

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI DIPA BUMI NUSANTARA KECAMATAN
RAWAJITU TIMUR KABUPATEN TULANG BAWANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu
Dakwah dan Komunikasi

**DESY SAFIRA
NPM : 1841030426**

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/ 2022 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI DIPA BUMI NUSANTARA KECAMATAN
RAWAJITU TIMUR KABUPATEN TULANG BAWANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu
Dakwah dan Komunikasi

**DESY SAFIRA
NPM : 1841030426**

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Dr. Mubasit, S.Ag, MM
Pembimbing II : Mulyadi, M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/ 2022 M**

ABSTRAK

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya suatu tujuan pelayanan. Dalam pelayanan yang memenuhi indikator-indikator seperti kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu, diselenggarakan secara mudah. Koperasi Dipa Bumi Nusantara ini adalah salah satu koperasi yang sudah menerapkan manajemen pelayanan kepada anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap lebih jauh tentang manajemen pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Dipa Bumi Nusantara yang dapat memuaskan dan menimbulkan loyalitas anggotanya.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpul datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pengurus dan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara dan sumber sekundernya adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan Koperasi Dipa Bumi Nusantara. Analisa data menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif dan kesimpulannya menggunakan pola induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Koperasi Dipa Bumi Nusantara sudah sangat baik, dibuktikan dengan terpenuhinya indikator-indikator dari pelayanan seperti adanya transparansi, pelayanan yang diberikan memudahkan para anggota, para pengurus melayani anggotanya dengan cara yang ramah dan sopan, pengurus memperlakukan anggota secara adil dan merata. Pelayanan sangat baik itu memberi kepuasan kepada anggota, indikator kepuasannya dilihat dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Kepuasan itu menimbulkan loyalitas sampai pada taraf premium.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Service management is a process of applying science and art to planning, and completing service activities in order to achieve a service goal. In services that meet indicators such as simplicity, clarity, security, openness, efficiency, economy, fairness, timeliness, it is carried out easily. Koperasi Dipa Bumi Nusantara Cooperative is one of the cooperatives that has implemented service management for its members. This study aims to reveal more about the management of services provided by Koperasi Dipa Bumi Nusantara Cooperative which can satisfy and generate loyalty of its members.

This research is a field research using a qualitative approach. The data collection method uses interviews, observation, and documentation. The primary data sources in this study were the administrators and members of Koperasi Dipa Bumi Nusantara Cooperative and the secondary sources were documents related to Koperasi Dipa Bumi Nusantara Cooperative. Data analysis uses descriptive qualitative analysis method and the conclusion uses an inductive pattern.

The results of this study indicate that the service management of Koperasi Dipa Bumi Nusantara Cooperative is very good, as evidenced by the fulfillment of service indicators such as transparency, the services provided make it easier for members, the administrators serve their members in a friendly and courteous manner, the management treats members fairly and evenly. The excellent service gives satisfaction to members, the indicators of satisfaction are seen from the suitability of expectations, interest in visiting again, willingness to recommend. This satisfaction raises loyalty to a premium level.

Keywords: Service Management, Member Satisfaction

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Safira
NPM : 1841030426
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktuterbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 31 Januari 2022
Penulis



Desy Safira
NPM :1841030426

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang**

Nama : **Desy Safira**

NPM : **1841030426**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Mubasit, MM

NIP. 197311141998031002


Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I

NIP. 19740326199931002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I

NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang** ” disusun oleh **Desy Safira, NPM: 1841030426** , Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Senin, 25 April 2022** pukul **10.30 – 12.00 WIB**.

TIM PENGUJI

Ketua : Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Badarudin, S.Ag., M.Ag (.....)

Penguji I : Hj. Rodiyah, MM

Penguji II : Dr. Mubasit, MM

Penguji Pendamping : Mulyadi, S.Ag.,M.Sos.I

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. Abdul Sukris, M.Ag

18021000905031001



MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يُحِلُّوْا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَىٰ وَلَا
الْقَلْبَيْدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۖ وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۖ وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۗ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعَدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥﴾

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban), dan Qalaid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari masjidilharam mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.

(QS.Al-Maidah : [5] : [2])

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur Kehadirat Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan kasih sayang kepada :

