

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI BMT  
TRANS MEKAR SARI MANDIRI DI DESA MULIASARI  
KECAMATAN TANJUNG LAGO KABUPATEN BANYUASIN**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON  
MEMBER SATISFICATION AT THE BMT TRANS MEKAR  
SARI MANDIRI COOPERATE IN THE VILLAGE OF  
MULIASARI TANJUNG LAGO SUB-DISTRICT  
BANYUASIN REGENCY***



**Yuniarti  
05011181621032**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI BMT TRANS MEKAR SARI MANDIRI DI DESA MULIASARI KECAMATAN TANJUNG LAGO KABUPATEN BANYUASIN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian  
pada Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya



**Yuniarti**  
**05011181621032**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI BMT  
TRANS MEKAR SARI MANDIRI DI DESA MULIASARI  
KECAMATAN TANJUNG LAGO KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pertanian

**Oleh:**

**YUNIARTI  
05011181621032**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Ir. Sriati, M.S.  
NIP. 195907281984122001**

**Indralaya, Januari 2020  
Pembimbing II**



**Dr. Ir. Elisa Wildayana, M.Si.  
NIP. 196104261987032007**



**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Pertanian  
Universitas Sriwijaya**



**Prof. Dr. Ir. Andy Mulyana, M.Sc.  
NIP. 196012021986031003**

Skripsi dengan Judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuwasin” oleh Yuniarti telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya pada tanggal 23 Desember 2019 dan telah diperbaiki sesuai saran dan masukan tim penguji.

### Komisi Penguji

- |  |            |   |
|--|------------|---|
| 1. Prof. Dr. Ir. Sriati, M.S.<br>NIP. 195907281984122001     | Ketua      | (  )   |
| 2. Dr. Ir. Elisa Wildayana, M.Si.<br>NIP. 196104261987032007 | Sekretaris | (  )   |
| 3. Dr. Ir. Maryadi, M.Si.<br>NIP. 196501021992031001         | Anggota    | (  ) |
| 4. Ir. Yulius, M.M.<br>NIP. 195907051987101001               | Anggota    | (  ) |

Ketua Jurusan  
Sosial Ekonomi Pertanian



  
Dr. Ir. Maryadi, M.Si.  
NIP. 196501021992031001

Indralaya, Januari 2019  
Koordinator Program Studi  
Agribisnis

  
Dr. Desi Aryani, S.P., M.Si.  
NIP. 198112222003122001

## PERNYATAAN INTEGRITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuniarti

NIM : 05011181621032

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Mulasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuwangi

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak mendapatkan paksaan dari pihak manapun.

Foto 4 x 6 cm



## RIWAYAT HIDUP

**YUNIARTI**, lahir di Sungailiat, Bangka pada tanggal 06 Juni 1998. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Arman dan Ibu Heriyani.

Memulai pendidikan di TK Pembina RSS Sungailiat pada tahun 2003. Pada tahun 2004 sampai 2009 melanjutkan sekolah di SD Negeri 09 Perumnas kecamatan Pemali, lalu melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Sungailiat. Penulis lulus pada tahun 2013 dan melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Sungailiat. Penulis lulus pada tahun 2016 dan melanjutkan sekolah keperguruan tinggi di Universitas Sriwijaya. Penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya pada tahun 2016 melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama masa studi penulis telah melaksanakan Praktek Lapangan yang dilakukan dari bulan Maret-Mei 2019 menanam tanaman gambas dengan judul penelitian “Analisis Usahatani Gembas (*Luffa acutangula*) Menggunakan Pupuk Organik Cair di Lahan Praktek Klinik Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya”. Selain melaksanakan praktek lapangan, penulis juga melaksanakan kegiatan magang di PT. Pertamina EP asset 2 Prabumulih selama satu bulan mulai dari bulan Juni-Juli 2019 dengan judul penelitian “Pengaruh Audit Internal (IAOE) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Limau Field PT. Pertamina EP)”. Selama kuliah, penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa dikampus. Penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himaseperta) Unsri sebagai anggota Dinas Sosmas di 2016, sebagai jurnalis Alenia Unsri, sebagai anggota menjadi anggota BEM KM FP Unsri periode 2017-2018.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan baik, terimakasih untuk doa, cinta, kasih, dan sayang serta adik saya Yuniarsih yang selalu memberikan support dengan tulus.
2. Bapak Dr. Ir. Maryadi, M.Si. selaku ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian. Ibu Prof. Dr. Ir. Sriati, M.S. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dr. Ir. Elisa Wildayana, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Arby, S.P., M.Sc. selaku dosen penelaah seminar proposal dan Bapak Ir. Nukmal Hakim, M.Si. selaku dosen penelaah seminar hasil yang telah bersedia memberikan kritik dan saran. Bapak Dr. Ir. Maryadi, M.Si. dan Bapak Ir. Yulius, M.M. selaku dosen penguji dalam ujian skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran.
4. Seluruh staff jurusan sosial ekonomi pertanian yang senantiasa dengan sabar membantu kami dalam keadaan apapun.
5. Teman-teman satu pembimbing saya yaitu petty, oline, dan intan serta teman-teman agribisnis angkatan 2016, terimakasih atas semangat, dukungan, dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan tulisan ini dimasa yang akan datang.

