



**PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN PADA
ANGGOTA KOPERASI WANITA SUMBER RASA
DI DESA ROWOTENGAH**

**PERCEPTIONS OF THE SERVICE QUALITY IN MEMBER'S SUMBER
RASA WOMEN COOPERATION AT ROWOTENGAH VILLAGE**

SKRIPSI

Oleh:

Esty Dyah Nuraini

NIM. 110810201293

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN PADA
ANGGOTA KOPERASI WANITA SUMBER RASA
DI DESA ROWOTENGAH**

**PERCEPTIONS OF THE SERVICE QUALITY IN MEMBER'S SUMBER
RASA WOMEN COOPERATION AT ROWOTENGAH VILLAGE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Esty Dyah Nuraini

NIM. 110810201293

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Esty Dyah Nuraini
NIM : 110810201293
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN PADA
ANGGOTA KOPERASI WANITA SUMBER RASA DI DESA
ROWOTENGAH

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 16 Februari 2015

Yang menyatakan,

Esty Dyah Nuraini
NIM : 110810201293

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN
PADA ANGGOTA KOPERASI WANITA SUMBER
RASA DI DESA ROWOTENGAH

Nama Mahasiswa : Esty Dyah Nuraini

NIM : 110810201293

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 16 Februari 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, S.E.,M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

Gusti Ayu Wulandari, S.E.,M.M
NIP. 19830912 200812 2 001

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

**PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN PADA ANGGOTA
KOPERASI WANITA SUMBER RASA DI DESA ROWOTENGAH**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Esty Dyah Nuraini

NIM : 110810201293

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

24 Februari 2015

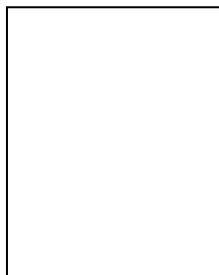
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua : Dr. Diah Yulisetiarni M.Si : (.....)
NIP. 19610729 198603 2 001**

**Sekretaris : Dr. Imam Suroso M.Si : (.....)
NIP. 19591013 198802 1 001**

**Anggota : Drs. Sunardi M.M : (.....)
NIP. 19530403 198503 1 001**



Mengetahui/ Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

**Dr. Moehammad Fathorazzi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ibu Sumarmi dan Bapak Mohamad Isnaini, yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan kasih sayang serta semangat;
2. Kakakku Anis Nurul Arifah yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
3. Nenekku Katiyah yang selalu mendoakanku;
4. Keluarga besarku yang selalu mendukung dan memotivasi;
5. Sahabat-sahabatku Yayuk Eprilia, Febrina Narulita dewi, Heni Wiji Arista, Iumie Istanika Ava, Rusdiah Nurul Farida, Afifah Zahra, Syaiful Bachry dan Ferit Oktariawan yang selalu menemaniku dalam suka dan duka;
6. Teman-teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2011;
7. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya;
8. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Alasan mengapa kekuatiran membunuh lebih banyak orang dibanding dengan kecelakaan kerja, adalah karena lebih banyak orang yang penuh kekuatiran dari pada bekerja”

(Robert Coolness)

“Jangan pikirkan kegagalan kemarin, hari ini sudah lain, sukses pasti diraih selama semangat masih menyengat”

(Mario Teguh)

“Sukses adalah keberhasilan yang anda capai di dalam menggunakan talenta-talenta yang telah Allah berikan kepada Anda”

(Curve Devos)

