



**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi pada Anggota KUD Sumber Makmur Ngantang Periode 2019-2021)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh :

WAHIDHA INTAN SYAFIRA

NPM 21801092008



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2022

RINGKASAN

Wahidha Intan Syafira, 2022. **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada Anggota KUD Sumber Makmur Ngantang)**. Dosen Pembimbing I : Daris Zunaida, S.AB., M.AB dan Dosen Pembimbing II : Dra. Ratna Nikin Hardati, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada Anggota KUD Sumber Makmur Ngantang). Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden. Jumlah sampel sebanyak 100 responden serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan program SPSS 25 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji *t* secara parsial variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota yang dibuktikan dengan nilai *t_{hitung}* sebesar 2,029 sedangkan nilai *t_{tabel}* adalah 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,045 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota yang dibuktikan dengan hasil dari perhitungan data yang diperoleh nilai *t_{hitung}* sebesar 6,898 sedangkan nilai *t_{tabel}* adalah 1,984 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil uji *F* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota dibuktikan dengan hasil uji *F_{hitung}* $47,222 > F_{tabel}$ 2,70 dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas pelayanan, Kepuasan Anggota

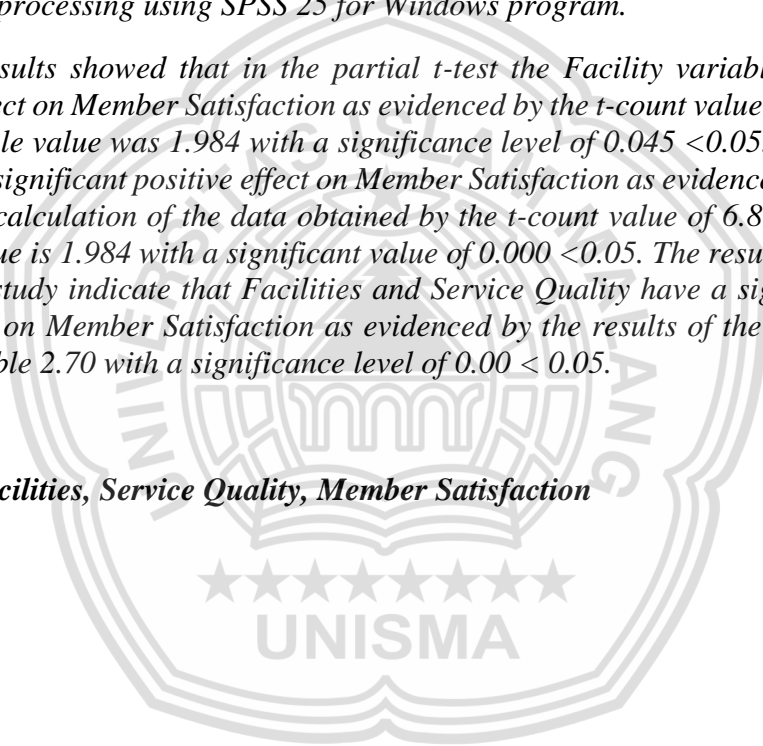
SUMARRY

Wahidha Intan Syafira, 2022. *Effect of Facilities and Service Quality on Member Satisfaction (Study on Members of KUD Sumber Makmur Ngantang)*. Supervisor I : Daris Zunaida, S.AB., M.AB and Supervisor II : Dra. Ratna Nikin Hardati, M.Si.

This study aims to determine the effect of Facilities and Service Quality on Member Satisfaction (Study of Members on KUD Sumber Makmur Ngantang). This type of research is quantitative. The sampling method in this study using a non-probability sampling method with an accidental sampling technique. The data used are data obtained through filling out questionnaires by respondents. The number of samples is 100 respondents and using multiple linear regression analysis method. Data processing using SPSS 25 for Windows program.

