

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN ANTAR CABANG PADA KOPERASI SERBA
USAHA “ABDI JAYA SENTOSA” PONOROGO**

(Studi Kasus Pada Empat Cabang KSU”Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo)



Nama : Endang Winarni

NIM : 12412769

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN ANTAR CABANG PADA KOPERASI SERBA
USAHA “ABDI JAYA SENTOSA” PONOROGO**

(Studi Kasus Pada Empat Cabang KSU”Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Endang Winarni

NIM : 12412769

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

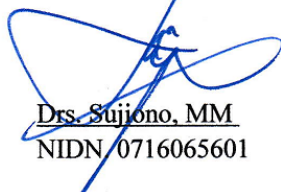
Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Antar Cabang Pada Koperasi Serba Usaha "Abdi Jaya Sentosa" Ponorogo (Studi Kasus Pada Empat Cabang Kantor KSU "Abdi Jaya Sentosa" di Ponorogo)

Nama : Endang Winarni
NIM : 12412769
Program Studi : Manajemen

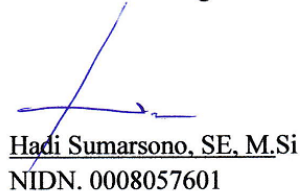
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 9 Juli 2018

Pembimbing I


Drs. Sujiono, MM
NIDN. 0716065601

Pembimbing II

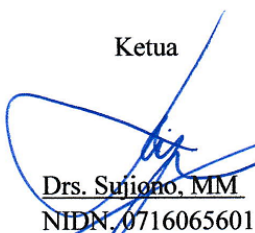

Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIDN. 0008057601

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

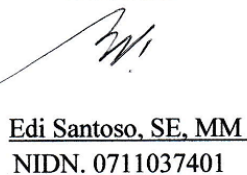

Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji:

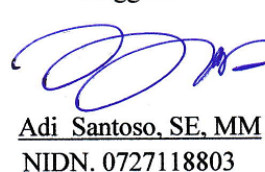
Ketua


Drs. Sujiono, MM
NIDN. 0716065601

Sekretaris


Edi Santoso, SE, MM
NIDN. 0711037401

Anggota


Adi Santoso, SE, MM
NIDN. 0727118803

RINGKASAN

Endang Winarni, 12412769, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Antar Cabang Pada Koperasi Serba Usaha “Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo (Studi kasus pada empat cabang KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo). Dosen pembimbing I Drs. Sujiono, MM. Dosen pembimbing II Hadi Sumarsono, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah serta apa yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di KSU “Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tempat penelitian adalah 4 kantor cabang KSU “Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo dan subyek penelitian ini adalah para nasabah dari koperasi tersebut dengan responden dari masing-masing kantor sebanyak 87 responden serta total dari ke 4 cabang tersebut adalah 348 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan pengamatan. Sedangkan dalam teknik analisis data menggunakan 5 dimensi *SERVQUAL* menurut Parasuraman dkk Tjiptono dan Candra (2007:133) yaitu berwujud, empati, keandalan, ketanggapan, dan jaminan serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang dikembangkan oleh John dan Martilla (1977) dengan menggunakan 5 variabel (20 indikator).

Hasil penelitian ini adalah perbandingan dari ke4 cabang koperasi AJS di Ponorogo menunjukkan bahwa koperasi AJS Jl. Wilis mempunyai kualitas pelayanan paling baik (302,5) disusul koperasi AJS Jl. Halim Perdana Kusuma (293,3) koperasi AJS Jl. Parang Menang (286,2) serta koperasi AJS Jl. Lawu (276,8) dengan kepuasan pelanggan tertinggi diperoleh oleh AJS Jl. Wilis (77,59%) diikuti oleh AJS Jl. Parang Menang (75,08%) AJS Jl. Law (72,72%) dan terakhir AJS Jl. Halim Perdana Kusuma (71,04%). Rata-rata kinerja yang dilakukan KSU AJS di Ponorogo mempunyai bobot 289,7 dengan tingkat kepuasan 74,11%. Dengan kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan paling tinggi dilakukan oleh KSU AJS Jl. Wilis dari tinggi ke rendah.

