.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak yang terletak di jalan Zainuddin, Tengah Pontianak Kota, Kota Pontianak kompleks Kantor Walikota Pontianak, Kalbar 78243. Koperasi ini berdiri pada Tanggal 16 Januari 1981 dengan badan hukum 953.a/BH/X.

Awalnya koperasi ini bernama KPN Bina Sejahtera, karena adanya perubahan ke Undang- Undang no 17 dan perkembangan unit usaha pada koperasi tersebut, pada tahun 2013 koperasi ini berubah menjadi Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak beranggotakan pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan pemerintah daerah kota Pontianak. Berdasarkan data Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak dalam 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terjadi penurunan jumlah anggota yang dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah :

Tabel 1.2
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah anggota
Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Naik/Turun (%)
1.	2018	805	-
2.	2019	769	(4,47) %
3.	2020	740	(3,77) %

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2021

Pada tabel 1.2 dapat dilihat dari tahun 2018 sampai tahun 2019 terdapat penurunan sebesar 36 (tiga puluh enam) orang anggota Koperasi Jasa bina Sejahtera atau 4,47%, sedangkan pada tahun 2019 sampai tahun 2020

penurunannya sebesar 29 (dua puluh sembilan) orang anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera atau 3,77%.

Koperasi jasa bina sejahtera memiliki 3 (tiga) jenis simpanan yaitu simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Setiap anggota koperasi diharuskan untuk melakukan simpanan pokok dan simpanan wajib. Pada 3 (tiga) tahun terakhir jumlah simpanan anggota pada Koperasi Jasa Bina Sejahtera dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Simpanan Anggota
Tahun 2018 – 2020

No.	Simpanan	Jumlah Simpanan (Rupiah)		
		2018	2019	2020
1.	Pokok	76.882.000	73.332.000	70.777.000
2.	Wajib	4.488.681.800	4.801.574.800	5.014.629.900
3.	Sukarela	497.869.350	344.205.719	240.043.000
4.	Jumlah	5.063.433.150	5.453.417.519	5.325.449.900

Sumber: Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah simpanan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera dari tahun 2018 sampai tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 7,70%, sedangkan pada tahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 2,34%.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami beberapa perubahan khususnya dalam unit usaha simpan pinjam. Pada 3 (tiga) tahun terakhir ini, jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami fluktuasi yang mana dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut:

Tabel 1.4
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Pinjaman Anggota
Tahun 2018 – 2020

No.	Tahun	Jumlah Pinjaman (Rupiah)	Naik/Turun (%)
1.	2018	4.539.000.000	-
2.	2019	4.963.100.000	9,34
3.	2020	4.830.500.000	(2,67)

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2021

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera dari tahun 2018 sampai tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 9,34%, sedangkan pada tahun 2019 sampai tahun 2020 jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami penurunan sebesar 2,67%.

Untuk mengetahui keluhan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera, penulis melakukan wawancara kepada bagian keuangan Koperasi Jasa Bina Sejahtera. Adapun keluhan anggota yang disampaikan kepada bagian keuangan Koperasi Jasa Bina Sejahtera adalah bunga pinjaman yang terlalu besar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan memilih Judul “**Analisis kepuasan Anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak**”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Koperasi Jasa Bina Sejahtera ?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dianalisa yaitu :

Dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliabilty*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Berwujud (*tangible*)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan alat bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan serta melatih diri dalam meningkatkan kemampuan menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah.

2. Bagi Koperasi

Sebagai informasi tambahan dan masukkan bagi Koperasi Jasa Bina Sejahtera untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi yang akan berpengaruh terhadap kemajuan koperasi.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi baik bagi pihak luar atau rekap mahasiswa Program Studi Manajemen yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. *Responsivitas* yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