RINGKASAN

Persepsi Tentang Kualitas Layanan pada Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa di Desa Rowotengah ; Esty Dyah Nuraini, 110810201293 ; 2015 ; 60 Halaman ; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Keberadaan Koperasi wanita sangat menarik untuk dilihat karena terdapat beberapa Koperasi wanita yang cukup berkembang, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam atau pengajuan kredit lainnya sangat menentukan kemajuan koperasi tersebut, sehingga volume simpan pinjam yang ditawarkan semakin meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut diharapkan koperasi memperoleh tingkat Sisa Hasil Usaha (SHU) yang maksimal, sehingga kesejahteraan anggota dan kelangsungan hidup koperasi akan dapat dipertahankan. Salah satu faktor terpenting dalam usaha koperasi adalah kemampuan dalam melayani keinginan dan kebutuhan anggota pada saat mereka menggunakan jasa koperasi tersebut. Dengan kata lain pelayanan merupakan faktor yang terpenting dari usaha koperasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna jasa. Sedangkan puas atau tidaknya anggota tentunya sangat berpengaruh pada jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU) yang akan diterima koperasi tersebut. Untuk membuat anggotanya puas, banyak koperasi yang berusaha untuk meningkatkan fasilitas yang telah mereka miliki bahkan ada yang menambah dengan fasilitas yang baru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami persepsi tentang kualitas layanan pada anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa Desa Rowotengah di Kabupaten Jember.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat sesuai dengan realitas yang ada. Penelitian ini ditandai oleh kenyataan bahwa peneliti bekerja berdasarkan pertanyaan terbuka. Selama penelitian ini berlangsung, pertanyaan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan peneliti. Peneliti memerlukan beberapa saat yang tepat sebelum penafsiran dari pertanyaan yang dirumuskan, agar batas-batas dan maknanya menjadi jelas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang merupakan proses penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian. Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi empat tahap yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

Hasil wawancara yang dilakukan dengan 11 informan dalam penelitian ini adalah bahwa persepsi anggota terhadap kualitas layanan pada Koperasi Wanita Sumber Rasa di Desa Rowotengah sudah baik. Rata-rata informan menyatakan bahwa ketertarikan menjadi anggota Koperasi Wanita adalah untuk memperoleh modal dengan syarat yang mudah. Jasa yang diberikan Koperasi Wanita Sumber Rasa dapat membantu memenuhi kebutuhan para anggotanya, dan kualitas layanannya sudah baik sesuai yang diharapkan anggota. Layanannya berdampak positif bagi anggota karena semua yang dibutuhkan anggota bisa terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan persepsi anggota terhadap kualitas layanan yang diberikan Koperasi Wanita Sumber Rasa sesuai yang diharapkan anggotanya meliputi kecepatan waktu yang dirasakan anggota pada saat administrasi peminjaman dana, ketepatan waktu dalam pemenuhan kebutuhan modal selalu ada dan pasti diusahakan dan pengembalian pinjaman dilakukan dengan teliti sesuai waktu yang diharapkan, keramahan pengurus dalam melayani anggota juga sudah baik, dilihat dari merespon anggota pada saat administrasi dan mengajukan pinjaman. Selain itu, kenyamanan anggota mengenai plafon pinjaman dan suku bunga yang ditetapkan dirasakan nyaman, tidak begitu membebani.

SUMMARY

Perceptions Of The Service Quality In Member's Sumber Rasa Women Cooperation At Rowotengah Village ; Esty Dyah Nuraini, 110810201293 ; 2015 ; 60 pages ; Departement of Management, Faculty Of Economics, University Of Jember

The existence of women cooperatives very interesting to see because there are some women that is developing cooperative, thus resulting in service to service users in the transaction savings and loans or other credit application will determine the progress of the cooperative, so that the volume of savings and loans offered increased. With the achievement of these objectives is expected cooperative obtain the level of Business (SHU) maximum, so the welfare and survival of members of the cooperative will be maintained. One of the most important factors in a cooperative effort is the ability to serve the desires and needs of members when they use the services of the cooperative. In other words, the service is the most important factor of a cooperative effort because it deals directly with the service user satisfaction. While satisfied or not members would greatly affect the number of Business (SHU) to be received by the cooperative. To create satisfied members, many cooperatives are trying to improve their existing facilities even add to the new facility. The purpose of this study is to know and understand about the perception of the quality of service to the members of Women's Cooperative Source Rasa Village Rowotengah in Jember.