Saran dalam penelitian ini adalah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka hendaknya pelayanan tetap dimaksimalkan walaupun terkendala jumlah petugas pelayanan maupun kendala yang bersifat teknis. Dan untuk meningkatkan pelayanan KSU AJS maka harus dilakukan penelitian pada cabang koperasi AJS lain yang berada diluar Ponorogo, sehingga dapat dilakukan perbandingan perbandingan antar koperasi AJS dari setiap cabang kota.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Antar Cabang Pada Koperasi Serba Usaha “Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo (Studi Kasus Pada Empat Cabang Kantor KSU”Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo) ”.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Sujiono, MM dan Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Sukemi, SH selaku Kepala Kepala Wilayah II yang telah memberikan izin penelitian serta Bapak Hariyoso, Bapak Nanang Khosim serta semua pihak dari KSU”Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo yang telah sudi membantu yang penulis butuhkan untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Emak yang tercinta dan aku sayangi (Sareh dan Saminem), serta kakakku sekeluarga(Ismanto+Ena Mariana) serta keluarga yang

telah memberikan doa dan dorongan baik moril maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

6. Saudara kembarku beda bapak beda Emak tersayang (Nia Sulandari Amd. Keb) yang selalu memberi suport dan terkadang mengganggu dalam penyelesaian skripsi.
7. Temanku (Huda Prayoga) yang telah memberikan pencerahan sekaligus bimbingan untuk mempelancar dalam pengerjaan skripsi.
8. Sabahatku ,teman-teman kuliah serta rekan-rekan kerja yang selalu memberikan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Seseorang yang telah menjadi masalaluku (Arya Gusti Admaja), karena semangat darimu untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan karya-karya ilmiah lain dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Amin.

Ponorogo, 9 Juli 2018

Endang Winarni
12412769

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 9 Juli 2018



(Endan Winarni)
NIM 12412769

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman pengesahan	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	iii
Pernyataan Tidak menyimpang Kode Etik Penelitian	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Pemasaran	7
2.1.3. Bauran Pemasaran	8
2.1.4. Jasa	10
2.1.5. Konsumen	14
2.1.6. Kepuasan Pelayanan	17
2.1.7. Koperasi	18
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Berfikir	22

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1.	Prespektif Pendekatan Penelitian	24
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.3.	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1.	Populasi.....	25
3.3.2.	Sampel	26
3.4.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1.	Data Primer	27
3.4.2.	Data Sekunder	29
3.5.	Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.6.	Metode Analisa Data.....	31

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum	38
4.2.	Gambaran Struktur Organisasi.....	40
4.3.	Gambaran Sumber Daya Manusia.....	42
4.4.	Operasional.....	43
4.5.	Pemasaran.....	45
4.5.1.	Produk.....	45
4.5.2.	Harga.....	46
4.5.3.	Promosi.....	46
4.5.4.	Tempat	46
4.6.	Keuangan	48
4.7.	Karakteristik Responden	52
4.8.	Pembahasan	53
4.8.1.	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh KSU AJS JI Wilis, KSU AJS JI Lawu, KSU AJS JI Parang Menang, KSU AJS JI Halim Perdana Kusuma di Ponorogo..	53

