

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM
DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH (KSPPS) BINA WARGA SEJAHTERA
YOGYAKARTA**

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Strata S-1



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Disusun oleh :
Resni Waroka
13660022

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2854/Un.02/DST/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)Bina Warga Sejahtera Yogyakarta.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RESNI WAROKA
Nomor Induk Mahasiswa : 13660022
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Desember 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 5fe2b30931da6



Penguji I

Dr. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED

Valid ID: 5fe06d385b402



Penguji II

Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 5fe095849e5a7



Yogyakarta, 18 Desember 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5fe2e571d7f63

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resni Waroka
NIM : 13660022
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari’ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 11 Desember 2020

Yang menyatakan



Resni Waroka
NIM. 13660022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Resni Waroka

NIM : 13660022

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 10 Desember 2020

Pembimbing

Tri Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.

NIP. 19890715 201503 1 007

MOTTO

Lakukan Sesuatu.

– Mark Manson (Sebuah Seni Berikap Bodo Amat)

Yang mempermudah akan dipermudah.

– Yandra Rahardian Perdana (Dosen Program Studi Teknik Industri)

Mungkin memang ada sesuatu yang datang, terjadi, hanya untuk sia-sia.

– Puthut EA (Cinta Tak Pernah Tepat Waktu)

A bruise is a lesson, and each lesson makes us better.

– Arya Stark (GoT, Season 1)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

Resni Waroka

Terima kasih karena tidak menyerah

dan

Almamaterku UIN Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari’ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata 1 dibidang Teknik Industri.

Selama penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada semua pihak yang mendukung hingga terselesainya Tugas Akhir ini. Maka dari itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga
2. Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga
3. Dr. Yandra Rahardian Perdana, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga
4. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T. selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan dan arahan
5. Tutik Farihah, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik

6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan ilmu dan kesabaran selama menempuh pendidikan
7. Manajer dan Staff KSPPS Bina Warga Sejahtera Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian serta membimbing peneliti selama melakukan penelitian Tugas Akhir
8. Ibu, Bapak, Kakak-kakak dan Adik-adik yang tidak henti memberikan dukungan baik secara moril dan materil, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir
9. Ibu Barirotun Syamlan selaku Ibu kedua yang tak henti memberikan dukungan dan kebaikan selama menempuh pendidikan di Yogyakarta
10. Sahabat-sahabatku Jeje, Diah, Niken, Anisa, Arini, Fatimah, Intan, Umul, Tiyana, Alfi, Dhea, Hesti dan Haniek yang mewarnai hari-hari menuntut ilmu di Teknik Industri
11. Teman-teman seperjuangan SINERGI'13 yang memberikan hari-hari indah dan warna selama menuntut ilmu di Teknik Industri
12. *Sister fillah* Desri, Prima, Bravi, Anis, Silvi, Sinta, Isna, Nilna yang senantiasa mewarnai hari-hari selama menjalani kehidupan di Yogyakarta.

Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang setimpal dan senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

Yogyakarta, 01 Desember 2020

Penulis,

Resni Waroka

13660022



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Analisis Kepuasan Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta

Resni Waroka
13660022

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan antar usaha baik pada industri manufaktur ataupun jasa menuntut para pelaku usaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitasnya. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan memicu loyalitas. Selain itu, apabila suatu produk atau pelayanan memiliki kualitas yang buruk, ada kemungkinan konsumen akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada orang lain atau calon konsumen pada suatu perusahaan.

Salah satu bidang jasa yang tak lepas dari dampak tersebut adalah koperasi, termasuk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera yang terletak di D.I. Yogyakarta. KSPPS Bina Warga Sejahtera telah berdiri sejak tahun 2013, dan telah memiliki konsumen atau anggota koperasi sebanyak 1.207 orang pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai gap, prioritas perbaikan dan tingkat kepuasan konsumen pada KSPPS Bina Warga Sejahtera.

