



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN
ANGGOTA PADA KP-RI BINA KARYA KECAMATAN GAMBIRAN
BANYUWANGI**

*(Analysis Of Service Quality On Build Satisfaction Of Members On KP-RI
Gambiran Banyuwangi)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi administrasi bisnis (S1)
dan mencapai gelar sarjana administrasi bisnis.

Oleh

Fendy Zufichar Surya
NIM 090910202101

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN ANGGOTA PADA KP-RI BINA KARYA KECAMATAN GAMBIRAN BANYUWANGI

*(Analysis Of Service Quality On Build Satisfaction Of Members On KP-RI
Gambiran Banyuwangi)*

Oleh

Fendy Zufichar Surya
NIM 090910202101

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. I Ketut Mastika, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu tercinta, Drs. H. Suryono dan Prihaningtyas Spd, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta kesabaran dan ketulusan yang tiada henti mengiringi saya. Sebuah kebanggaan untuk saya telah menjadi bagian dari keluarga ini, semoga apa yang saya lakukan membuat beliau bangga.
2. Kakak kandung saya tercinta Novia Setyarini, ST dan seluruh keluarga yang ada di Banyuwangi terima kasih atas do'a dan kasih sayangnya.
3. Seluruh keluarga yang ada di Bekasi dan Jarong terima kasih atas do'a dan seluruh dukungannya.
4. Calon pendamping hidup saya Binti Ulfiatin, SE terima kasih atas do'a, dukungan dan kesabarannya.
5. Almamater saya tercinta, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

MOTTO

Hal yang terpenting dalam bisnis bukan kantor, bukan Mr. Hi Tech, bahkan bukan produk dan jasa, melainkan PENAWARAN. Bisnis belum ada sebelum ada penawaran.*

***Mark Joyner :** <http://multimedia.simpleology.com/classes/tioebook/TIO.pdf>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fendy Zufichar Surya

NIM : 090910202101

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepuasan Anggota pada KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan dalam institusi manapun. Karya tulis ini juga bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran 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 mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Pebruari 2012

Yang menyatakan,

Fendy Zufichar Surya

NIM 090910202101

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepuasan Anggota pada KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi” telah diuji dan disahkan pada :

Tanggal/tempat : 22 Februari 2012, FISIP Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Drs. Sasongko, M. Si
NIP195704071986091001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP 195905071989031002

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB
NIP 196107001989021001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Poerwanto, MA
NIP 194907151984031002

Ika Sisbintari, S. Sos., M.AB
NIP 197402072005122001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Dalam Membangun Kepuasan Anggota Pada KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi**” oleh Fendy Zufichar Surya ; 090910202101, mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota atau konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan Koperasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KP-RI Bina Karya dapat meningkatkan kepuasan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan dalam membangun Kepuasan Anggota yang dilakukan pada KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka tipe penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel menggunakan *Accident Sampling*, Artinya penelitian ini berdasarkan data primer yang diambil dari penyebaran kuesioner kepada responden yang ada dan tersedia pada obyek yang diteliti. Deskripsi penelitian ini memperoleh hasil bahwa Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap anggota KP-RI Bina Karya, maka diperoleh hasil bahwa secara garis besar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi. Hal ini bisa dilihat dari hasil frekuensi jawaban responden sebanyak 28,71 % yang menyatakan puas dan hanya 0 % responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menggambarkan bahwa setiap dimensi dari kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap besarnya tingkat kepuasan anggota (Y).

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepuasan Anggota pada KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak sepenuhnya penulis dapat bekerja sendiri. Tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Sekaligus dosen pembimbing akademik atas petunjuk, saran dan bimbingannya.
4. Drs. I Ketut Mastika, MM selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesabarannya untuk memberikan masukan, petunjuk, dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Dosen Pembimbing Anggota atas kesabarannya untuk memberikan masukan, petunjuk, dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

6. Djuwito selaku Ketua I dan seluruh staf pelayanan pada KP-RI Bina Karya Gambiran Banyuwangi atas kesediaannya memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis.
7. Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini.
8. Bobby F, SAB, Hardiyanto M, Teman – teman alih Program, Belitung no.40, dan Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, saya ucapkan terima kasih atas do'a dan seluruh dukungannya.