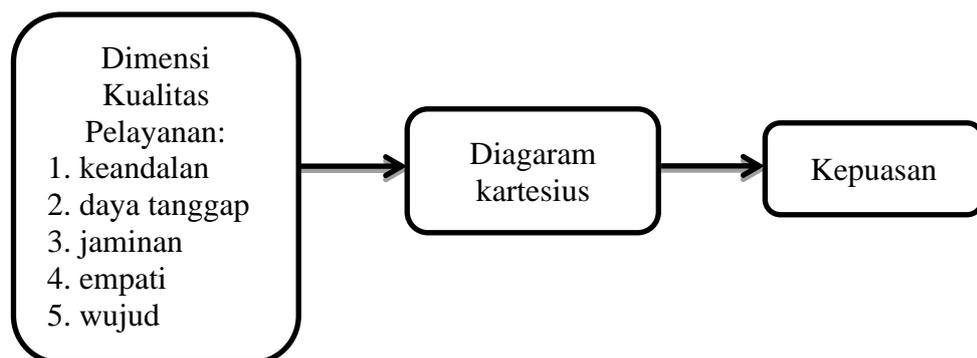
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan (2018) yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta” hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan dengan variabel pelayanan tidak terbukti memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepuasan anggota sedangkan variabel harga dan produk terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Yusuf dan Raheni (2019) yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu” hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* secara *statistic* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu.

Berdasarkan pemaparan diatas maka kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Menurut Sugiyono (2017:53): “penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang

berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2015:37) “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan”.

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:194): “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Penulis melakukan wawancara kepada pimpinan Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak.

2) Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Disini penulis menyebarkan kuesiner kepada anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2015:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu daftar Koperasi Pegawai Negeri data jumlah anggota Koperasi, data jumlah simpanan anggota koperasi, dan data jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80):. “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera yang berjumlah 756 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81):. “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin Sugiyono (2011:37),

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{756}{1 + (756 \times 0,1^2)} \\ &= 88 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 88 orang. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan jumlah sebanyak 100 orang. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah "*Purposive sampling*". Menurut Siregar (2015:60): "*Purposive Sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu".

4. Skala Pengukuran

a. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2017:132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain. Skala likert yang digunakan dalam penelitian berisi 5 (lima) alternatif jawaban untuk kolom tingkat kepuasan dan kepentingan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Alternatif jawaban responden

NO	Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
	Alternatif Jawaban	Skor	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Puas	5	Sangat Penting	5
2	Puas	4	Penting	4
3	Kurang Puas	3	Kurang Penting	3
4	Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
5	Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1

5. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2015:75): “Instrumen penelitian digunakan untuk memperoleh, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan

pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.

1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51): “validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut.

Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *product moment pearson*, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item pernyataan atau pertanyaan dengan total skor item pernyataan atau pertanyaan. Menurut Siregar (2015:77): “suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila koefisien korelasi *product moment* $> r$ -tabel(α ;n-2)n = jumlah sampel”.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:47):. “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”.

Teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah teknik Cronbach Alpha. Nunnally (1994) dalam Ghozali (2018:48)

mengemukakan “suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$ ”.

b. Diagram kartesius

Menurut Supranto (2011:241): “Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) , dimana \bar{x} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan”. Rumus menghitung rata-rata menurut supranto(2011:241) adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = skor rata-rata nilai atribut tingkat kepuasan

\bar{Y} = skor rata-rata nilai atribut tingkat kepentingan

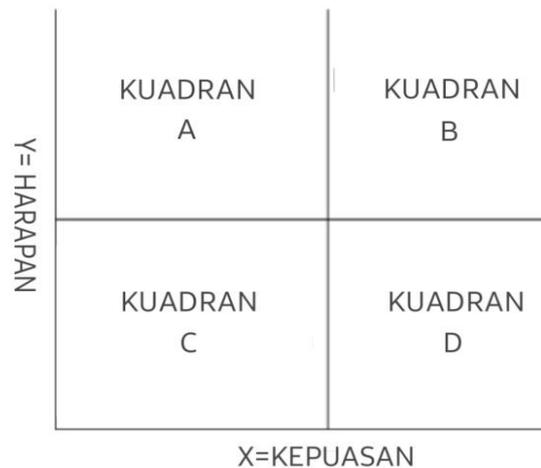
n = jumlah responden

X_i = jumlah nilai atribut tingkat kepuasan

Y_i = jumlah nilai atribut tingkat kepentingan

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut :

Gambar :1.2
Diagram kartesius



Sumber: Supranto (2011 : 242)

Keterangan :

- Kuadrant A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- Kuadrant B : Menunjukkan untuk jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan unsur ini di anggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadrant C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, Atribut ini di anggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadrant D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan anggota sebesar 4,17 sedangkan dilihat dari skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,15. Ini menunjukkan bahwa kepuasan melebihi kepentingan. Adapun metode untuk mengukur tingkat kepuasan adalah Diagram Kartesius, yang terdiri dari 4 kuadran yaitu:

1. Kuadran A

Diantaranya kemudahan mendapat pinjaman, kecepatan proses menjadi anggota, ketersediaan lahan parkir, keamanan, ketersediaan AC, dan interior ruangan kantor.