Berdasarkan perhitungan servqual dengan menggunakan 5 dimensi kualitas yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible diketahui nilai gap tertinggi terdapat pada dimensi reliability dengan nilai gap sebesar -1,147 yaitu pada atribut ke dua. Kemudian pada perhitungan menggunakan IPA-Martix didapatkan 6 atribut yang masuk pada kuadran I atau merupakan prioritas perbaikan. Selanjutnya dengan perhitungan Customer Satisfaction Index didapatkan index dari kepuasan layanan yang diberikan sebesar 79,61%.

Keyword : Servqual, IPA, CSI, Kualitas Layanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11

2.2.1. Konsep Jasa	11
2.2.2. Karakteristik Jasa	11
2.3. <i>Service Quality</i>	12
2.3.1. Pengertian Kualitas	12
2.3.2. Kualitas Pelayanan	13
2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.5. <i>Customer Satisfaction Index</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	21
3.2. Subjek Penelitian	21
3.3. Data Penelitian	21
3.3.1. Data Primer	21
3.3.2. Data Sekunder	22
3.4. Metode Pengumpulan Data	22
3.4.1. Studi Lapangan	22
3.4.2. Wawancara	22
3.4.3. Kuesioner	23
3.4.4. Studi Pustaka	25
3.5. Metode Analisis Data	25
3.5.1. Analisis Uji Validitas	25
3.5.2. Analisis Uji Reliabilitas	27
3.5.3. <i>Service Quality</i>	28

3.5.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	28
3.5.5. <i>Customer Satisfaction Index</i>	28
3.6. Diagram Alir Penelitian	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Responden	30
4.2. Pengolahan Data	36
4.3. Analisis dan Pembahasan	54
4.4. Prioritas Perbaikan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2. Penyederhanaan Dimensi Kualitas Jasa	16
Tabel 2.3. <i>Customer Satisfaction Index Interpretation</i>	20
Tabel 3.1. Instrumen <i>SERVQUAL</i>	24
Tabel 4.1. Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Harapan	39
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Harapan	41
Tabel 4.3. Identifikasi Kebutuhan Konsumen	42
Tabel 4.4. <i>Ranking Gap</i> Dimensi <i>SERVQUAL</i>	43
Tabel 4.5. Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	45
Tabel 4.6. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.7. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.8. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	48
Tabel 4.9. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.10. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Menggunakan <i>MS. Excel</i>	53
Tabel 4.12. Atribut pada Kuadran I	70
Tabel 4.13. Saran/Prioritas Perbaikan Atribut pada Kuadran I	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2,1, Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	14
Gambar 2.2. <i>Importance-Performance Matrix</i>	18
Gambar 3.1. <i>Flow Chart</i> Penelitian	29
Gambar 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.3. Responden Berdasarkan Status Pernikahan	32
Gambar 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Gambar 4.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.6. Responden Berdasarkan Penghasilan	34
Gambar 4.7. Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Anggota	35
Gambar 4.8. Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	46
Gambar 4.9. Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Gambar 4.10. Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	49
Gambar 4.11. Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i>	50
Gambar 4.12. Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangible</i>	51
Gambar 4.13. Diagram Kartesius Semua Dimensi	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil KSPPS Bina Warga Sejahtera	77
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada periode dunia tanpa batas dan globalisasi ini, salah satu metode yang idenya masih relevan untuk menunjang organisasi dalam menghasilkan diferensiasi serta memperoleh keunggulan kompetitif adalah *Service Quality* atau Kualitas Layanan (Ismail & Mohd, 2016). Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi persaingan antar usaha di bidang jasa, yang pertama adalah semakin bervariasinya konsumen saat menentukan produk jasa serta keinginan yang hendak mereka pakai, konsumen juga terus menjadi kritis dalam memastikan preferensi produk jasanya. Salah satu bidang jasa yang tidak lepas dari akibat tersebut yaitu koperasi, termasuk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera yang terletak di D. I. Yogyakarta.

KSPPS Bina Warga Sejahtera merupakan koperasi simpan pinjam yang telah berdiri sejak tahun 2013 di Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta. Koperasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen atau anggotanya, pengelola dan ummat, turut berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat, dan menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro. Maka dari itu KSPPS Bina Warga Sejahtera bertanggung jawab dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan pada anggotanya.