1. Kedua orang tuaku yang amat sangat penulis sayangi yaitu Bapak Marhusin dan Ibu Sahro yang tiada hentinya dalam berdoa dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan. Sehingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini hingga menjadi sarjana sosial seperti yang mereka harapkan.
2. Abangku tercinta, Wandi Febriansyah MS, S.Kom dan untuk ayuk iparku Sri Handayani S.Kom yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam mencapai keberhasilan untuk memperoleh gelar sarjana.
3. Adikku tercinta, Devi Eriansyah yang membuat penulis termotivasi agar bisa menjadi contoh dan panutan yang baik dengan pencapaian gelar sarjana
4. Rekan-rekan seperjuangan MD E 2018 yang selalu menemani dan berusaha bersama
5. Genjer Squad Novia Susanti, Aruwansah, M. Ridho Anwar, Ledy Chandra, M.Raudho Fath yang telah menjadi bestie didalam suka dan duka semasa kuliah.
6. Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar dan menambah pengetahuan dan pemahamanku.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Desy Safira, dilahirkan di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Waykanan, pada tanggal 27 Desember 1999. Anak kedua dari pasangan Bapak Marhusin dan Ibu Sahro yang beralamatkan Jl.Rafflesia Gg. Mawar Putih Kecamatan Sukarame Kelurahan Korpri Jaya Kota Bandar Lampung.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu : TK Darma Wanita, SDN 01 Tiuh Baru, SMPN 21 Bandar Lampung, SMA Gajah Mada Bandar Lampung (lulus pada tahun 2018).

Setelah lulus, alhamdulillah Allah memberikan izin pada tahun 2018 untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah disalah satu perguruan tinggi yaitu Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, petunjuk serta rahmat yang melimpah, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang**. Dan tidak lupa shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, sahabat dan seluruh umatnya.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) program studi Manajemen Dakwah. Dalam hal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
2. Ibu Dr. Yunida Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Kajur, Bapak Dr. Mubasit, MM selaku Wakil Dekan I dan pembimbing I, dan Bapak Mulyadi, S.Ag., M.SOS.I selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus: Keluarga Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Dr. Yunida Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badarudin, S.Ag. M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah. Dan seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu Pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Towilun selaku pimpinan Koperasi Dipa Bumi Nusantara yang sudah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian dan kepada seluruh pengurus Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

5. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan do'a
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas E angkatan 2018 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Bandar Lampung, 31 Januari 2022
Penulis

Desy Safira
NPM :1841030426

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Metode Penelitian	12
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
I. Sistematika Pembahasan	23

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA

A. Manajemen Pelayanan	25
1. Definisi Manajemen Pelayanan Publik	25
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan	27
3. Pengertian Pelayanan Prima	28
4. Tujuan Pelayanan Prima	28
5. Manfaat Pelayanan Prima	28
6. Indikator Pelayanan Prima	29
7. Jenis-Jenis Pelayanan	30
8. Asas-Asas Pelayanan Publik	31
9. Membangun Sistem Pelayanan Publik	32
10. Ciri Pelayanan yang Baik	35
B. Kepuasan Anggota	37
1. Pengertian Kepuasan	37
2. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen/Anggota	39

3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	39
4. Indikator Kepuasan	40
5. Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	41
6. Pengertian Perilaku Pelanggan	41

**BAB III GAMBARAN UMUM KOPERASI DIPa BUMI
NUSANTARA KEC. RAWAJITU TIMUR KAB.
TULANG BAWANG**

A. Profil Koperasi Dipa Bumi Nusantara	45
1. Sejarah berdirinya Koperasi Dipa Bumi Nusantara	45
2. Visi, Misi, dan Tujuan	46
3. Struktur Organisasi	46
4. Produk Koperasi Dipa Bumi Nusantara	46
5. Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara	47
6. Program Kerja Koperasi Dipa Bumi Nusantara	48
B. Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota	49
1. Manajemen Pelayanan	49
2. Kepuasan Anggota	50

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN
ANGGOTA**

A. Proses Manajemen Pelayanan	83
B. Kepuasan Anggota	89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	93

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Table 1 Struktur Organisasi	47
Table 2 Jumlah Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari PTSP Kabupaten Tulang Bawang
- Lampiran 5 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Koperasi Dipa Bumi Nusantara
- Lampiran 6 : Daftar Foto Kegiatan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah “**Manajemen Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang**”. Adapun uraian pengertian beberapa istilah yang terdapat dalam judul proposal yaitu, sebagai berikut :

Manajemen pelayanan dijelaskan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.¹

Secara umum, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, memperoleh pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Untuk menjalankan itu semua pastinya dibutuhkan manajemen yang sesuai dalam bidang pelayanan terhadap jamaah pada lembaga atau perusahaan tersebut.

Jadi manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Kotler bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk

¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005), 2

dan harapan-harapannya. Lebih lanjut Kotler mengatakan bahwa banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan pelanggan yang tinggi, hal ini disebabkan jika seorang nasabah hanya memiliki tingkat kepuasan yang sedang-sedang saja maka nasabah akan mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik sedangkan pelanggan yang sangat puas terhadap suatu produk perusahaan cenderung lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap suatu produk atau jasa tertentu bukan hanya kesukaan rasional yang hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan anggota adalah penilaian anggota terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Secara umum, prinsip kepuasan berpengaruh juga terhadap anggota sudah merasa puas dengan yang diberikan atau belum jika anggota sudah merasa puas berarti harapan baik jaminan sudah sesuai dengan yang diberikan, karyawan mendengarkan kemauan pelanggan, pemimpin perusahaan dapat menjadi teladan dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan anggota ditentukan oleh penilaian anggota terhadap produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Anggota merasa puas bila harapannya terpenuhi atau terlampaui. Menurut Mardiyatmo faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan ada lima, yaitu kualitas produk adalah pembeli akan puas bila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik. Misal, pelanggan akan puas terhadap sepatu yang dibeli sepatu tersebut enak atau nyaman dipakai, awet atau tidak cepat rusak, aman, dan desainnya menawan, harga adalah komponen sangat penting untuk memberi sumbangan terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas ditunjang dengan harga yang terjangkau akan menjadi sumber kepuasan yang penting, kualitas pelayanan adalah di tengah persaingan yang sangat ketat, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan kualitas pelayanan. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, sehingga bisa menjadi andalan dan keunggulan suatu perusahaan, faktor emosional adalah rasa bangga, percaya diri, simbol sukses

adalah contoh – contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Faktor ini ditujukan untuk pelanggan yang menggunakan beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, aksesoris, kosmetik, dan busana, faktor kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien terhindar dari antrian yang panjang dan melelahkan.

Secara umum, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan atau koperasi dapat mempengaruhi prinsip kepuasan pelanggan karena harapan yang diinginkan pelanggan sesuai keinginan, menjamin produk yang dibeli pelanggan sesuai dengan harga pasar, mau mendengarkan suara pelanggan apa yang diinginkan sesuai dengan produk yang diharapkan. Tidak hanya prinsip kepuasan pelanggan tapi juga faktor yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor kemudahan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima.²

Koperasi Dipa Bumi Nusantara berlokasi di kecamatan Rawajitu Timur tepatnya di Jalan Poros Rawajitu Komplek KWU memiliki fungsi bagi para anggotanya karena Koperasi Dipa Bumi Nusantara ini sangat menolong dalam urusan penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan anggota.

Jadi berdasarkan penegasan-penegasan yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah penelitian tentang proses manajemen pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

² Niken Kusdayanati “*Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojo Tengah*”, (Studi Kasus KPRI Kec.Mojo Tengah Kab. Wonosobo), (Skripsi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2016)

B. Latar Belakang

Hubungan manajemen pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi. Kepuasan anggota koperasi merupakan aspek penting dari penerapan strategi manajemen pelayanan koperasi. Koperasi sebagai sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya harus dapat memuaskan anggotanya. Manajemen pelayanan dapat dimaknai sebagai tata kelola pelayanan organisasi koperasi kepada seluruh anggotanya. Kepuasan dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan dari organisasi koperasi selain dari capaian keuntungan. Manajemen pelayanan dapat memfasilitasi koperasi untuk mencapai tujuan secara bersama-sama dengan seluruh pemangku kepentingan. Dengan mempertimbangkan peran sentral yang dimainkan koperasi dalam memenuhi kebutuhan para anggotanya, seperti kebutuhan finansial untuk kebutuhan barang pokok untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.³

Secara lebih luas koperasi memainkan peran sentral dalam perekonomian nasional. Peran sentral koperasi dalam pembangunan ekonomi dalam menggerakkan perekonomian masyarakat harus didukung dengan sistem pelayanan yang dapat memuaskan seluruh kebutuhan anggotanya dengan bentuk pelayanan yang memuaskan cepat, tepat waktu dan terpercaya. Seiring dengan manfaat yang dirasakan oleh anggota, koperasi akan mengalami pertumbuhan jumlah anggota, jumlah cabang, jumlah produk pelayanan yang ditawarkan. Dengan ini akan meningkatkan tuntutan dari anggotanya untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Dengan ini manajemen pelayanan menjadi semakin penting untuk mengatur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi. Anggota koperasi berharap mendapatkan kualitas pelayanan yang prima.

Dengan kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan strategi penerapan pelayanan yang mampu bersaing tentunya juga akan memengaruhi rasa kepercayaan konsumen. Dengan memahami faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam membeli produk tersebut, maka diharapkan koperasi dapat

³ H Hendra et al., *Manajemen Koperasi* (Yayasan Kita Menulis, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=xSk4EAAAQBAJ>. 77

mempengaruhi dan mempertahankan anggotanya, sehingga koperasi dapat terus eksis berkelanjutan.⁴

Konsep manajemen pelayanan secara konseptual menguraikan sifat operasi pelayanan dan karakteristik khusus. Dilanjutkan dengan mendefinisikan pelayanan. Kemudian mengidentifikasi karakteristik yang paling penting dari operasi pelayanan dengan melibatkan pelanggan dalam sistem penyampaian pelayanan. Sangat penting bagi koperasi sebagai perusahaan pelayanan menjalankan strategi bersaing yang efektif karena mereka bersaing dalam lingkungan di mana terdapat hambatan masuk yang relatif rendah.⁵

Pelayanan publik dijelaskan dalam Hikmatul Aliyah, yakni kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Dasar dalam memberikan pelayanan publik tercantum dalam UU No 25 tahun 2009 pasal 15 yakni meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.⁷