The results showed that in the partial t-test the Facility variable had a significant effect on Member Satisfaction as evidenced by the t-count value of 2.029 while the t-table value was 1.984 with a significance level of $0.045 < 0.05$. Service Quality has a significant positive effect on Member Satisfaction as evidenced by the results of the calculation of the data obtained by the t-count value of 6.898 while the t-table value is 1.984 with a significant value of $0.000 < 0.05$. The results of the F test in this study indicate that Facilities and Service Quality have a significant positive effect on Member Satisfaction as evidenced by the results of the F count $47,222 > F$ table 2.70 with a significance level of $0.00 < 0.05$.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Member Satisfaction*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam sebuah organisasi perusahaan, karena itu perannya menjadi subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Koperasi adalah badan usaha yang didirikan berdasarkan asas kekeluargaan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang optimal, membangun dan mengembangkan potensi serta kesejahteraan anggota guna mempertahankan keberadaan perusahaan didalam persaingan.

Kebijakan-kebijakan koperasi harus tunduk kepada hasil keputusan rapat anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Oleh sebab itu, kepuasan anggota harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Irawan (2008) “Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa”. Kepuasan pelanggan adalah suatu kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhannya.

KUD Sumber Makmur Ngantang merupakan badan usaha yang berasal dari program pemerintah yang bergerak dibidang penyedia pangan ternak di wilayah Ngantang. KUD Sumber Makmur Ngantang adalah salah satu badan usaha yang berdiri untuk melayani kebutuhan ternak sapi dan

membantu para warga dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sebagai peternak sapi perah. Mayoritas pekerjaan di Kecamatan Ngantang sebagai peternak. Sebagian besar warga Ngantang menjadi anggota aktif dan tidak aktif dibadan usaha ini. Anggota dari KUD Sumber Makmur juga menjadi pelanggan di koperasi tersebut. Anggota yang merasa puas dengan kinerja perusahaan memberikan nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Berikut adalah tabel jumlah anggota KUD Sumber Makmur Ngantang:

Tabel 1 Jumlah Keanggotaan 2019-2021

| No | Tahun | Anggota Aktif | Anggota Tidak Aktif |
|----|-------|---------------|---------------------|
| 1. | 2019 | 3276 | 5349 |
| 2. | 2020 | 3443 | 6147 |
| 3. | 2021 | 3572 | 8500 |

Sumber : data diolah, 22 Februari 2022

Berdasarkan tabel keanggotaan KUD Sumber Makmur Ngantang mengalami penambahan pada anggota tidak aktif yang melonjak tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan kearah negatif dalam kepuasan anggota. Fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi untuk mencapai suatu tingkat kepuasan anggota.

Menurut Kotler (2009) fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pelanggan yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas yang terdapat pada KUD Sumber Makmur Ngantang yaitu *water add*

libitum (saluran air minum sapi) yang memberikan manfaat pada peningkatan produksi susu, biogas adalah bahan bakar pengganti yang lebih ramah lingkungan yang dipergunakan untuk memasak, mesin perah yaitu mesin yang digunakan sebagai alat bantu dalam pemerah susu sapi, *chopper* merupakan alat pencacah rumput dan *halter* (tali kekang) yang berfungsi sebagai pengikat sapi.

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, fasilitas di KUD Sumber Makmur Ngantang juga memiliki kekurangan seperti contoh pada biogas yang sering mengalami gangguan berupa tersumbatnya selang regulator yang menyebabkan kompor tidak dapat berfungsi. Koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggotanya selain meningkatkan fasilitas yang dimiliki juga harus memperhatikan kualitas pelayanan dalam melayani anggotanya.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut, setiap kegiatan usaha perlu membangun sistem manajemen kualitas pelayanan, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi serta pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan.

Berikut adalah data keluhan anggota KUD Sumber Makmur Ngantang tahun 2021:

Tabel 2 Data Keluhan Anggota

| No | Keluhan Anggota |
|----|---|
| 1. | Fasilitas pada biogas sering mengalami gangguan |
| 2. | Pengaplikasian penggunaan halter belum maksimal |
| 3. | Waktu pelayanan yang lama |
| 4. | Kurang tanggap dalam mengatasi keluhan dari anggota |
| 5. | Belum ada aplikasi penunjang dalam mempermudah anggota dalam melakukan transaksi |
| 6. | Tempat penyimpanan barang kurang efisien |
| 7. | Sering terjadi kesalahan lembar nota pada slip gaji anggota karena data kreditur belum diperbarui |

Sumber : data diolah, 22 Februari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari anggota yang berarti fasilitas dan kualitas pelayanan di KUD Sumber Makmur Ngantang masih memiliki kekurangan dalam memenuhi kepuasan anggota.