Indralaya, Januari 2020

Yuniarti

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan .....	5
BAB 2. KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Konsepsi Koperasi .....	7
2.1.2. Konsepsi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3. Konsepsi Kepuasan Anggota Koperasi .....	18
2.2. Indikator Pengukuran Variabel Penelitian .....	20
2.3. Model Pendekatan.....	22
2.4. Hipotesis.....	23
2.5. Batasan Operasional.....	24
BAB 3. PELAKSANAAN PENELITIAN.....	27
3.1. Tempat dan Waktu .....	27
3.2. Metode Penelitian.....	27
3.3. Metode Penarikan Contoh.....	27
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5. Metode Pengolahan Data .....	29
3.5.1. Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2. Pengujian Persyaratan Statistik Parametrik .....	34
3.5.3. Uji Statistik .....	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Letak dan Batas Wilayah .....	38

	Halaman
4.1.1. Letak Geografis dan Topografi .....	38
4.1.2. Keadaan Penduduk.....	42
4.1.3. Keadaan Sosial Kecamatan Tanjung Lago .....	43
4.2. Sejarah BMT Trans Mekar Sari Mandiri .....	45
4.3. Karakteristik Responden .....	48
4.4. Kualitas Pelayanan KSUS BMT Trans Mekar Sari Mandiri .....	49
4.5. Tingkat Kepuasan Anggota KSUS BMT Trans Mekar Sari Mandiri .....	51
4.6. Uji Kualitas Data.....	62
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	64
4.8. Analisis Regresi Berganda .....	66
4.9. Pengujian Statistik.....	67
4.10. Pembahasan.....	70
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Pendekatan .....	22

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Kelompok Usaha di Kabupaten Banyuasin yang Dikelola Posisi Per 30 Juni 2019 .....	3
Tabel 2.1. Indikator Pengukuran Variabel Penelitian .....	21
Tabel 3.1. Skor Alternatif Jawaban.....	29
Tabel 3.2. Nilai Interval Kelas Kualitas pelayanan.....	30
Tabel 3.3. Nilai Interval Kelas Kepuasan Anggota.....	32
Tabel 4.1. Jarak dari masing-masing Ibukota Kecamatan menuju ke IbukotaKabupaten Banyuasin .....	39
Tabel 4.2. Luas wilayah per Kecamatan di Kabupaten Banyuasin Tahun 2016 .....	40
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan dan Jenis kelamin di Kecamatan TanjungLago Tahun 2017 .....	43
Tabel 4.4. Fasilitas Umum Kecamatan Tanjung Lago.....	44
Tabel 4.5. Mata Pencarian Penduduk Kecamatan Tanjung Lago .....	45
Tabel 4.6. Karakteristik responden Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri, 2019 .....	49
Tabel 4.7. Skor total Kualitas Pelayanan Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri, 2019 .....	50
Tabel 4.8. Kepuasan Anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri 2019 .....	52
Tabel 4.9. Skor Rata-rata Konfirmasi Harapan.....	53
Tabel 4.10. Skor Rata-rata Kepuasan Anggota Secara Keseluruhan .....	56
Tabel 4.11. Skor Rata-rata Komitmen .....	58
Tabel 4.12. Skor Rata-rata Kesiediaan Merekomendasikan .....	60
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.15. Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	65
Tabel 4.16. Uji Mutikolinieritas .....	66
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.19. Hasil Uji Statistik F.....	69
Tabel 4.20. Hasil Uji t .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Peta Kecamatan Tanjung Lago.....	82
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....	84
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 4. Skor Penilaian Kualitas Pelayanan .....	90
Lampiran 5. Skor Penilaian Kepuasan Anggota .....	91
Lampiran 6. Hasil Penilaian Bobot Skor Total Kualitas Pelayanan Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri, 2019 .....	92
Lampiran 7. Hasil Penilaian Bobot Skor Total Kepuasan Anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri, 2019 .....	94
Lampiran 8. Transformasi Skor Jawaban Kualitas Pelayanan.....	97
Lampiran 9. Transformasi Skor Jawaban Kepuasan Anggota.....	99
Lampiran 10. Uji Reliabilitas .....	101
Lampiran 11. Uji Validitas.....	105
Lampiran 12. Uji Asumsi Klasik .....	111
Lampiran 13. Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
Lampiran 14. Kegiatan Penelitian.....	114