Dalam membangun kepercayaan publik, maka diperlukan beberapa aspek yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, diantaranya:

1. Kejelasan atau transparansi, dalam Surjadi dikatakan bahwa kejelasan pelayanan meliputi: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam

⁴ Ibid, 78

⁵ Ibid, 79

⁶Hikmatul Aliyah, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, Dinamika 5, no. 1, (2019): 44, [https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20\(1\).pdf](https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20(1).pdf)

⁷www.peraturan.go.id, *Undang-Undang No 25 Tahun 2009*

pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.⁸

2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), artinya Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.⁹
3. Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, serta pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Prosedur Pelayanan, yang meliputi produk pelayanan, alur-alur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik hendaknya diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini ditegaskan dalam surah Al-Imran ayat 159 yang berbunyi

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad,

⁸Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012), 65

⁹Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 2016, 270

maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS:Ali Imran [3]:159)

Pemerintah dalam Undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹⁰

Dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan pelayanan prima. Memberikan proses pelayanan yang prima kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Jika pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan anggota dapat meningkat. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka akan berdampak negatif pada kepuasan anggota koperasi.

Koperasi Dipa Bumi Nusantara merupakan koperasi konsumen yang beranggotakan 400 anggota di Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang. Kehadiran Koperasi Dipa Bumi Nusantara sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena Koperasi Dipa Bumi Nusantara ini sangat menolong dalam urusan penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan anggota. Pembentukan Koperasi Dipa Bumi Nusantara pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan di dalam koperasi agar mampu bertahan dan bersaing untuk mendapatkan

¹⁰Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, 983

kepercayaan. Untuk dapat membuat koperasi lebih unggul adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi taraf kepentingan konsumen. Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa : “ Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan mengenai cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon”.¹¹

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.¹²

Kualitas pelayanan juga bergantung beberapa hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap koperasi “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau nasabah”.¹³

Menurut Kotler dan Keller di dalam buku Manajemen Pemasaran kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Apabila kinerja berada dibawah harapan maka anggota tidak akan puas begitu pun sebaliknya.¹⁴

¹¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*, (Edisi III) (Jakarta : Salemba Empat, 2014), 216

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas, (Jakarta:Penerbit PT. Prehalindo, 2004), 23

¹³ Fendy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service, Citra Wisata dan Setifaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005),hal 121

¹⁴ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 138

Pelayanan berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam tindakan tersebut tercermin perilaku terpuji. Meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang, agama Islam memberi penekanan khusus tentang sikap ini. Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia.

Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah

وَأَتَّبِعْ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ ۗ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (QS.Al-Qashash [28]:77)

Menurut Kotler bahwa kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Lebih lanjut Kotler mengatakan bahwa banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan pelanggan yang tinggi, hal ini disebabkan jika seorang nasabah hanya memiliki tingkat kepuasan yang sedang-sedang saja maka nasabah akan mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik sedangkan pelanggan yang sangat puas terhadap suatu produk perusahaan cenderung lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap suatu produk atau jasa tertentu bukan hanya kesukaan rasional yang hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Supranto menyatakan bahwa pelanggan harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Cara yang dapat ditempuh suatu perusahaan untuk memelihara pelanggannya adalah dengan menyusun dan menjalankan strategi-strategi pemasaran yang kreatif, hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas dan tidak lari ke yang lain. Begitu juga dengan koperasi, koperasi harus menjalankan strategi-strategi yang menarik dan kreatif seperti memberikan pelayanan yang ramah, baik dan memuaskan sehingga anggota merasa puas dan tidak lari ke koperasi yang lainnya¹⁵.

Pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas layanan. Menurut Istianto dan Tyra, kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu hal penting dalam pemasaran¹⁶.

Salah satu koperasi yang ada di Provinsi Lampung tepatnya di Kabupaten Tulang Bawang adalah Koperasi Dipa Bumi Nusantara yang berlokasi di kecamatan Rawajitu Timur tepatnya di Jalan Poros Rawajitu Komplek KWU. Koperasi Dipa Bumi Nusantara merupakan koperasi yang memiliki anggota 400 orang. Koperasi Dipa Bumi Nusantara merupakan tempat untuk melakukan kemitraan budidaya udang yang bergerak sistem bagi hasil dengan modal awalnya investasi anggota dan luar anggota.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Dalam hal memudahkan pembahasan dan supaya pembahasan tidak melebar yang dapat menimbulkan kekeliruan. Maka dalam hal ini peneliti memfokuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa

¹⁵ Emir Al-Qadri Harahap “*Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi*” (Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai), (Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan 2017), 34

¹⁶ Istianto, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Resto*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, (2011), 275-293

Bumi Nusantara” Sementara itu subfokus yang akan dibahas yaitu proses manajemen pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara dan menganalisa tentang teori-teori strategi manajemen pelayanan dan kepuasan anggota koperasi guna memberikan pelayanan secara baik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Proses Manajemen Pelayanan dan Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dengan rumusan masalah yang diatas adalah sebagai berikut “Untuk mengetahui bagaimana Proses Manajemen Pelayanan dan Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang”.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan dan kepuasan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

2. Bagi Pihak Lembaga

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam penerapan langsung di Koperasi Dipa Bumi Nusantara agar dapat meningkatkan manajemen pelayanan dan kepuasan anggota.

