

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI KREDIT PANSOS SETIA KAWAN DI
KECAMATAN MUARA PADANG KABUPATEN BANYUASIN**



Skripsi

Nama : Afri Syaiful Anas

NIM : 212014298

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2019

Skripsi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI KREDIT PANSOS SETIA KAWAN DI
KECAMATAN MUARA PADANG KABUPATEN BANYUASIN

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Nama : Afri Syaiful Anas

NIM : 212014298

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Afri Syaiful Anas

NIM : 212014298

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin

Dengan ini Menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2019


METERAI
TEMPEL
F4D2CAFF514102420
6000
DUA RIBURUPIAH
Afri Syaiful Anas

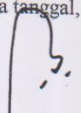
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI KREDIT PANSOS SETIA KAWAN DI KECAMATAN MUARA
PADANG KABUPATEN BANYUASIN
Nama : Afri Syaiful Anas
Nim : 212014298
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

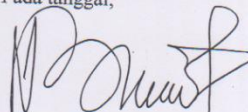
Pada tanggal,


DR. Sri Rahayu, Hj., S.E., M.M

NIDN : 0206016702

Diterima dan Disahkan

Pada tanggal,


Arniza Nilawati, S.E., M.M

NIDN : 0215057001

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN: 0216057001

Motto:

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang (H.R. Tarmidzi)

Ku persembahkan kepada:

- ❖ *Bapak dan ibuku tercinta
bapak Mahkmud dan ibu Sutri*
- ❖ *Kakak dan adik Kandungku
Ana Lestari dan Maya Arsanti*
- ❖ *Pembimbing skripsiku
(Ibu DR. Sri Rahayu, SE., M.M
dan Ibu Arniza Nilawati, S.E,
M.M)*
- ❖ *Sahabat seperjuanganku*
- ❖ *Almamaterku*



PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat-NYA penulisan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin** ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang dijadwalkan dan merupakan persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam ilmu manajemen difakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah palembang.

Penulisan laporan ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih terutama pada kedua orang tuaku Bapak Mahkmud dan Ibu Sutri yang do'a dan bantuannya memiliki makna yang besar bagi penulis. Selain itu ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M..M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs.H.Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E.M.Si. dan Ibu Dr.Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M. selaku ketua program studi dan sekretaris Program Studi Manajemen FEB UMP.
4. Dr.Sri Rahayu,SE.,M.M. selaku pembimbing 1 (satu) dan Ibu Arniza Nilawati,S.E, M.M. selaku pembimbing 2 (dua).
5. Bapak Zawawi Kohar,S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik.
6. Keluarga besar serta kakak dan adik kandungku Ana Lestari dan Maya Arsanti.
7. Sahabat terdekatku Eli Apriani.

8. Sahabat seperti keluarga Dian Susma Dhana, Rego Kisro, Arizaldy, M. Nur Hidayat, Deni Rahmanudin, Nino Dwi Setiawan, Agus Dwi Purnomo, Hendi Saputra, Junaidi Pradipta, Dimas Anggara, Tomi Suharno.
9. Seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner.
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha telah penulis lakukan, akan tetapi laporan ini masih jauh dari sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari laporan penelitian ini tetap ada manfaat yang dapat diperoleh, aamiin.

Palembang, Maret 2019

Afri syaiful anas

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Persembahan dan Moto	v
Prakata	vi
Daftar Isi	viii
Halaman Daftar Tabel.....	x
Halaman Daftar Lampiran	xi
Abstrak.....	xii
Abstract.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Operasionalisasi Variabel	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Data Yang Diperlukan	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
B. Uji Instrument	46
C. Identitas Responden	49
D. Tabulasi Hasil Penelitian	54
E. Analisis Regresi Linier Berganda	79
F. Uji Hipotesis	82
G. Koefisien Determinasi	87
H. Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya	89

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	xiv
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Jumlah Anggota	4
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel IV.1 Data Uji Validitas	47
Tabel IV.2 Data Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel IV.7 Tabel SPSS Responden Kepuasan Atas Kepuasan Pelayanan	54
Tabel IV.8 Tabel SPSS Responden Kepuasan Atas Kualitas Jasa.....	55
Tabel IV.9 Tabel SPSS Responden Kepuasan Atas Harga.....	56
Tabel IV.10 Tabel SPSS Responden Kepuasan Atas Faktor Emosional	57
Tabel IV.11 Tabel SPSS Responden Kepuasan Atas Biaya dan Kemudahan	58
Tabel IV.12 Tabel SPSS Responden Karyawan Berpenampilan Rapi dan Sopan	59
Tabel IV.13 Tabel SPSS Responden Ruangan dan lingkungan.....	60
Tabel IV.14 Tabel SPSS Responden Fasilitas Fisik	61
Tabel IV. 15 Tabel SPSS Responden Teknologi	62
Tabel IV. 16 Tabel SPSS Responden Cerman Dalam Pelayanan	63
Tabel IV.17 Tabel SPSS Responden Karyawan Tepat Waktu	64