Suatu organisasi yang melandaskan usahanya pada konsumen memiliki kewajiban untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan maka terdapat kemungkinan konsumen tersebut akan menginformasikan ketidakpuasan yang dirasakannya kepada orang lain, dan bahkan calon konsumen pada jasa tersebut. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari’ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta**” untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau anggota koperasi terhadap layanan yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pada KSPPS Bina Warga Sejahtera?
2. Apakah terdapat *gap* terhadap kualitas layanan yang diberikan?
3. Atribut mana saja yang harus menjadi prioritas perbaikan pada KSPPS Bina Warga Sejahtera?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap layanan KSPPS Bina Warga Sejahtera.

2. Mengetahui *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan anggota atas layanan KSPPS Bina Warga Sejahtera.
3. Mengetahui atribut mana saja yang harus menjadi prioritas perbaikan yang harus dilakukan.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

1.4. Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian terdaftar sebagai anggota KSPPS Bina Warga Sejahtera Yogyakarta.
2. Telah melakukan transaksi keuangan minimal 2 kali.
3. Pada penelitian ini konsumen dan anggota memiliki makna yang sama yaitu pelanggan atau pengguna jasa KSPPS Bina warga Sejahtera Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Membantu pihak manajemen mengetahui atribut-atribut *Service Quality* yang mempengaruhi kualitas layanan dari segi kepuasan konsumen.
2. Perusahaan mendapatkan saran dan masukan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas layanan dengan maksimal.

3. Manambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam peningkatan kualitas layanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dalam penusunan Tugas Akhir ini, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi 5 bab yang digambarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang penelitian terdahulu dan menampilkan dengan jelas dasar teori yang mendasari kegiatan yang akan dilaksanakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan subjek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai pengambilan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan serta pebaikan yang diberikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, dan memberikan saran kepada penelitian selanjutnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS Bina Warga Sejahtera cukup memenuhi kepuasan konsumen karena nilai rata-rata $Q < 1$. Akan tetapi terdapat nilai $Q > 1$ yaitu 1,024 terletak pada dimensi *tangible*, yang artinya pada dimensi ini konsumen merasa puas atas layanan yang diberikan.
2. Pada dimensi *reliability* nilai kualitas adalah sebesar 0,919 dengan nilai *gap* terbesar terdapat pada atribut ke dua dengan skor -1,147 yaitu “tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana”. Kemudian pada dimensi *responsiveness* nilai kualitas yang didapatkan sebesar 0,955 dengan skor *gap* tertinggi -0,832 yaitu pada atribut “karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi akan dilakukan”. Kemudian pada dimensi *assurance* didapatkan nilai kualitas sebesar 0,891 dengan nilai *gap* tertinggi yaitu -1,105 pada atribut “karyawan koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat”. Akan tetapi pada dimensi *empathy* nilai $Q > 1$ yaitu 1,024 yang artinya atribut pada dimensi ini sudah cukup memenuhi kepuasan konsumen. Akan tetapi terdapat nilai *gap* pada dimensi *empathy* dengan skor -0,084 yaitu pada atribut “karyawan koperasi selalu sabar dan perhatian dalam

melayani anggota”. Selanjutnya pada dimensi *tangible* nilai kualitas yang didapatkan adalah 0,980 dengan skor *gap* tertinggi sebesar -0,832 pada atribut “karyawan dan *teller* koperasi berpenampilan menarik, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam”.