2. Kuadran B

Di antaranya keterjangkauan biaya menjadi anggota, kesempatan mendapatkan pendidikan dasar untuk mendapatkan sertifikat, kesempatan memilih lebih dari satu produk, kemudahan untuk melakukan pinjaman uang, ketersediaan karyawan membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam memilih produk, ketepatan jadwal pelayanan, dan keamanan saat transaksi.

3. Kuadran C

Pelayanan pada kuadran ini memiliki kepentingan menurut anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak yang tinggi tingkat kepuasannya. Manfaat yang diperoleh anggota cenderung besar sehingga Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak harus meningkatkan dan mempertahankan atribut-atribut pelayanan antaranya keamanan saat bertransaksi.

4. Kuadran D

Di antaranya dalam kemudahan persyaratan menjadi anggota, karyawan membantu dalam mengisi formulir keanggotaan, kesediaan karyawan menanggapi keluhan anggota, kecepatan proses transaksi, pengetahuan karyawan tentang produk KJBS, legalitas KJBS, nama baik KJBS, kejujuran petugas kemampuan karyawan melayani anggota tanpa membedakan status sosial, kesabaran karyawan, kemampuan karyawan berinteraksi, kesopanan karyawan, keramahan serta kerapian berpakaian karyawan.

Adapun hasil analisis Diagram Kartesius lima dimensi layanan sebagai berikut:

Reliabilitas (*Reliability*) terletak pada kuadran C, Daya Tanggap (*Responsiveness*) terletak pada kuadran B, Jaminan (*Assurance*) terletak pada kuadran B. Empati (*Emphaty*) terletak pada kuadran C, Bukti Fisik (*Tangibles*) terletak pada kuadran C

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diberikan saran-saran yang kemudian dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan bagi Koperasi Jasa Bina Sejahtera yang akan datang.

Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk mempermudah proses untuk menjadi anggota baru di Koperasi Jasa Bina Sejahtera.
2. Disarankan kepada setiap karyawan Koperasi Jasa Bina Sejahtera selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap transaksi.
3. Disarankan kepada setiap karyawan Koperasi Jasa Bina Sejahtera untuk bersikap sabar dan perhatian dalam melayani keinginan anggota koperasi.
4. Untuk karyawan Koperasi Jasa Bina Sejahtera dalam memberikan perhatian kepada anggota disarankan tidak membedakan jabatan anggota tersebut.
5. Disarankan karyawan Koperasi Jasa Bina Sejahtera untuk selalu bersikap simpatik terhadap permasalahan yang dialami oleh anggota koperasi.
6. Koperasi Jasa Bina Sejahtera disarankan untuk menyediakan tempat parkir agar kendaraan roda dua maupun roda empat dapat tersusun rapi.
7. Disarankan untuk meningkatkan fasilitas ruang tunggu yang nyaman untuk anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.
8. Disarankan untuk menyediakan tempat duduk yang memadai untuk anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dengan variabel

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri Francis. 2018. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ke-1, Cetakan Ke-7. PT. Rajagrafindo, Depok.
- Ghozali, Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 25*. Edisi Kedelapan Universitas Dipenogoro Semarang.
- Ikhsan Yusuf, 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana *Jurnal Manajemen* vol 4 (1) 62-85
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke-12, Jilid 1, Cetakan Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane, Keller 2009, *Manajemen pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Erlangga. Jakarta
- Rusdiana. 2014 *Manajemen Operasi* Cetakan Pertama, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Siregar, Syofian 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono.2017, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta : Bandung
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Yusuf Dicky dan Cahyaning Raheni, 2019 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura *Jurnal Manajemen* vol 6 (2) 94-100