This research is qualitative descriptive fact-finding with the appropriate interpretation in accordance with the existing reality (Moh.Nasir, 1988: 63). This research is characterized by the fact that the researchers working under an open question. During this study, questions may change at any time in accordance with the needs of researchers. Researchers need some time just before the interpretation of the questions are formulated, so that the limits and the meaning becomes clear. Data analysis methods used in this research is descriptive method which is a depiction or shooting process research conditions. Technical analysis of the data used in this study were divided into four stages: data collection (data collection), data reduction (data reduction), presentation of data (data display), and conclusion (conclusion).

The results of interviews conducted with 11 informants in this study is that the perception of the quality of service members on Women's Cooperative in the village Rowotengah Source Taste is good. On average informant stated that ketertarikanmenjadi Women's Cooperative members is to obtain capital on condition that easy. Services rendered Women's Cooperative Source Sense can help meet the needs of its members, and service quality is good sesuaiyang expected members. Services have a positive impact for members because all of the required members can be met.

Based on the results, it can be concluded perception of members of the quality of services provided Cooperative Women Source Sense as expected members include the perceived speed of the current members of the administration of borrowing funds, timeliness in meeting the needs of capital is always there and definitely cultivated and repayment is done by accurately fit the expected time, the hospitality committee members also serve well, judging from the responding members at the time of administration and apply for a loan. In addition, the comfort of a member of the loan and the interest rate ceiling set felt comfortable, not so burdensome.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Persepsi Tentang Kualitas Layanan pada Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa di Desa Rowotengah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Moehammad Fathorazi, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, S.E, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Deasy Wulandari S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran yang bermanfaat, serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran yang bermanfaat, serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Keluargaku tercinta Ibu Sumarmi, Bapak Mohamad Isnaini dan Kakak Anis Nurul Arifah yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan do'a selama ini.
7. Keluarga besar Alm. Mbah Sumarjo dan Mbah Katiyah yang selalu memotivasi, membimbing, mendoakan dan memberikan kasih sayang.

8. Sahabat-sahabatku Yayuk Eprilia, Febrina Narulita Dewi, Heni Wiji Arista, Ilumie Istanika Ava, Rusdiah Nurul Farida, Afifah Zahra, Syaiful Bachry dan Ferit Oktariawan yang selalu memberikan bantuan, semangat serta dukungan untuk lancarnya mengerjakan skripsiku.
9. Teman-teman KKN Desa Sidomulyo yang memberikan bantuan yang tak terhingga dan memberikan arti pertemanan.
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen angkatan 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Jember, semoga kesuksesan menyertai kalian.
11. Seluruh pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 16 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Koperasi	11
2.1.2 Persepsi	12
2.1.3 Layanan	14
2.1.4 Kualitas Layanan	15
2.1.5 Perilaku Konsumen	15
2.1.6 Keputusan Pembelian	18
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	20

BAB 3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Unit Analisis	25
3.2.1 Subjek Penelitian	25
3.2.2 Informan	25
3.2.3 Lokasi Penelitian	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Validitas Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Peran Peneliti	31
3.7 Isu Etika	31
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Profil Koperasi Wanita Sumber Rasa	34
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	35
4.1.3 Proses Pengumpulan dan Analisis Data	35
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Uraian Hasil Wawancara	39
4.2.2 Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Layanan Pada Koperasi Wanita Sumber Rasa di Desa Rowotengah	55
4.3 Keterbatasan Penelitian	57
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Koperasi Wanita yang Mendapat bantuan Modal Tahap II dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur	4
4.1 Daftar Informan Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa Berdasarkan Usia	36
4.2 Distribusi Frekuensi Informan Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa Desa Rowotengah Berdasarkan Usia	37
4.3 Daftar Informan Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa Berdasarkan Pekerjaan	37
4.4 Distribusi Frekuensi Informan Anggota Koperasi Wanita Sumber Rasa Desa Rowotengah Berdasarkan Pekerjaan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Lima tahap Pembelian	20
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	21
3.1 Teknik Analisis Data.....	28
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan wawancara	63
Lampiran 2. Script Wawancara Informan Anggota Koperasi Wanita	64
Lampiran 3. Foto Penelitian	74