3. Berdasarkan IPA Matrix atribut yang masuk kedalam kuadran I merupakan atribut yang harus diprioritaskan proses perbaikannya. Adapun atribut pada kuadran I yaitu, atribut kedua dengan pernyataan “tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana”, atribut ke 18 dengan pernyataan “karyawan koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat”, atribut ke 17 dengan pernyataan “transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan”, atribut ke 9 dengan pernyataan “karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi yang dilakukan”, selanjutnya atribut ke 20 dengan pernyataan “koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target” dan atribut ke 3 dengan pernyataan “proses menjadi anggota baru mudah”.
4. Adapun tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* adalah sebesar 79,61% dimana nilai tersebut berada pada *borderline* jika dilihat pada tabel *Satisfaction Interpretation*. Artinya konsumen merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh KSPPS Bina Warga Sejahtera tetapi masih diperlukan beberapa perbaikan agar kepuasan konsumen meningkat. Agar kepuasan konsumen semakin meningkat, maka perusahaan harus melakukan

peningkatan kualitas layanan pada atribut yang terletak pada kuadran I, dimana pada kuadran tersebut tingkat harapan konsumen tinggi sedangkan tingkat kinerja rendah. Apabila kinerja pada kuadran I meningkat, maka kepuasan konsumen atas layanan akan meningkat pula.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian analisis kualitas layanan pada bidang jasa dengan menggunakan metode *servqual*, IPA dan CSI, penulis mengajukan beberapa saran terhadap penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Sebaiknya objek penelitian dilakukan pada bidang jasa yang berbeda, karena hasil yang akan didapatkan berbeda pula, sehingga dapat menjadi bahan perbikan pada objek penelitian.
2. Mengganti atau menambahkan metode lain yang dapat menunjang penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. D. S., Haryono, D., & Nugraha, A. (2020). Sikap dan Kepuasan Konsumen Ayam Probio di Kota Metro dan Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 8(3), 418–422. <http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v8i3.4437>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1–10. <http://dx.doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Farminta, V., Mujiharjo, S., & Susena, K. C. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Agroindustri*, 5(1), 57–74.
- Gazpersz, Vincen. (2003). *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas ISO 9001: 2000 Clause 8: Measurement, Analysis and Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrayani, R. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus di AHASS Tunas Hartana Motor). *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, dan Desain 2016*.
- Iskandar, A., Nasrul, & Iskandar. (2020). Pengaruh Ragam Metode Pembelajaran Terhadap Capaian Prestasi Belajar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(2), 201–220. <http://dx.doi.org/10.23887/JIPP.v4i2.24319>
- Meiliani, M., Indriani, Y., & Abidin, Z. (2019). Identifikasi Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bakso di Lingkungan Universitas Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 7(2), 172–178. <http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v7i2.172-178>
- Mustafa, Z. E. (2009). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). Analisis Pelayanan Jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Teknik Institut Teknologi Nasional*, 2(1), 435–447.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 2(1), 83–94.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1–11. <http://dx.doi.org/10.31315./opsi.v12i1.2827>
- Prihantoro, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sirajuddin, S., Sari, C. A., & Hasanuddin, H. (2020). Mengukur Tingkat Kepuasan Karyawan pada Perusahaan Reparasi Mesin Industri dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sains dan Teknologi*, 16(1), 113–121. <http://dx.doi.org/10.36055/tjst.v16i1.8042>
- Sugiyono. (2010). *Metode Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Peisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 6(2), 531–540.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tunggal, A. W. (1998). *Manajemen Mutu Terpadu: Sebuah Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Winarno, H., & Absor, TB. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Marketing Industri dan Logistik*, 1(2), 146–160. <http://dx.doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Preceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

1. Profil KSPPS Bina Warga Sejahtera

a. Latar belakang pendirian KSPPS Bina Warga Sejahtera

Sebelum menjadi KSPPS Bina Warga Sejahtera, koperasi ini memiliki nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) Bina Warga merupakan ide dari paguyuban BINA WARGA yang aktivitasnya terdiri dari pengobatan alternatif milik K.H. Ummarul Yahya Al-Faruk, yang berlokasi di Bathok Bolu Sambiroto Purwomartani, Kalasan, Sleman dan aktivitas koperasi konvensional di daerah Wonosobo dan Jawa Timur.