Fasilitas yang baik dan kualitas pelayanan yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang pelanggan harapkan dengan yang diterima sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini diberi judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi pada Anggota KUD SUMBER MAKMUR NGANTANG)”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang ?
3. Apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap
4. Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang.
3. Mengetahui dan menjelaskan apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh simultan terhadap Kepuasan Anggota pada KUD Sumber Makmur Ngantang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, peneliti menunjukkan pada beberapa pihak, diantaranya :

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi KUD Sumber Makmur Ngantang sebagai acuan untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas koperasi.

2. Bagi Akademis

Bagi akademisi, penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu khususnya dalam manajemen pemasaran dan dapat menjadi acuan atau referensi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui gambaran atau kondisi kinerja KUD Sumber Makmur Ngantang.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab dan antar bab akan saling berkaitan satu sama lain. Sebelum memasuki bab pertama akan ada sampul, halaman judul, halaman motto, lembar persetujuan skripsi, lembar pengesahan majelis penguji, halaman pernyataan orsinalitas, ringkasan, summary, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran. Setelah itu dilanjutkan dengan beberapa bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Setelah itu dilanjutkan dengan

beberapa teori yang relevan digunakan untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan dan teori tersebut harus dikutip langsung dari buku aslinya.

BAB III METODE PENELITIAN

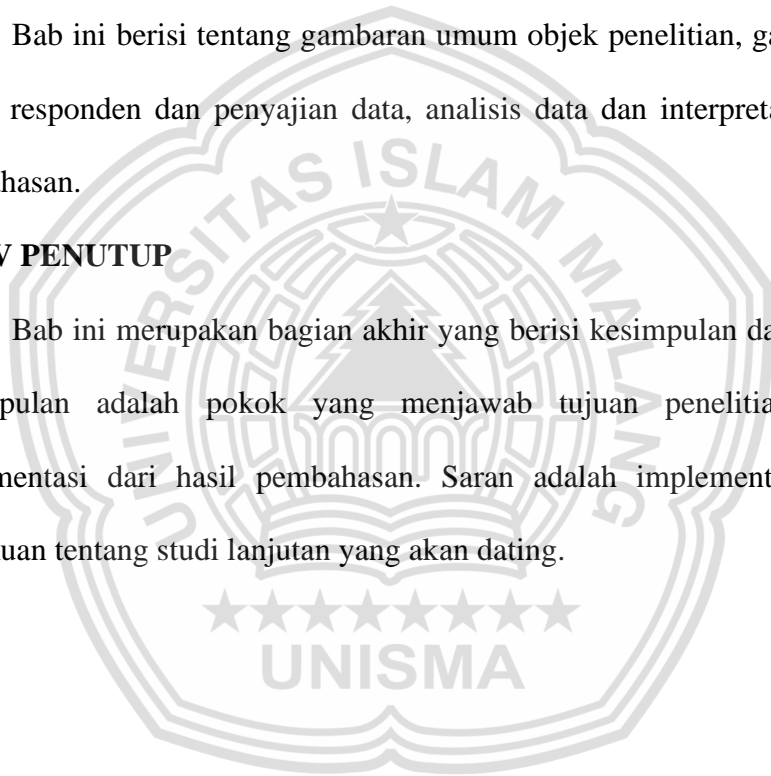
Berisi mengenai jenis penelitian, variabel dan pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data dan interpretasi serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah pokok yang menjawab tujuan penelitian serta implementasi dari hasil pembahasan. Saran adalah implementasi dari penemuan tentang studi lanjutan yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terkait variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial, Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai $t_{hitung} 2,029 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikan $0,045 < 0,05$. Berdasarkan nilai kriteria bahwa H_0 di tolak atau H_a diterima. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota terbukti kebenarannya.
2. Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai $t_{hitung} 6,898 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.
3. Secara simultan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai F_{hitung} adalah $42,222 > F_{tabel} 2,70$ dengan taraf signifikansi adalah $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan H_a diterima yang



artinya Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak yang terkait:

1. Saran Bagi Perusahaan

a. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Fasilitas (X1)

maka :

- 1) Indikator X1.1 (Perencanaan Spasial : “Lokasi KUD Sumber Makmur Ngantang sangat strategis”) memiliki nilai item 4,38 dengan rata-rata 4,40, maka sebaiknya KUD Sumber Makmur Ngantang mempunyai cabang terdekat supaya mudah dijangkau oleh masyarakat yang jauh dari lokasi pusat.
- 2) Indikator X1.2 (Perencanaan Ruang : “Peralatan yang dimiliki KUD Sumber Makmur Ngantang sudah memadai”) memiliki nilai item 4,33 dengan rata-rata 4,40, maka sebaiknya konsep perencanaan ruang di KUD Sumber Makmur Ngantang lebih ditingkatkan dalam memilih tata letak agar mempunyai unsur keindahan.
- 3) Indikator X1.3 (Perlengkapan : “Sarana pendukung KUD Sumber Makmur Ngantang sudah sesuai

dengan kebutuhan yang diperlukan oleh para anggota”) memiliki nilai item 4,38 dengan rata-rata 4,40, maka sebaiknya sarana yang beroperasi untuk kebutuhan ternak seperti pakan ternak lebih diperbanyak agar mempercepat proses pengiriman.

- 4) Indikator X1.4 (Tata cahaya dan warna : “Pengaturan cahaya ruangan KUD Sumber Makmur Ngantang memiliki pencahayaan yang cukup”) memiliki nilai item 4,32 dengan rata-rata 4,40, maka sebaiknya dalam penataan cahaya dan warna perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut, sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik.

b. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X2) maka :

- 1) Indikator X2.2 (Keandalan (*reliability*) : “Pelayanan dalam ketepatan waktu yang diberikan KUD Sumber Makmur Ngantang sudah sesuai dengan keinginan anggota”) memiliki ketepatan pelayanan senilai 4,18 dengan rata-rata 4,31 terhadap KUD Sumber Makmur Ngantang. Nilai variabel distribusi frekuensi tersebut dibawah rata-rata sebaiknya KUD Sumber Makmur Ngantang perlu meningkatkan

kualitas pelayanan dalam menunjang kebutuhan para anggota untuk mewujudkan kepuasan anggota.

2) Indikator X2.4 (Jaminan dan Kepastian (*assurance*) :

“Pengetahuan dan kemampuan pegawai KUD Sumber Makmur Ngantang dalam melayani anggota sudah baik”) memiliki nilai item 4,24 dengan rata-rata 4,31 terhadap KUD Sumber Makmur Ngantang.

Nilai variabel distribusi frekuensi tersebut dibawah rata-rata sebaiknya KUD Sumber Makmur Ngantang perlu meningkatkan kemampuan untuk melayani anggota dalam menunjang kebutuhan anggota.

- c. KUD Sumber Makmur Ngantang juga harus tetap memperhatikan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dengan baik dalam memenuhi Kepuasan Anggota sehingga anggota bisa tetap mempertahankan keanggotaannya di KUD Sumber Makmur Ngantang.

2. Saran Bagi Peneliti

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengujian variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, seperti variabel harga, promosi, produk, dan tempat, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, F. (2007). Experiential Marketing . *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 1 April*, 1-8.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kuantitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 25* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro, Y., & Syamswana, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Vol. 2 No. 2*, 351-366.
- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakaerta: Erlangga.
- (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Pinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : PT. Indeks.
- (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.



————— (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 12*. Jakarta:
Erlangga.



- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- & Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Press.
- & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Nirwana. (2004). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Priyanto. (2010). *Paham Anaisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran Sayed Mahdi*. Bandung: Alfabeta.
- Samtono. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggota dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Anggota yang Dimediasi Kinerja Pengurus Sebagai Variabel Intervening pada Koperasi Dwipanti Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Among Makarti Vol. 11 No. 21*.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

——— (2005). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

——— (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

——— (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management Edisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

——— & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Web :

www.kudsumbermaktur.blogspot.com/