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembangunan nasional merupakan salah satu cara dalam meningkatkan keseluruhan komponen kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus melingkupi proses pembangunan keseluruhan sistem pengelolaan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Agribisnis merupakan salah satu sektor perekonomian unggulan pemerintah yang memiliki peranan sangat penting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Hal ini dikarenakan sumber daya alam yang dimiliki Indonesia memungkinkan untuk menerapkan hal tersebut. Pembangunan agribisnis merupakan salah satu strategi pengembangan ekonomi yang membangun industri hulu, industri pertanian (usahatani), industri hilir dan jasa penunjang secara simultan dan harmonis. Dalam ekonomi kerakyatan dan ekonomi daerah pembangunan agribisnis dilaksanakan dengan meningkatkan kegiatan perekonomian yang dihasilkan dari sumberdaya yang dimiliki dan dapat diterima oleh rakyat. Pembangunan ekonomi kerakyatan pada dasarnya menyangkut pemberdayaan ekonomi atau pembangunan ekonomi usaha kecil dan menengah. Koperasi merupakan salah satu aspek yang selalu dikaitkan dengan pembangunan nasional (Tasunar, 2006).

Koperasi adalah organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh anggota dan masyarakat sekitarnya, serta berusaha memberikan sumbangan dasar terhadap pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Oleh karena itu, koperasi sangat perlu diberikan pelatihan baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha supaya koperasi dapat tumbuh dan berkembang lebih maju. Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan yang digunakan koperasi di Indonesia serta berdasarkan asas kekeluargaan. Menurut Pasal 33 UUD 1945 koperasi merupakan sarana utama dalam perekonomian nasional.

Menurut UU No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha atau badan hukum koperasi yang beranggotakan orang perorangan

dimana semua kegiatan perkoperasian berlandaskan berdasar atas asaskekeluargaan. Koperasi mempunyai tujuan yaitu untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut dalam membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi secara keseluruhan dimiliki seluruh anggota karena semua kegiatan dan peraturan diatur serta diurus sesuai dengan keinginan dan kepentingan para anggotanya (Huda dan Heykal, 2010).

Sebuah koperasi berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan anggota. Peranan koperasi sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan anggota menjadi semakin penting bagi anggota. Apabila koperasi menginginkan anggota merasa puas disamping perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan juga perlu memperhatikan strategi pelayanan yang tepat. Meskipun pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi telah sesuai dengan selera anggota, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan anggota kurang terpuaskan. Menurut Quyet (2015), meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang superior akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah anggota koperasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan anggota merupakan perasaan seseorang baik senang ataupun kecewa yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas atau tidaknya anggota dapat dilihat setelah anggota bertransaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam memenuhi apa yang diharapkan anggota. Anggota akan merasa puas jika kinerja karyawan memenuhi harapan anggota, sebaliknya anggota tidak merasa puas jika karyawan tidak dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh anggota. Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2005), kualitas jasa adalah seberapa besar tingkat layanan yang diimplementasikan sesuai dengan kemauan pelanggan. Kualitas jasa (*ServQual*) terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Kualitas sering kali diartikan sebagai ukuran/standar dimana kinerja atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan/anggota.

Diketahui bahwa koperasi saat ini mengalami kondisi penurunan dalam jumlah. Namun, di Kabupaten Banyuasin yang termasuk dalam Provinsi Sumatera Selatan, memiliki jumlah koperasi yang mengalami peningkatan yang cukup banyak terutama dalam bidang pertanian, salah satunya yaitu di Kecamatan Tanjung Lago. Untuk melihat seberapa banyak koperasi yang terdata di Kabupaten Banyuasin dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Koperasi di Kabupaten Banyuasin, 2019