Pada tanggal 07 Februari 2013 pukul 07.00 WIB, KSPPS Bina Warga Sejahtera mulai beroperasi dengan pengurus Bapak Tugiran BA selaku Lurah Desa Purwomartani, Kalasan, Sleman. Kemudian pada tanggal 13 Februari 2016 KSPPS Bina Warga Sejahtera resmi berbadan hukum dengan nomor BH: 116/BH/XV.4/KAB.SLM/II/2015 dengan asas kegotongroyongan yang bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan lapisan masyarakat yang berpedoman pada prinsip syari'ah.

b. Letak Geografis

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera terletak di Timur Provinsi Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Sambiroto 03/02 Purwomartani, Kalasan, Sleman. D.I. Yogyakarta

c. Visi & Misi KSPPS Bina warga Sejahtera

Adapun visi dan misi KSPPS Bina Warga Sejahtera yaitu:

1) Visi

Lembaga Keuangan Syari'ah yang Sehat dan Unggul dalam Pemberdayaan Ummat.

2) Misi

Syari'ah itu Indah

d. Tujuan KSPPS Bina warga Sejahtera

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan ummat
- 2) Turut berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat
- 3) Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro

e. Pengurus KSPPS Bina Warga Sejahtera

Adapun sumber daya yang ada pada KSPPS Bina Warga Sejahtera yaitu sebagai berikut:

Pengawas Sayri'ah : Ketua : M. Mufid Al Ashari

Anggota : Edy Susanto (Alm.)

Pengawas Manajemen : Ketua : KH. Ummarul Yahya Al Faruk

Anggota : H. Ir. M. Yamin, S.T., M.T.

Pengurus : Ketua I : Tugiran BA

Ketua II : Hj. Dra. Sri Harti Widiastusi

Sekretaris : Ngahadi

Bendahara I : Hj. Heni Purwanti, S.H.

Bendahara II : Bugiman, S.Pd.

Pengelola : Manajer : Nuning Agustina A., S.E., M.M.

Staff Accounting: Bravi Wulan Sari, S.E.

Staff Teller : Endah Mardiyatush Shaliha

Account Officer: Ika Retno Wulandari

Anton Sulistyono

Murni Safitri

f. Produk-produk KSPPS Bina warga Sejahtera

1) Produk Simpanan KSPPS Bina Warga Sejahtera

- a) Simpanan Wadi'ah
- b) Simpanan Mudharabah Umum
- c) Simpanan Mudharabah Berjangka (Deposito)
- d) Simpanan Idul Fitri/Idul Adha
- e) Simpanan Umroh/Haji
- f) Simpanan Pendidikan

2) Produk Pembiayaan KSPPS Bina Warga Sejahtera

- a) Pembiayaan Pembelian Barang (Akad Murabahah)
- b) Pembiayaan Modal Usaha (Akad Musyarakah)
- c) Pembiayaan dengan Akad Ijarah Multijasa
- d) Pembiayaan Talangan Umrah
- e) Pembiayaan Thoharoh (Fasilitas Air dan Kamar Mandi)

2. Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, No. 1 Telp. (0274) 519739 Fax (0274) 540971
Email: fst@uin-suka.ac.id. Yogyakarta 55281

No. Responden : _____

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dalam rangka menyelesaikan kuliah di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang menyusun Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera Yogyakarta**”, maka saya memohon kesediannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian mengenai pelayanan jasa KSPPS Bina Warga Sejahtera. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i ingin mengetahui hasil akhir dari kuesioner ini, silahkan menghubungi alamat email di bawah. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Resni Waroka

NIM. 13660022

Program Studi Teknik Industri

email: resniw@gmail.com

A. Profil Responden

Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan:

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Usia : 17 – 25 Tahun 46 – 55 Tahun
 26 – 35 Tahun > 55 Tahun
 36 – 45 Tahun

Pendidikan terakhir : SD Diploma
 SMP S1
 SMA S2

Pekerjaan : Pegawai Negeri Wiraswasta
 Pegawai Swasta Profesi Lainnya

Status Pernikahan : Belum Menikah
 Sudah Menikah

Rata-rata Pendapatan : < 1.000.000 2.500.000 – 4.000.000
per bulan (Rp) 1.000.000 – 2.500.000 > 4.000.000

