

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL PADA KOPERASI ARTHA GUNA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

Rofi Rahmatullah

NIM. 1510411201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rofi Rahmatullah

NIM : 15.10.411.201

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Pada Koperasi Artha Guna, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Januari 2020

Yang menyatakan,



Rofi Rahmatullah
NIM. 15.10.411.201

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL PADA KOPERASI ARTHA GUNA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Pembimbing:

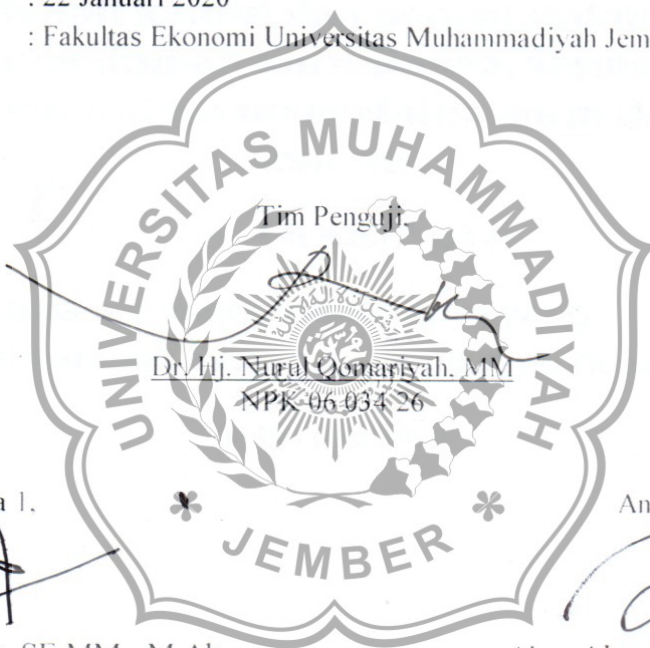
Dosen Pendamping Utama : Budi Santoso. SE,MM, M.Ak

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Pada Koperasi Artha Guna, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Rofi Rahmatullah
NIM : 15.10.411.201
Hari : Rabu
Tanggal : 22 Januari 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname.

Budi Santoso, SE, MM, M.Ak
NPK. 07 09 622

Anggota 2.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname.

Ahmad Izzudin, SE, MM

Mengesahkan:

A smaller version of the Universitas Muhammadiyah Jember seal, rendered in purple. It contains a handwritten signature in blue ink. Below the seal, the name "Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si" and the NPK number "NPK 01 09 289" are printed.

Dekan,
Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname.

Haris Hernawan, SE, MM
NPK 15 03 640

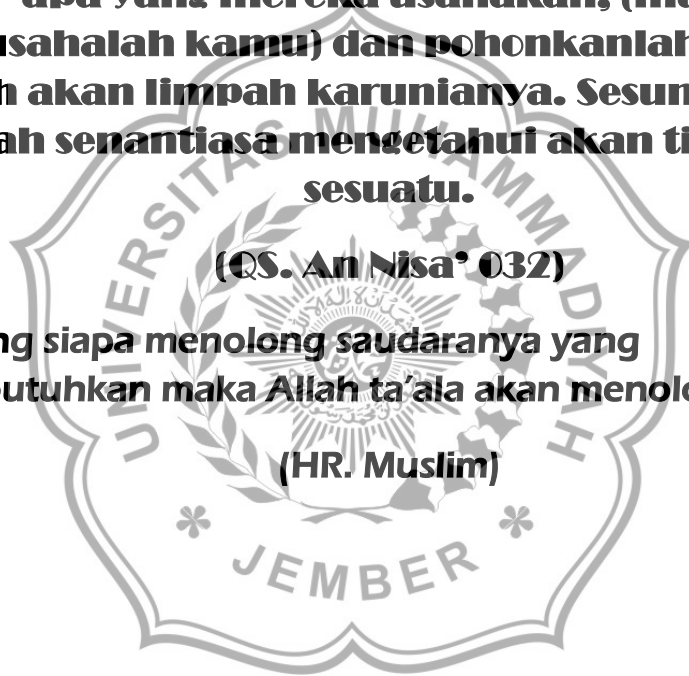
MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Saudara dan Saudariku yang amat aku sayangi**
- 3. Sahabat – sahabatku**
- 4. Teman-teman ekonomi manajemen angkatan 2015 yang tak mungkin aku lupakan.**



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Pada Koperasi Artha Guna".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Budi Santoso, SE,MM, M.Ak, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- a. Dr. Hj. Nurul Qomariyah, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- b. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- c. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- d. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- e. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

f. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 22 Januari 2020

Penyusun

Rofi Rahmatullah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 Perilaku Konsumen	5
2.1.3 Pengertian Jasa	7
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	7
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif	8
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	8
2.1.7 Kualitas Pelayanan	10
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa	11
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	16
3.1 Definisi Operasional Variabel	16
3.2 Desain Penelitian	17
3.2.1 Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	17
3.2.2 Populasi.....	17
3.2.3 Sampel.....	17

3.2.4	Tehnik Pengambilan Sampel.....	17
3.3	Jenis Data	18
3.3.1	Data Sekunder	18
3.3.2	Data Primer	18
3.3.3	Tehnik Pengumpulan Data.....	18
3.4	Teknis Analisa Data	19
3.4.1	Uji Instrumen Data.....	19
3.4.2	Uji Validitas	19
3.4.3	Uji Reliabilitas	20
3.5	Pengukuran <i>Service Quality</i>	20
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	23
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	23
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	23
4.1.2	Struktur Organisasi	23
4.2	Visi Dan Misi Perusahaan	24
4.2.1	Visi Perusahaan.....	24
4.2.2	Misi Perusahaan	24
4.2.3	Aspek Personalia	24
4.2.3.1	Sistem Upah.....	23
4.2.3.1	Jam Kerja.....	23
4.2.4	Aspek Pemasaran	24
4.2.4.1	Daerah Pemasaran.....	24
4.2.5	Deskriptif Statistik Responden.....	25
4.3	Diskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja Dan Harapan	25
4.4	Analisis Data	26
4.4.1	Uji Instrumen Data	26
4.4.1.1	Pengujian Validitas Data	26
4.4.1.2	Pengujian Reliabilitas Data	27
4.5	Analisis Servqual	27
4.6	Pembahasan.....	29
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Nasabah Koperasi Artha Guna Tahun 2014-2018	2
Tabel 1.2:	Daftar Kompetitor Koperasi Artha Guna Tahun 2019	3
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1:	Deskriptif Statistik Responden Menurut Jenis Kelamin.	25
Tabel 4.2:	Deskriptif Statistik Responden Menurut Jenis Usia.....	25
Tabel 4.3:	Deskriptif Statistik Responden Menurut Masa Menjadi Nasabah.....	25
Tabel 4.4:	Rata-Rata Deskriptif Jawaban Responden.....	26
Tabel 4.5:	Hasil Pengujian Validitas Kinerja Dan Harapan	27
Tabel 4.6:	Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja	28
Tabel 4.7:	Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan	28
Tabel 4.8:	Perhitungan Servqual	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Model Lima Tahap Pembelian	6
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	15
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Koperasi Artha Guna	24



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian, Kuesioner Penelitian, Dan Tabulasi Data Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Excel Gap
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Tabel r Product Moment
- LAMPIRAN 6: Dokumentasi Penelitian