No.	Kelompok Koperasi	Koperasi (Unit)			Anggota (Orang)		RAT (Unit)	
		Jumlah	Aktif	Tidak Aktif	Jumlah	L		P
1.	KUD Koperasi	15	8	7	3.741	3.416	325	-
2.	Pertanian Koperasi	79	22	57	51.951	49.558	2.393	-
3.	Perkebunan Koperasi	38	38	-	12.692	12.429	263	12
4.	Peternakan Koperasi Nelayan	1	-	1	136	126	10	-
5.	/ Perikanan	14	13	1	784	704	80	-
6.	Koppontren	17	11	6	2.535	2.025	510	-
7.	Kopkar Koperasi Simpan	19	9	10	7.255	6.423	832	3
8.	Pinjam Kop. Pegawai	21	15	6	7.587	5.288	2.299	2
9.	Negeri (KPRI)	11	9	2	2.811	2.058	753	1
10.	KJKS Koperasi	12	12	-	2.297	404	1.893	5
11.	Lainnya	200	169	31	18.459	15.402	3.057	7
Jumlah		427	306	121	110.248	97.833	12.415	30

Sumber data : UKM Kabupaten Banyuasin, Dinas Koperasi, 2019

Dari Tabel 1.1. menunjukkan bahwa di kabupaten Banyuasin terdapat banyak jenis koperasi yang membantu perekonomian masyarakat disana. Mulai dari koperasi KUD, koperasi pertanian, koperasi perikanan, koperasi perkebunan dan sebagainya. Total jumlah koperasi yang terdapat di Kabupaten Banyuasin berjumlah 427. Namun, sampai pada tahun 2019 jumlah koperasi yang terdapat di

Kabupaten Banyuasin berkurang. Hal ini dikarenakan banyaknya berbagai macam kendala atau permasalahan yang sering dihadapi selama pengelolaan koperasi, diantaranya yaitu perencanaan awal tahun yang tidak matang, ketidakpercayaan anggota kepada pengurus koperasi, keterbatasan pengetahuan, keterbatasan SDM, harga-harga naik yang menyebabkan kerugian, kurangnya pemahaman tugas dan wewenang masing-masing baik pengawas maupun pengurus, tidak mengertinya anggota mengenai sasaran dan tujuan utama koperasi, ketidakterbukaan pengurus akan pengeluaran biaya-biaya dan pembuatan laporan keuangan sehingga menyebabkan anggota kurang percaya terhadap kepengurusan. Permasalahan-permasalahan tersebut menyebabkan jumlah koperasi di Kabupaten Banyuasin berkurang jumlahnya. Koperasi yang terdapat di Kabupaten Banyuasin memiliki jumlah anggota relative banyak. Dikarenakan masyarakat merasa terbantu dengan adanya koperasi di desa tempat tinggal. Koperasi tersebut membantu mereka dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari dan membantu dalam hal simpan pinjam.

Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri merupakan lembaga keuangan syariah nonperbankan atau koperasi bersifat informal. Diketahui bersifat informal dikarenakan koperasi ini berbeda dengan lembaga perbankan lainnya. Koperasi ini didirikan berdasarkan inisiatif dari dinas transmigrasi setempat serta kelompok swadaya masyarakat setempat yang dijadikan sebagai contoh koperasi terbaik di Kabupaten Banyuasin. Kehadiran Koperasi ini ditengah kehidupan masyarakat Desa Mulasari khususnya dan Tanjung Lago umumnya sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri membantu seluruh anggota dalam hal simpan pinjam baik pada jangka waktu yang cukup lama maupun sebentar. Adapun beberapa unit usaha yang dikelola oleh Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri yaitu unit serba usaha dan simpan pinjam. Kehadiran Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri dapat menolong dan bermanfaat bagi anggotanya dalam kegiatan pinjam meminjam, serta jasa dan usaha yang dibutuhkan oleh anggota. Pembentukan Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota. Adapun pelayanan usaha yang dijalankan oleh Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri antara lain :

1. Pelayanan jasa dan usaha (rice milling, peternakan, usaha menjahit dan toserba).
2. Pelayanan unit usaha simpan pinjam.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis hendak mengadakan penelitian pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang disediakan berpengaruh terhadap kepuasan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan kajian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.
2. Menganalisis tingkat kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.
3. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (*Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliarsi Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi bahan pustaka, sebagai sumber informasi serta pengetahuan dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya maupun pihak-pihak yang membutuhkan.
2. Membantu pihak koperasi untuk melihat seberapa puas anggota pada kualitas pelayanan yang sudah diberikan dan memberikan informasi kepada pihak koperasi dalam upaya untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Stefanus, 2011. *Pengaruh Citra Koperasi Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Skripsi.
- Badan Pusat Statistika, 2018. Kabupaten Banyuasin dalam Angka. Palembang
- Donowuryanto, Naryono, 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah)*. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang. Skripsi.
- Anoraga, Pandji dan Ninik W., 2003. *Psikologi dalam Perusaha*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Baswir, Revrison, 2010. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Cokrohadisumarto, wisiyanto bin Mislan dkk. 2016. *BMT Praktis dan Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan, 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar, 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Huda, Nurul dan Mohamad H., 2010. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Husein, Umar, 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali pers.
- Joesron dan Tati S., 2005. *Manajemen Strategis Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Junaidi, Tas'an, 2008. *Analisis Perubahan Arus Lalulintas dan Pengaruhnya Terhadap Matrik Asal Tujuan*. Jurnal Penelitian Media Teknik Sipil: Universitas Sebelas Maret.
- Kasmir, 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Brafindo.
- 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.