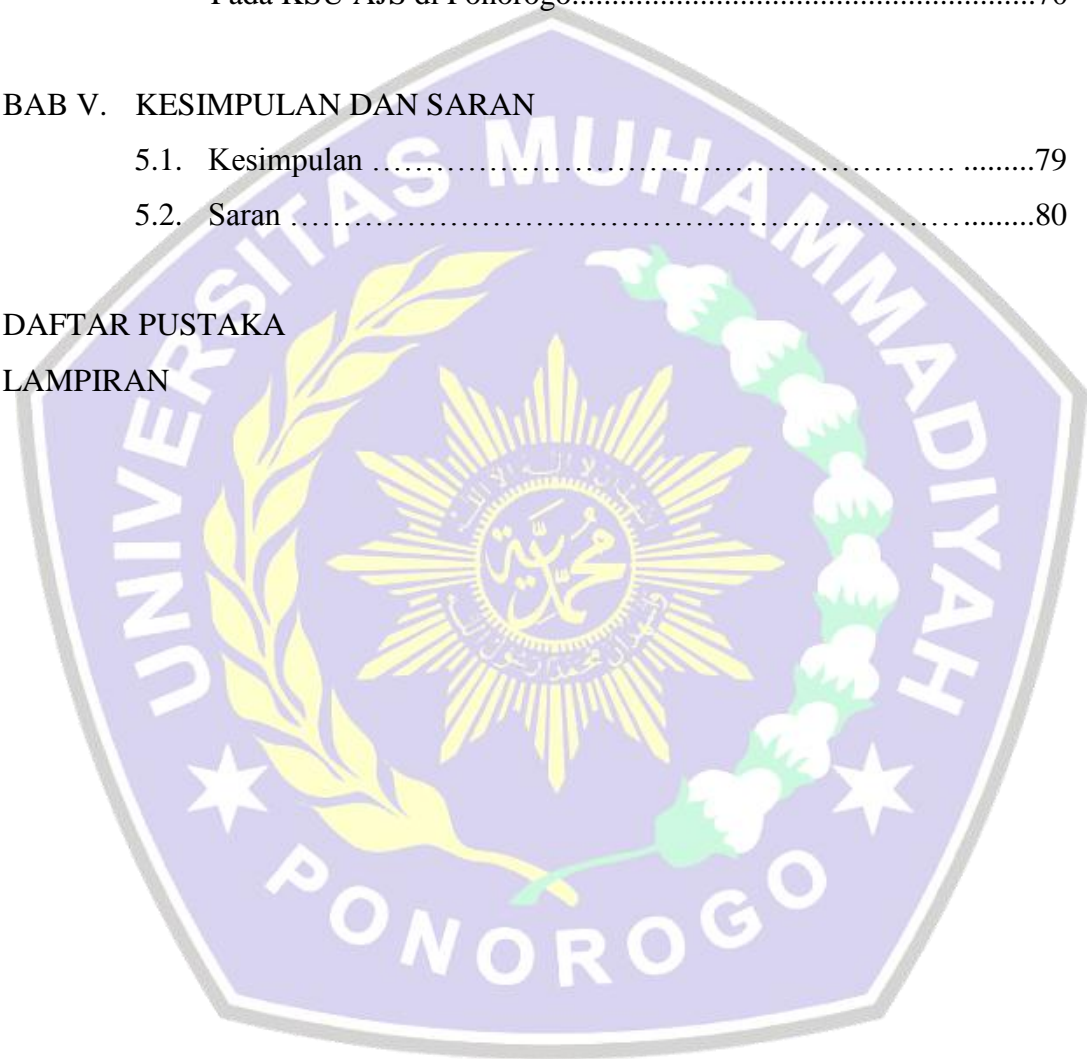
1. Kepuasan KSU AJS cabang Jl. Wilis Ponorogo.....	56
2. Kepuasan KSU AJS cabang Jl. Lawu Ponorogo.....	59
3. Kepuasan KSU AJS cabang Jl. Parang M Ponorogo....	62
4. Kepuasan KSU AJS cabang Jl. Halim P Ponorogo.....	66
4.2.3. Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Antar Cabang Pada KSU AJS di Ponorogo.....	70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