Tabel IV.18 Tabel SPSS Responden Handal dalam Pelayanan.....	65
Tabel IV.19 Tabel SPSS Responden Minim Kesalahan	66
Tabel IV.20 Tabel SPSS Responden Bersedia Membantu	67
Tabel IV.21 Tabel SPSS Responden Tepat dan Cepat	68
Tabel IV.22 Tabel SPSS Responden Prosedur Pelayanan	69
Tabel IV.23 Tabel SPSS Responden Merespon Keluhan	70
Tabel IV.24 Tabel SPSS Responden Jujur Memberikan Pelayanan.....	71
Tabel IV.25 Tabel SPSS Responden Bersikap Sopan	72
Tabel IV.26 Tabel SPSS Responden Kemampuan dan Pengetahuan	73
Tabel IV.27 Tabel SPSS Responden Komunikasi yang baik	74
Tabel IV.28 Tabel SPSS Responden Kemudahan	75
Tabel IV.29 Tabel SPSS Responden Melayani dengan Ramah.....	76
Tabel IV.30 Tabel SPSS Responden Tidak Membeda-bedakan.....	77
Tabel IV.31 Tabel SPSS Responden Kepedulian	78
Tabel IV.32 Data Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel IV.33 Data Uji F.....	82
Tabel IV.34 Data Uji t.....	84
Tabel IV.35 Data Koefisien Determinasi.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1	Data Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran2	Data kuisisioner
Lampiran3	Tabel F
Lampiran4	Tabel t
Lampiran5	Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran6	Foto Copy Surat Keterangan Riset
Lampiran7	Foto Copy Sertifikat AIK
Lampiran8	Foto Copy Toefl
Lampiran 9	Biodata Penulis

ABSTRAK

Afri Syaiful Anas /212014298/2019/Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan Di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin/Manajemen Pemasaran

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan Di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan Asosiatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan anggota. Jumlah populasi sebanyak 2715 orang dan sampel diambil sejumlah 96 orang. Pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang berhubungan dengan indikator-indikator yang digunakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan secara bersama-sama maupun parsial menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan Di Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

Kata kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Afri Syaiful Anas/212014298/2019/The Influence of Service Quality on Members Satisfaction of Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan in Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin/Marketing Management

The formulation of the problem in this study was how The Influence of Service Quality on Members Satisfaction of Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan in Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin. The objective of his study was to find out how The Influence of Service Quality on Members Satisfaction of Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan in Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin. This study was associative research. The variables used in this study were physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and member satisfaction. The total population was 2715 people and the sample was 96 people. The sampling technique used probability sampling. The data used in this study were primary data with questionnaire data collection techniques related to the indicators used. The analysis technique used was multiple linear regression. The results of the study proved that simultaneously, there was a positive and significant influence on physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the members satisfaction of Koperasi Kredit Pansos Setia Kawan in Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Response, Assurance, Empathy and member satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi luas dan peluang bisnis ada dimana-mana. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Menyadari kenyataan yang akan dihadapi dalam era globalisasi ini, dunia bisnis seyogyanya membangun sistem kualitas modern agar mampu mempertahankan pelanggan yang telah ada dan menarik konsumen menjadi pelanggan dari perusahaan bisnis jasa tersebut. Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2006: 216).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada

kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Juika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.

Menurut kotler (2004: 23) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2011: 174) kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Koperasi merupakan salah satu unsur yang penting sebagai penyangga perekonomian. Koperasi dikenalkan di Indonesia oleh R. Aria Wiratmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1896. Pada 12 Juli 1947, pergerakan koperasi

di Indonesia mengadakan kongres koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Tanggal dilaksanakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum. Koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan.

