

Wisuda  
Februari  
2020 ted

**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 LAGOSUB-DISTRICT  
BANYUASIN REGENCY***



**Yuniarti  
05011181621032**

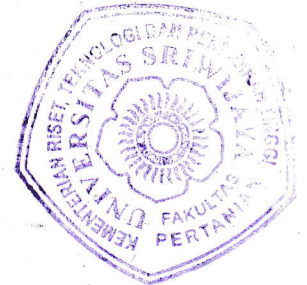
**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**



**SKRIPSI**

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

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



**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

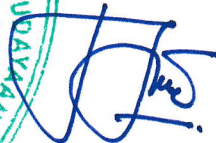
**Indralaya, Januari 2020**  
**Pembimbing II**



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



**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Pertanian**  
**Universitas Sriwijaya**



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

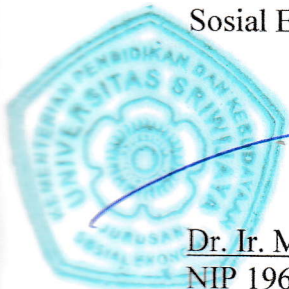


Skripsi dengan Judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Mulasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin” oleh Yuniarti telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya pada 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 Muliasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin

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.



Indralaya, Januari 2020



Yuniarti



## RINGKASAN

**YUNIARTI.** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin (Dibimbing oleh **SRIATI** dan **ELISA WILDAYANA**).

Koperasi adalah organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh anggota dan masyarakat sekitarnya. Apabila koperasi menginginkan anggota merasa puas disamping perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan juga perlu memperhatikan strategi pelayanan yang tepat. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Tujuan penelitian yaitu: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin, 2) Menganalisis tingkat kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin, 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan anggota Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri di Desa Muliasari Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan kuesioner dan wawancara langsung. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja dengan metode penarikan contoh secara acak sederhana, di Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri terdapat 1078 anggota, yang menjadi sampel sebanyak 43 responden. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan diketahui bahwa kualitas pelayanan di KSUS BMT Trans Mekar Sari Mandiri termasuk dalam Kategori "Tinggi" yaitu pada presentase 93,02% (40 responden), tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KSUS BMT Trans Mekar Sari Mandiri tinggi dan anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil Uji F diperoleh bahwa hipotesis  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak yang artinya variabel independen secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hasil Perhitungan uji t diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah variabel *Empathy* (empati), yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  sebesar 03,725 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga hipotesis  $H_1$  diterima yang artinya ada pengaruh variabel *empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci: kepuasan anggota, koperasi, kualitas pelayanan