3. Bagi Akademik

Dapat dijadikan referensi dan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan

peneliti mengenai manajemen pelayanan dan kepuasan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

G. Metodologi Penelitian

Definisi Metode Penelitian yaitu metode berasal dari kata metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan logos adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan¹⁷. Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut¹⁸.

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu¹⁹. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah²⁰. Melalui adanya penelitian kita dapat menggunakan hasilnya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metodologi penelitian merupakan kegiatan yang paling penting untuk menjaga reabilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Supaya mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan yaitu :

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kualitatif dimana tempat mengumpulkan,

¹⁷ Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 35

¹⁸ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 9

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung : ALFABETA , 2017), 2

²⁰ Ibid, 3

memecahkan dan mengetahui suatu permasalahannya menggunakan cara terjun dilapangan. Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden²¹.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena, peristiwa, keadaan dan gejala, akan tetapi penelitian ini hanya menggambarkan sesuatu “apa adanya” yang menjelaskan sesuatu keadaan. Penelitian ini tidak bertujuan menghubungkan ataupun membandingkan dari satu variabel dengan variabel lainnya²²

Penelitian dilapangan dimaksud untuk menghimpun data yang ada dilapangan, adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melihat hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka dari itu penelitian ini dilaksanakan Koperasi Dipa Bumi Nusantara yang beralamatkan di Jl. Poros Rawajitu Komplek KWU. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan peneliti memiliki ketertarikan dengan lembaga Koperasi Dipa Bumi Nusantara yang berada di kecamatan Rawajitu Timur dan memiliki perkembangan kearah yang lebih baik dan maju, Koperasi Dipa Bumi Nusantara juga sangat berkontribusi dalam membangun perekonomian anggota menjadi lebih baik. Bukan hanya itu berdasarkan subjek penelitian ini terkait dengan pimpinan, dan para pengurus dan anggota. Namun penelitian ini dilakukan di lembaga Koperasi Dipa Bumi Nusantara. Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat dipertimbangkan sebagai berikut:

²¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cet. VIII (Bandung: Mandar Maju, 1996), 2

²² Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 234-235

- a. Peneliti menemukan keunikan yang berbeda dari lembaga koperasi lainnya, contohnya seperti Koperasi Dipa Bumi Nusantara bergerak dibidang kemitraan dimana sistemnya menggunakan bagi hasil dan memudahkan anggota didalam pelayanannya.
- b. Di lembaga ini selalu bertambah jumlah anggotanya yang bergabung.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung kelapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data)²³.

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai kunci. Oleh sebab itu, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitiab dengan lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila masalah tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan memastikan kebenaran data.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh²⁴. Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat *up to date* teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi

²³ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar – Ruzz Media, 2014), 229

²⁴ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004),115

observasi, wawancara dan dokumentasi²⁵. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan pengurus atau anggota dan pimpinan Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua)²⁶. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, sekunder diperoleh melalui literatur yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data termasuk informasi yang dapat ditemukan melalui beberapa pengukuran tertentu, data juga dijadikan sebagai petunjuk dalam menyusun suatu argumentasi. Dalam penelitian teknik pengumpulan data memiliki fungsi yaitu untuk mengetahui bahan-bahan, informasi, kenyataan, dan fakta yang dapat dipercaya²⁷. Untuk memudahkan dalam pengumpulan data lapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono “Metode wawancara adalah suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Ada beberapa jenis metode wawancara, namun peneliti menggunakan jenis metode wawancara tidak berstruktur, wawancara ini dilakukan dimana peneliti melaksanakan wawancara dengan tatap muka dimana seorang peneliti dalam

²⁵ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassa, n.d), 110

²⁶ Ibid, 111

²⁷ Eko Putra Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2017), 33

menyampaikan pertanyaan tidak menggunakan pedoman. Serta wawancara dilakukan secara bebas.

Metode interview ini merupakan metode utama yang peneliti terapkan dalam pengambilan data di Koperasi Dipa Bumi Nusantara, dengan demikian informasi dan data – data terhadap manajemen pelayanan dan kepuasan anggota Koperasi Dipa Bumi Nusantara valid dan berkualitas.

b. Metode Observasi

Metode Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung keadaan objek peneliti yang disertai catatan terhadap suatu objek. Dalam metode observasi memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah observasi sistematis atau pengamatan yang dilaksanakan menggunakan pedoman yang benar. Ada juga observasi non-sistematis atau pengamatan yang dilaksanakan tidak menggunakan pedoman instrument pengamatan²⁸.