- Malhotra, Naresh K., 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid I*. Jakarta: PT Index.
- Moerir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir M, 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia; Bogor.
- Quyet, Tran Van., Nguyen Quang Vinh., Taiko Chang, 2015. *Service Quality Effects On Customer Satisfaction In Banking Industry. International Journal of U and e- Service, Science and Technology*, Vol. 8. 2015. Vietnam.
- Raharjo, Sahid, 2014. *Uji Multikolinieritas Dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIFSPSS*. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolinieritas-dengan-melihat.html> (Diakses 15 Desember 2019).
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soemitra, Andri, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sudjana, 2005. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung.
- Subagyo, Ahmad, 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. (Edisi Pertama). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiarto dan Sitinjak, 2006. *Lisrel*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Zuanita, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Dengan Dimensi CARTER (Studi pada KJKS BMT Al Fatih Pesagen, Gunung wungkal, Pali)*. Skripsi.
- Tasunar, Nanang. ,2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 5, No. 1
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius C., 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. (Edisi III). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Strategi Pemasaran*. (Edisi III). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. , 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Koperasi.
- Wirasasmita, Yuyun, 2005. *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yaya, Rizal, 2009. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi  
BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Mulasari Kecamatan Tanjung Lago  
Kabupaten Banyuasin

*Analysis Of The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction At The Bmt  
Trans Mekar Sari Mandiri Cooperate In The Village Of Mulasari Tanjung  
Lago sub-District  
Banyuasin Regency*

Yuniarti, Sriati<sup>2</sup>, Elisa Wildayana<sup>3</sup>

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sriwijaya  
Jalan Palembang-Prabumulih Km.32, Indralaya Ogan Ilir 30662

Abstract

The objectives of the study are: 1) Describe the service quality of the Trans Mekar Sari Mandiri BMT Cooperative in Tanjung Lago District, Banyuasin District, 2) Analyze the level of satisfaction of the members of the Trans Mekar Sari Mandiri BMT Cooperative in Tanjung Lago District, Banyuasin District, 3) Analyze the influence of service quality (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*) on the satisfaction of members of the Trans Mekar Sari Mandiri BMT Cooperative in Tanjung Lago District, Banyuasin Regency. This research was conducted at the Trans Mekar Sari Mandiri BMT Cooperative in Mulasari Village, Tanjung Lago District, Banyuasin Regency, South Sumatra. The method used in this study is a survey method with questionnaires and direct interviews. Determination of the location of the study was carried out intentionally with a simple random sampling method, in the Trans Mekar Sari Mandiri BMT Cooperative there were 1078 members, a sample of 43 respondents. Data collected in this study are primary data and secondary data. The results of this study indicate that the quality of service in the Trans Mekar Sari Mandiri BMT KSUS is included in the category of "High", namely at a percentage of 93,02% (40 respondents), the level of member satisfaction with the quality of the Trans Mekar Sari Mandiri BMT KSUS service is high and members satisfied with the services provided. F Test results obtained that the hypothesis  $H_a$  is accepted or  $H_0$  is rejected, which means that the independent variables jointly (simultaneously) affect member satisfaction. The results of the t test calculation are known that the variables that influence member satisfaction are Empathy variables, which have a calculated value of 03.725 and a significance value of 0.001. This shows that the significance value  $<0.05$ , so the  $H_1$  hypothesis is accepted which means there is an influence of empathy variable (X5) on member satisfaction.

Keywords: cooperative, member satisfaction, service quality

Pembimbing I,



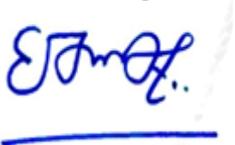
Porf. Dr. Ir. Sriati, M.S.  
NIP 195907281984122001

Indralaya, Januari 2020

Ketua Jurusan

Sosial Ekonomi Pertanian

Pembimbing II,



Dr. Ir. Elisa Wildayana, M.Si  
NIP 1976012021986031003

Dr. Ir. Maryadi, M.Si.  
NIP 196501021992031001