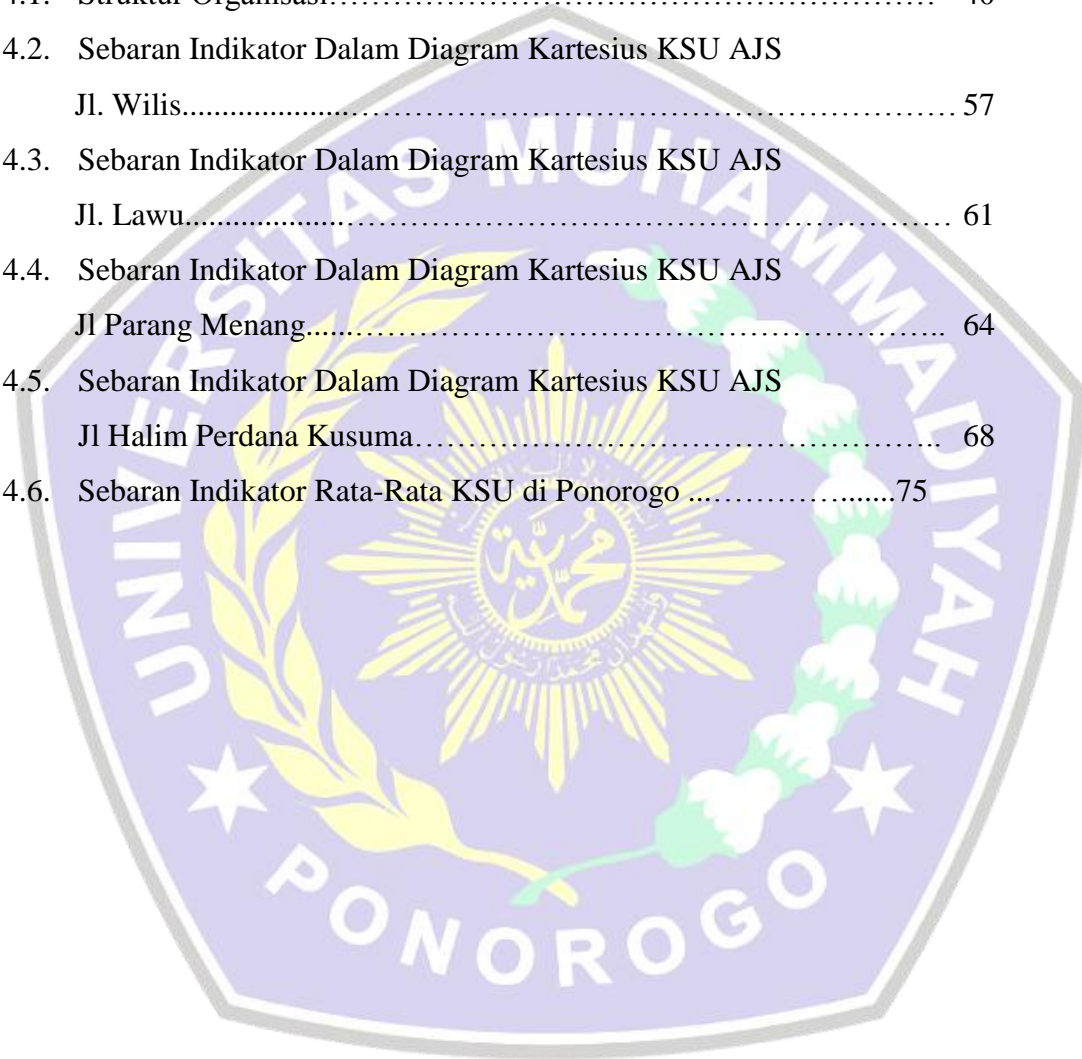


DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Nasabah KSU AJS Tahun Juli 2016-Juni 2017.....	26
3.2. Tingkat Kerja dan Harapan.....	33
3.3. Klasifikasi Kesenjangan.....	34
4.1. Komposisi Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan.....	42
4.2. Komposisi Karyawan Menurut Jenis Kelamin.....	43
4.3. Sarana dan Prasarana.....	44
4.4. Fasilitas Penunjang Kantor KSU AJS Ponorogo.....	45
4.5. Besaran Pinjaman Beserta Bunga Administrasi Tabungan Dan Jangka Waktu	46
4.6. Laporan Kas Tahunan Jl. Wilis Juli 2016-Juni 20117.....	48
4.7. Laporan Kas Tahunan Jl. Lawu Juli 2016-Juni 20117.....	49
4.8. Laporan Kas Tahunan Jl. Parang Menang Juli 2016-Juni 2017.50	
4.9. Laporan Kas Tahunan Jl. Halim P Juli 2016-Juni 20117.....	51
4.10. Karakteristik Nasabah KSU AJS Ponorogo.....	52
4.11. Nilai Kesenjangan Antara Persepsi/Kinerja Dengan Ekspetasi/ Harapan Nasabah Serta Tingkat Kesesuaian (% Kepuasan Nasabah) Keseluruhan Pada Koperasi Serta Usaha Abdi Jaya Sentosa Ponorogo.....	54
4.12. Distribusi Indikator Pada Setiap Kuadran Berdasarkan Sebaran Dalam Diagram Kartesius Gambar 4.2-4.6.....	77
5.1. Kinerja Harapan kesenjangan dan Harapan KSU AJS Ponorogo.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
3.1. Diagram Kartesius.....	36
4.1. Struktur Organisasi.....	40
4.2. Sebaran Indikator Dalam Diagram Kartesius KSU AJS Jl. Wilis.....	57
4.3. Sebaran Indikator Dalam Diagram Kartesius KSU AJS Jl. Lawu.....	61
4.4. Sebaran Indikator Dalam Diagram Kartesius KSU AJS Jl Parang Menang.....	64
4.5. Sebaran Indikator Dalam Diagram Kartesius KSU AJS Jl Halim Perdana Kusuma.....	68
4.6. Sebaran Indikator Rata-Rata KSU di Ponorogo	75



LAMPIRAN

