



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRIMER KOPERASI ANGKATAN DARAT (PRIMKOPAD)
YON ARMED 8 JEMBER TAHUN 2013**

SKRIPSI

Oleh:

Citra Andhika Perdana

060210391265

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRIMER KOPERASI ANGKATAN DARAT (PRIMKOPAD)
YON ARMED 8 JEMBER TAHUN 2013**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:
Citra Andhika Perdana
060210391265

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih sebesar-besarnya pada Sang Pencipta skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Yang kuhormati dan kucintai Ayahku Sutikman dan Ibuku tercinta Endang Tutik Rahayu, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Keluargaku tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

MOTTO

“Bila anda mencari uang, anda akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik,

Tetapi jika anda mengutamakan pelayanan yang baik, maka andalah yang akan dicari uang.”

–Mario Teguh–

*“Harga Sebuah Kegagalan dan Kesuksesan Bukan Dinilai dari Hasil Akhir, Tetapi dari Proses
Perjuangannya”
(Arie Wongso **)*

*<http://coretan501.blogspot.com/2011/03/motto.html>.

**<http://www.radartimika.com/index.php?mod=motto=1584>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Citra Andhika Perdana

Nim : 060210391265

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Juni 2013

Citra Andhika Perdana
Nim.060210391265

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRIMER KOPERASI ANGKATAN DARAT (PRIMKOPAD)

YON ARMED 8 JEMBER TAHUN 2013

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Citra Andhika Perdana
NIM : 060210391265
Angkatan tahun : 2006
Tempat, tanggal lahir : Situbondo, 07 Juni 1988
Jurusan/program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 002

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Kamis

Tanggal : 20 Juni 2013

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Anggota :

1. Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

(.....)

2. Drs. Bambang Suyadi, M.Si
NIP. 19530605 198403 1 003

(.....)

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013, Citra Andhika Perdana, 060210391265, 2013, 50 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam koperasi diantaranya yaitu pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut kepada pelanggan, seperti halnya yang terjadi pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember tersebut hal yang paling utama diperhatikan oleh pegawainya dalam menjalankan usahanya yaitu dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dimaksudkan, pelanggan memperoleh pelayanan dari koperasi, maka pelanggan tersebut akan merasa puas ketika berbelanja di Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode populasi sebanyak 30 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan $F_{hitung} (114,559) > F_{tabel} (4,196)$ dengan tingkat taraf signifikan $\alpha = 0.05 > 0.000$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 80,4% sedangkan sisanya yaitu 19,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini. Faktor lain yang dimaksud yaitu harga, lokasi, produk, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan memberikan kontribusi yang cukup positif terhadap kepuasan pelanggan pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diperhatikan dalam suatu bisnis usaha seperti yang dijalankan oleh Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Adanya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka selain pelanggan merasa puas juga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember Tahun 2013”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Umar H.M Saleh, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II;
5. Kaprim Sugiyono, selaku Ketua Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember;
6. Seluruh anggota Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember yang turut membantu dalam pengumpulan data skripsi ini;
7. Sahabat-sahabat terbaikku PE '06 dan teman-teman di kosan yang selalu setia menemani perjalanan hidupku dan terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini, dan;
8. Semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 20 Juni 2013

Citra Andhika Perdana

Nim. 060210391265

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
PETA LOKASI	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep Pelayanan	8
a. Kemampuan (<i>ability</i>)	8
b. Sikap (<i>attitudes</i>)	8
c. Penampilan (<i>apperance</i>).....	8
d. Tindakan (<i>action</i>)	9
e. Tanggung Jawab (<i>accountability</i>)	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	9

1. Loyalitas Pelanggan	10
2. Meningkatkan Reputasi	11
3. Tingkat Perasaan	11
2.4 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Kerangka Berfikir	13
2.6 Hipotesis Penelitian	13
BAB 3. METODE PENELITIAN	14
3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	15
3.3 Penentuan Responden	15
3.3.1 Populasi Penelitian	15
3.3.2 Sampel Penelitian	15
3.4 Definisi Operasional Variabel	16
3.4.1 Pelayanan	16
3.4.2 Kepuasan Pelanggan	17
3.5 Jenis Dan Sumber Data	18
3.5.1 Jenis Data	18
3.5.2 Sumber Data	18
3.6 Metode Pengumpulan Data	18
3.6.1 Metode Angket	19
3.6.2 Metode Wawancara	19
3.6.3 Metode Observasi	19
3.6.4 Metode Observasi	20
3.7 Pengolahan Data	20
3.7.1 Editing	20
3.7.2 Skoring	20
3.7.3 Tabulasi	21
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	21
3.8.1 Uji Validitas	21

3.8.2 Uji Reliabilitas	22
3.9 Analisis Inferensial.....	23
3.9.1 Persamaan Garis Regresi Sederhana	23
3.9.2 Analisis Varian Garis Regresi	24
3.9.3 Uji F	24
3.9.4 Efektifitas Garis Regresi	25
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Data Pelengkap.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember.....	27
4.1.2 Struktur Organisasi Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember	28
4.1.3 Permodalan Koperasi	31
4.1.4 Kegiatan Usaha	33
4.2 Gambaran Responden	34
4.3 Data Utama	34
4.3.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	35
4.3.1.1 Uji Validitas	35
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	36
4.4 Analisis Data	37
4.4.1 Analisis Deskriptif	37
4.4.2 Analisis Inferensial	42
a. Hasil Analisis Persamaan Garis Regresi Sederhana	42
b. Analisis Varian Garis Regresi	43
c. Uji F	44
d. Efektifitas Garis Regresi	44
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	49
4.6.1 Kekuatan Penelitian	49

4.6.2 Kelemahan Penelitian	49
BAB 5. PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	24
Tabel 4.1	: Susunan Pengurus pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember	29
Tabel 4.2	: Jumlah Nilai Angket	35
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.4	: Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan Dengan Reliabilitas Instrumen	36
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.6	: Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	42
Tabel 4.7	: Hasil Analisis Uji F	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 4.1	: Bagan Struktur Organisasi pada Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember	28

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian	53
B. Tuntunan Penelitian	54
C. Angket Penelitian	56
D. Pedoman Wawancara	61
E. Rekapitulasi Hasil Angket	62
F. Hasil Analisis Data	63
G. Transkrip Wawancara	72
H. Tabel Nilai-nilai Kritis koefisien (r)	76
I. Tabel Nilai-nilai Kritis F	77
J. Surat Izin Penelitian	80
L. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	81
M. Lembar Konsultasi	82
N. Daftar Riwayat Hidup	84
O. Dokumentasi	85
P. Peta Lokasi Penelitian	86