Wassalamualaikum wr.wb

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan. Akhirnya semoga karya yang sederhana ini dapat diterima dan bermanfaat.

Jember, 22 Pebruari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN RINGKASAN	vii
HALAMAN PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Pemasaran	6
2.1.1 Definisi Pemasaran	6
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.2.Jasa	8
2.2.1. Definisi Jasa	8
2.2.2. Klasifikasi Jasa	8
2.2.3. Karakteristik Jasa	10

2.3.Kualitas Pelayanan	12
2.3.1. Kualitas Pelayanan atau Jasa	12
2.3.2. Model Kualitas Pelayanan.....	15
2.4.Dimensi Kualitas Jasa	16
2.5.Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	18
2.6.Pengertian Kepuasan Konsumen	19
2.6.1. Tingkat Kepuasan Anggota	20
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22
2.7.Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	22
2.8.Koperasi	23
2.8.1 Pengertian Koperasi	23
2.8.2 Prinsip Koperasi.....	24
2.8.3 Bentuk dan Jenis Koperasi.....	25
2.9.Penelitian Terdahulu	25
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.Pendekatan dan Tipe Penelitian	27
3.2.Model Analisis	28
3.3.Tahap Persiapan	29
3.4.Tahap Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.5.Prosedur Pengambilan Data	31
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	31
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6. Definisi Operasional Variabel	32
3.6.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.6.2 Definisi Operasional	32
3.7. Tahap Pengolahan Data	34
3.8. Tahap Analisis Data	36
3.9 Tahap Penarikan Kesimpulan	36

BAB 4. HASIL DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum KP-RI Bina Karya Kecamatan

Gambiran Banyuwangi	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perkembangan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.3 Tugas dan wewenang	40
4.1.4 Susunan Pengurus KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi.....	43
4.1.5 Susunan Pengawas KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi	45
4.1.6 Susunan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi	45
4.1.7 Keanggotaan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi.....	46
4.1.8 Sumber Permodalan.....	48
4.1.9 Unit Simpan Pinjam	49
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.3 Analisis Data	53
4.4 Pembahasan	67
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Anggota KP-RI 2008 – 2010 Bina Karya Gambiran.....	3
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	26
4.1 Susunan pengurus KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Masa Bhakti Tahun 2008-2011.....	43
4.2 Susunan Pengawas KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Tahun 2008-2011.....	45
4.3 Susunan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Tahun 2008-2011.....	46
4.4 Perkembangan Jumlah Anggota KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi 2010.....	47
4.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden.....	51
4.6 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	52
4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Anggota.....	52
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Lokasi Kantor KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	53
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kebersihan Kantor KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	54

4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Bangunan Fisik Kantor KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambir.....	54
4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kerapihan Penampilan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	55
4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	56
4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kemampuan Karyawan KP-RI Bina Karya Dalam Memberikan Pelayanan.....	56
4.14	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Pelayanan Sesuai Waktu yang Dijanjikan.....	57
4.15	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kecepatan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Dalam Melakukan Pelayanan.....	58
4.16	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Penanganan Keluhan Anggota KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	59
4.17	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kemudahan Yang Ditawarkan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota....	59

4.18	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur.....	60
4.19	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Pengetahuan Luas yang Dimiliki Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	61
4.20	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Keramahan dan Kesopanan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	62
4.21	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi di KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran.....	62
4.22	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Perhatian Individual yang Diberikan Karyawan KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Banyuwangi Terhadap Anggota.....	63
4.23	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Kritik dan Saran Anggota Diperhatikan Karyawan KP-RI Bina Karya.....	64
4.24	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Pemahaman Karyawan KP-RI Bina Karya dengan Memberikan Informasi Tentang Pelayanan dan Fasilitas yang Tersedia.....	65

4.25	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Rekomendasi Dari Mulut ke Mulut Kepada Keluarga dan Rekan Terdekat.....	66
4.27	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Item Memanfaatkan Semua Pelayanan Unit Usaha KP-RI Secara Berkelanjutan.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Model Analisis.....	28
4.1 Struktur Organisasi KP-RI Bina Karya Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuesioner Penelitian.....	72
B. Rekapitulasi data Responden.....	78
C. Hasil Penelitian.....	81
D. Foto Dokumentasi Penelitian.....	108
E. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	109
F. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian di KP-RI Bina Karya Gambiran Banyuwangi.....	110