Pengumpulan data dengan observasi secara langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat lain untuk mengamati sesuatu. Metode observasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data secara langsung yang bersumber pada obyek penelitian baik dari segi yang melatarbelakangi permasalahan yang muncul, maupun metode atau solusi yang dapat dipergunakan.

Jenis metode observasi yang digunakan oleh peneliti adalah jenis observasi langsung, yaitu dengan cara mengamati dan mengambil data dari tempat berlangsungnya proses interaksi. Metode ini untuk mengamati keadaan fisik yang terjadi di lembaga.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Cet.15* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 200

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan dan surat-surat resmi²⁹. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata.

Metode ini peneliti gunakan untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan fakta tentang visi misi, struktur organisasi, letak geografis, jumlah anggota dan pengurus serta data yang bersifat dokumentasi lainnya.

6. Metode Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data)³⁰.

Setelah data yang sudah terpenuhi yang diperlukan peneliti melalui responden sudah terkumpul, maka selanjutnya adalah memenuhi pengolahan data yang dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

a. Reduksi

Mereduksi data memiliki arti yaitu menerangkan atau memilih hal-hal pokok serta memfokuskan dengan suatu hal yang penting, mencari tema, dan meninggalkan serta membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi memberikan suatu gambaran yang dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan mencari kembali data tersebut jika peneliti membutuhkan³¹.

²⁹ Husaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 73

³⁰ Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 229

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2014), 335

Data yang sudah direduksi memberikan gambaran yang spesifik, hal tersebut guna mempermudah peneliti mengumpulkan data dan mencari tambahan data jika peneliti memerlukan. Karena semakin lama peneliti melakukan penelitian dilapangan maka data yang didapat akan semakin banyak, hal tersebut akan membuat peneliti menjadi rumit. Maka dari itu reduksi data sangat dibutuhkan agar peneliti tidak merasa kesulitan dalam melakukan analisis selanjutnya³².

b. Display

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Display ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mengkontruksi data kedalam sebuah gambaran sosial yang utuh, bukan hanya itu display digunakan untuk memeriksa sejauh mana kelengkapan data yang tersedia. Langkah selanjutnya dalam mendisplay data selain dengan naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Dengan cara ini, mempermudah untuk memahami apa yang terjadi untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami³³.

c. Verifikasi

Setelah melakukan display, langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah melakukan verifikasi atau bisa diartikan sebagai penarikan kesimpulan dan verifikasi. Yang dimaksud kesimpulan adalah tema yang baru yang sebelumnya belum pernah ada. Penarikan kesimpulan itu sendiri merupakan sebuah usaha untuk mencari atau memahami keteraturan pola, arti atau alur sebab. Langkah ini merupakan langkah terakhir dalam analisis data.

³² Emzir, *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 129

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 95

H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pembahasan tentang manajemen pelayanan dan kepuasan anggota koperasi sudah ada yang membahasnya hal tersebut dikarenakan manajemen pelayanan dan kepuasan anggota koperasi dianggap penting bagi keberhasilan dalam sebuah organisasi, berikut ini beberapa hasil penelitian yang ada relevansinya dengan judul yang penulis buat sebagai berikut :

Yayah Robayah dengan judul Pengaruh Pelayanan Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Kopkar PT.Fukoku Tokai Rubber Indonesia Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah, mahasiswi jurusan studi ekonomi syariah dalam jurnal, tahun 2020. Penulis membahas tentang bagaimana pelayanan pengurus dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Kopka PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia. Metode yang digunakan penulis adalah metode observasi, kuesioner, dokumentasi dan penelitian ini bersifat deskriptif. Hasilnya adalah penelitian berdasarkan analisis deskriptif kualitatif koperasi ini menerapkan prinsip syariah yaitu dengan menerapkan prinsip keadilan, berbuat kebaikan, pertanggungjawaban serta kejujuran dan kebenaran. Selain itu juga menerapkan transaksi berbasis syariah. Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa pelayanan pengurus dalam kategori sangat baik, motivasi berkoperasi dalam kategori baik, dan partisipasi anggota dalam kategori baik.³⁴

Dyah Aring dengan judul Kepuasan Anggota Atas Pelayanan Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung dalam jurnal, tahun 2011. Penulis membahas tentang kepuasan menjadi anggota koptan/KUD terdiri dari kepuasan terhadap pelayanan koptan/KUD serta rasa puas karena ada kepastian usaha dan peningkatan kesejahteraan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota koptan dan KUD masih perlu ditingkatkan dimana anggota koptan dan KUD berharap dapat merasakan kepuasan yang