1. Surat Penelitian Selesai Melakukan Penelitian KSU AJS Jl. Wilis
2. Surat Penelitian Selesai Melakukan Penelitian KSU AJS Jl. Lawu
3. Surat Penelitian Selesai Melakukan Penelitian KSU AJS Jl. Parang Menang
4. Surat Penelitian Selesai Melakukan Penelitian KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma
5. Kuesioner
6. Tabulasi Data Persepsi Responden KSU AJS Jl. Wilis
7. Tabulasi Data Harapan Responden KSU AJS Jl. Wilis
8. Tabulasi Data Persepsi Responden KSU AJS Jl. Lawu
9. Tabulasi Data Harapan Responden KSU AJS Jl. Lawu
10. Tabulasi Data Persepsi Responden KSU AJS Jl. Parang Menang
11. Tabulasi Data Harapan Responden KSU AJS Jl. Parang Menang
12. Tabulasi Data Persepsi Responden. KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma
13. Tabulasi Data Harapan Responden KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma
14. Jumlah Bobot Persepsi Responden KSU AJS Jl. Wilis
15. Jumlah Bobot Harapan Responden KSU AJS Jl. Wilis
16. Jumlah Bobot Persepsi Responden KSU AJS Jl. Lawu
17. Jumlah Bobot Harapan Responden KSU AJS Jl. Lawu
18. Jumlah Bobot Persepsi Responden KSU AJS Jl. Parang Menang
19. Jumlah Bobot Harapan Responden KSU AJS Jl. Parang Menang
20. Jumlah Bobot Persepsi Responden KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma
21. Jumlah Bobot Harapan Responden KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma
22. Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan KSU AJS Jl. Wilis
23. Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan KSU AJS Jl. Lawu
24. Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan KSU AJS Jl. Parang Menang
25. Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan KSU AJS Jl. Halim Perdana Kusuma