Koperasi di Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan menjahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut memebangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa “perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan”. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan asas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

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. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah anggota, memang bukan hanya berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat

diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Koperasi dalam menjalankan perannya sesuai dengan jati diri koperasi adalah profesionalisme koperasi, dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Berikut ini daftar jumlah anggota Koperasi Pansos Setia kawan di kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

Tabel I.I Jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam Setia Kawan Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

No	Tahun	Jumlah
1	2013	2103
2	2014	2196
3	2015	2472
4	2016	2609
5	2017	2715

Sumber : koperasi simpan pinjam setiakawan 2017

Menunjukkan bahwa pada setiap tahun jumlah anggota yang cenderung meningkat. Anggota akan semakin meningkat bila didukung oleh kualitas pelayanan yang lebih baik lagi

Koperasi menjelma menjadi penggerak ekonomi rakyat kecil yang tangguh. Koperasi Pansos Setia Kawan merupakan salah satu koperasi yang ada di kecamatan muara padang kabupaten banyuasin tepatnya di desa purwodadi merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang lembaga

keuangan, yaitu melayani anggota dan nasabah dalam melakukan transaksi simpan pinjam.

Koperasi Pansos Setia Kawan Berbadan Hukum Tanggal, 20 Mei 1996 dan di hadiri oleh saksi-saksi yaitu: FX. Hadi Purwoko, FX. Sutrisno Hadi, B. Sutrisno, Natalia Yati, FX. Supardi dan lain-lain. Koprasin Kredit Pansos Setia Kawan memiliki 12 anggota karyawan .

Sejak berdirinya koperasi ini sudah banyak membuktikan perkembangan yang pesat hingga saat ini. Koperasi Setia Kawan menerima pelayanan dalam bentuk simpan pinjam dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kegiatan perkoperasian. Sebagai salah satu koperasi independen bertaraf koperasi resmi. Keberhasilan Koperasi Setia kawan dalam memuaskan kebutuhan anggota didasari pada komitmen untuk terus belajar dan maju. Diimbangi dengan penggunaan fasilitas kantor yang memadai dan modern sesuai dengan perkembangan teknologi di Lembaga Keuangan. Koperasi inilah yang peneliti ambil sebagai tempat penelitian.

Beikut fenomena masalah pelayanan Koperasi Pansos Kredit Setia Kawan terhadap para anggotanya:

1. Bukti fisik

Fasilitas yang ditawarkan sudah lengkap dan sesuai harapan anggota seperti keadaan gedung yang mendukung, komputer, telpon, ruang tunggu dan tempat duduk, serta kendaraan baik motor maupun mobil akan tetapi kondisi mobil yang kurang mendukung dengan keadaan medan jalan yang ada di Kecamatan Muara Padang.

2. Keandalan

Karyawan koperasi pansos setia kawan ahli dalam menggunakan fasilitas alat bantu dalam pelayanan anggota namun karyawan kurang cermat dalam memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi yang menimbulkan kurangnya rasa simpatik anggota.

3. Ketanggapan

Koperasi dan karyawan belum sepenuhnya memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan karyawan kurang memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan anggota koprasi hal ini menyebabkan anggota koperasi menunggu lebih lama saat melakukan interaksi.

4. Jaminan

Karyawan Koperasi pansos setia kawan belum sepenuhnya siap membantu dan Koperasi belum memiliki pihak keamanan (satpam) yang dapat menjaga lingkungan koprasi sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi anggota sehingga kanggota koperasi merasa tidak sepenuhnya mendapat jaminan dari pihak koperasi pansos setia kawan.

5. Empati

Karyawan koperasi pansos setia kawan kurang bersikap ramah dan sopan saat memberikan jasa pelayanan kepada anggota koprasi sehinga anggota merasa kurang nyaman atas sikap karyawan koperasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk kepuasan anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil

langkah-langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pansos Setia Kawan Di Kecamatan Muara Padang kabupaten Banyuasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Setia Kawan Kecamatan Muara Padang Banyuasin ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan pinjam Setia kawan kecamatan Muara Padang Banyuasin ?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat member gambaran praktik dari teori yang didapatkan selama perkuliahan khususnya mata kuliah konsentrasi Manajemen Pemasaran.

2. Manfaat bagi Almamater

Menjadi pembanding untuk melakukan penelitian selanjutnya pada waktu yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Sitio. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga. Raja rafindo Perkasa.
- Hasan, Iqbal.2012. *Pokok-Pokok Materi Statistic I (Statistic Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi. 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Jakarta: Penerbit PT. Prehalindo.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Penekatan Praktis. (Edisi Pertama)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. (Edisi III)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. (Edisi Pertama). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Sunyoto, Danang.2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*.
Yogyakarta : CAPS.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. (Edisi III). Yogyakarta : Penerbit
Andi.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and
Satisfaction*.(Edisi III). Yogyakarta : Penerbit Andi.

Umar, Husein.2013. *Metode Penelitian Untuk Tesis*. Jakarta : Rajawali