³⁴ Yayah Robayah “*Pengaruh Pelayanan Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Kopkar PT.Fukoku Tokai Rubber Indonesia Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah*”, (Studi Kasus KOPKAR PT.Fukoku Tokai Rubber Indonesia), Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah Vol. 2 (1), 2020

setinggi-tingginya atas semua pelayanan yang diberikan oleh koptan/KUD. Bahkan kepuasan anggota atas pelayanan di RAT, dalam pembayaran simpanan wajib, dan dalam pemanfaatan unit usaha berada pada level sedang. Sedangkan kepuasan anggota dalam kepastian usaha dan kesejahteraan masih rendah.³⁵

Niken Kusdayanti dengan judul Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojo Tengah Kabupaten Wonosobo dalam skripsi, tahun 2016. Penulis membahas tentang pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Hasil penelitian ini menunjukkan Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,132, nilai t sebesar 2,133 pada signifikansi 0,000; 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,476, nilai t sebesar 6,284 pada signifikansi 0,000; 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai F sebesar 24,412 pada signifikansi 0,000. Sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1%, dan kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.³⁶

Emir Al-Qadri Harahap dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai dalam

³⁵ Dyah Aring “*Kepuasan Anggota Atas Pelayanan Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung*”, (Studi Kasus Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung), Jurnal Agrisepe Vol. 10 No.1 Maret 2011, 39-50

³⁶ Niken Kusdayanati “*Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojo Tengah*”, (Studi Kasus KPRI Kec.Mojo Tengah Kab. Wonosobo), (Skripsi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2016)

skripsi, tahun 2017. Penulis membahas tentang tingkat kepuasan layanan jasa Koperasi Wanita Bina Usaha kepada anggota Koperasi Wanita Bina Usaha berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan (X) yaitu keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kasat mata (*tangible*) pada Koperasi Wanita Bina Usaha berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota (Y). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi (Y) pada Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai. Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi (Y) pada Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai. Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,824 menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, kasat mata mampu menjelaskan variabel terikat yakni kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha sebesar 82,4% sedangkan sisanya sebesar 17,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.³⁷

Meti Duwi Yanti dan Dhiah Fitriyati dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap Loyalitas Konsumen/Anggota Pada KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya dalam jurnal, tahun 2012. Penulis membahas tentang loyalitas anggota dilihat dari partisipasi anggota dalam memanfaatkan jasa koperasi masih kurang maksimal meskipun mereka menyatakan kualitas layanan yang diberikan baik dan kepuasan anggota terpenuhi selain itu juga mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen/anggota KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya, mengidentifikasi pengaruh kepuasan konsumen / anggota terhadap loyalitas konsumen /

³⁷ Emir Al-Qadri Harahap “*Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi*”(Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai), (Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan 2017)

anggota KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya, mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen / anggota terhadap loyalitas konsumen/anggota KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota sebesar 0,0033 dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota sebesar 0,0082 dan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen/anggota terhadap loyalitas konsumen/anggota sebesar 0,000000.³⁸

Th Susetyarsi dengan judul Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Jasa Di Kabupaten Kendal dalam jurnal. Penulis membahas tentang menganalisis pengaruh citra koperasi yang terdiri dari nilai dan prinsip serta transaksi anggota terhadap loyalitas anggota koperasi pada KSP Jasa di Kabupaten Kendal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa citra koperasi yang terdiri dari nilai dan prinsip dan transaksi anggota terhadap loyalitas anggota koperasi pada KSP Jasa di Kabupaten Kendal mempunyai pengaruh yang positif.

Maka yang dimaksud dengan judul ini adalah penelitian tentang studi manajemen pelayanan dan kepuasan anggota koperasi Di Bumi Nusantara. Pada umumnya mereka meneliti tentang kualitas pelayanan serta bagaimana kepuasan dari anggotanya, terkait penelitian saya perbedaannya terletak pada bagaimana proses manajemen pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan anggota koperasi.

³⁸ Meti Duwi Yanti dan Dhiah “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Aggota Terhadap Loyalitas Konsumen/Anggota Pada KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya*” (Studi Kasus KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya) Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap Loyalitas Konsumen/Anggota

I. Sistematika Pembahasan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi : Penegasan judul, Latar Belakang, alasan memilih judul, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian yang relevan, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan terkait teori-teori yang mendukung dari hasil pustaka

Bab III : Deskripsi Objek Penelitian Koperasi Dipa Bumi Nusantara

Bab ini berisi tentang gambaran umum koperasi yang menyajikan sejarah. Lokasi, Landasan, Azas, Prinsip, Struktur Kepengurusan, Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Koperasi, Keanggotaan Koperasi, Jenis Pelayanan dan Pola Pelayanan dari Koperasi Dipa Bumi Nusantara.

Bab IV : Analisis Penelitian

Bab ini berisi tentang manajemen pelayanan dan kepuasan anggota koperasi yang meliputi analisis data penelitian dan apa saja temuan dalam penelitian ini.

Bab V : Penutup

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Koperasi Dipa Bumi Nusantara.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan pembahasan terhadap data-data tersebut, maka penulis berkesimpulan bahwa manajemen pelayanan Koperasi Dipa Bumi Nusantara ini sudah sangat baik hal itu dapat dibuktikan dengan terpenuhinya indikator-indikator dari pelayanan seperti adanya transparansi, pelayanan yang diberikan memudahkan para anggota, para pengurus melayani anggotanya dengan cara yang ramah dan sopan, pengurus memperlakukan anggota secara adil dan merata.

Pelayanan sangat baik itu memberi kepuasan kepada anggota, indikator kepuasannya dilihat dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Kepuasan itu menimbulkan loyalitas sampai pada taraf premium.

B. Saran

Menyikapi fenomena alam kondisi alam yang pasang surut dan media transportasinya menggunakan air kadang-kadang pasang surut air menyebabkan adanya proses keterlambatan dalam pengiriman barang kebutuhan budidaya dan untuk kedepan seharusnya ada upaya untuk mengantisipasi masalah tersebut.



DAFTAR RUJUKAN

- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, vol.9 (Literasi Nusantara, 2020)
- Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara,1997)
- Dyah Aring “*Kepuasan Anggota Atas Pelayanan Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung*”, (Studi Kasus Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung), *Jurnal Agriseip* Vol. 10 No.1 Maret, 2011
- E Revida et al. 2021 *Manajemen Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis) <https://books.google.co.id/books?id=ilssEAAAQBAJ>.
- Emir Al-Qadri Harahap 2017 “*Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi*”(Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai), (Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan)
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2008)
- Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassa, n.d)
- Eko Putra Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2017),
- Erwin Widiaasworo *Mahir Penelitian Pendidikan Modern*, Yogyakarta : Araska, 2018
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, daen Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) DI Kota Depok)*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No. 5

- Fendy Tjipto dan Gregorius Chandra *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*, Yogyakarta : Andi, 2005
- Fifi Hasmawati, *Manajemen Koperasi*, Medan : Duta Azhar, 2013
- G.R.Terry, *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi* Bumi Aksara, 2021
- Harahap Sunarji, *Pengantar Manajemen*, Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016
- Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010
- Hasanuddin, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: UIN Jakarta Press, 2005 cet ke-1
- H Hendra et al., *Manajemen Koperasi* (Yayasan Kita Menulis, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=xSk4EAAAQBAJ>.
- Husaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)
- Hikmatul Aliyah, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, *Dinamika* 5, no. 1, (2019): 44, [https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20\(1\).pdf](https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20(1).pdf)
- Imam Suprayogi, *Metodelogi Penelitian Sosial Agama*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2010)
- Istianto, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Resto*, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2011
- Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, 2016
- J Suprihanto, *Manajemen* (UGM PRESS, 2018), <https://books.google.co.id/books?id=5cdVDwAAQBAJ>.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2009

- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006)
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cet. VIII (Bandung:Mandar Maju, 1996)
- Ladzi Safroni, *Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, (Malang : Aditiya Publising, 2012)
- Lajnah Pentashihan Musha Al-Qur'an, *Tafsir Al-Qur'an Tematik jilid 6*, Jakarta:Kamil Pustaka, 2014
- Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet Ke-18, Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2014
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005)
- Meti Duwi Yanti dan Dhiah “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap Loyalitas Konsumen/Anggota Pada KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya*” (Studi Kasus KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya) *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap Loyalitas Konsume/Anggota*
- M. Pamekas, *Pelayanan Prima* (Penerbit Lakeisha,2012)
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press (Unitomo Press), <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>, 2019
- Muhammad Ali, *Metodelogi dan Aplikasi Riset Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014)
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004)
- Niken Kusdayanati, “*Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojo Tengah*”, (Studi Kasus KPRI Kec.Mojo Tengah Kab. Wonosobo), (Skripsi

Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta),
2016

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?"* Jurnal Konstitusi, 2014

Philip Kotler *Manajemen Pemasaran : Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas, Jakarta:Penerbit PT. Prehalindo, 2004

Rambat Lupiyoadi *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*, (Edisi III)Jakarta : Salemba Empat, 2014

Ratminto dan Atik Septi Winarsi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010

Runi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No. 1, 2012

Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar – Ruzz Media, 2014)

Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, and Ahmad Mustanir 2019 *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Penerbit Qiara Media), <https://books.google.co.id/books?id=U06rDwAAQBAJ>.

Suharsimi Arkunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT RINEKA CIPTA, 2006)

Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung : ALFABETA , 2017)

Surjadi *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012

Taufiqurokhman dan Evi Satispi 2018 *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, Tangerang Selatan: UMJ PRESS

Tontowi Jauhari, Mulyadi, dan Suslina 2014 *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah di kota Bandar Lampung*, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Raden Intan Lampung

Yayah Robayah 2020 “*Pengaruh Pelayanan Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Kopkar PT.Fukoku Tokai Rubber Indonesia Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah*”, (Studi Kasus KOPKAR PT.Fukoku Tokai Rubber Indonesia), Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah Vol. 2 (1)

Yayat M.Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, Cet Ke-1, Jakarta: PT.Grasindo, 2001