Lama Menjadi : < 1 Tahun
Anggota 1 – 2 Tahun
 > 2 Tahun

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Koperasi memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota										
11	Karyawan koperasi tetap ada pada jam-jam kerja										
12	Tersedianya kotak saran										
13	Koperasi mengetahui kebutuhan anggota										
14	Karyawan koperasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan anggota										
<i>Assurance</i>											
15	Koperasi bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan										
16	Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi										
17	Transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan										
18	Karyawan Koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat										
19	Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi										
20	Koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target										
<i>Empathy</i>											
21	Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota										
22	Koperasi memberikan perhatian penuh kepada anggota										
23	Pelayanan yang diberikan Koperasi tidak memandang status sosial										
24	Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota										
<i>Tangible</i>											
25	Peralatan yang digunakan Koperasi terlihat <i>modern</i>										
26	Kantor Koperasi rapi dan nyaman										

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Kuesioner Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	23.60	6.179	.562	.718
X1.2	24.36	5.509	.606	.708
X1.3	23.66	6.481	.487	.735
X1.4	23.62	6.897	.379	.757
X1.5	23.36	6.871	.475	.739
X1.6	23.54	7.166	.446	.746
X1.7	23.27	6.797	.459	.741

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	24.48	6.125	.366	.620
X2.2	24.79	5.466	.516	.566
X2.3	24.22	7.153	.257	.647
X2.4	24.36	6.339	.520	.582
X2.5	24.83	6.290	.255	.664
X2.6	24.31	6.682	.368	.620
X2.7	24.17	6.822	.341	.627

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18.64	5.764	.351	.765
X3.2	18.82	5.531	.494	.737
X3.3	19.58	3.757	.738	.656
X3.4	19.67	4.009	.640	.693
X3.5	18.72	5.865	.440	.751
X3.6	19.09	5.342	.459	.742

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12.77	1.648	.582	.642
X4.2	12.72	1.738	.616	.621
X4.3	12.60	2.009	.524	.679
X4.4	12.79	2.104	.399	.743

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	15.57	1.971	.525	.451
X5.2	15.42	2.778	.249	.612
X5.3	16.23	3.180	.181	.628
X5.4	15.66	2.183	.531	.453
X5.5	15.18	2.808	.347	.565

b. Kuesioner Harap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	25.79	4.189	.427	.699
Y1.2	25.63	4.001	.411	.703
Y1.3	25.71	4.380	.320	.721
Y1.4	25.71	4.019	.460	.691
Y1.5	25.65	3.718	.537	.670
Y1.6	25.71	3.785	.528	.673
Y1.7	25.75	4.106	.387	.708

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	25.55	5.463	.391	.710
Y2.2	25.32	5.878	.211	.744
Y2.3	25.48	5.210	.485	.690
Y2.4	25.72	4.759	.577	.664
Y2.5	25.82	4.744	.351	.739
Y2.6	25.76	4.802	.594	.661
Y2.7	25.66	5.034	.574	.671

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.1	21.31	3.023	.464	.715
Y3.2	21.44	3.122	.466	.714
Y3.3	21.51	3.104	.431	.723
Y3.4	21.38	2.812	.599	.676
Y3.5	21.55	2.846	.541	.692
Y3.6	21.40	3.136	.400	.732

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.1	12.52	1.678	.547	.804
Y4.2	12.47	1.529	.746	.709
Y4.3	12.38	1.642	.618	.770
Y4.4	12.31	1.597	.620	.770

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.1	16.15	3.191	.437	.671
Y5.2	15.75	3.340	.421	.676
Y5.3	15.80	3.374	.445	.668
Y5.4	16.00	2.809	.567	.613
Y5.5	15.97	3.116	.456	.663

CURRICULUM VITAE

Nama Lengkap : Resni Waroka
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 1 Desember 1994
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Asal : Kp. Pertanian 04/01 Ds. Sukatani Kec. Sukatani
Kab. Purwakarta Jawa Barat
Alamat Tinggal : Jl. Timoho No. 99 Kel. Baciro
Kec. Gondokusuman Yogyakarta
Email : resniw@gmail.com
No. Hp : 089658657756



Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
SD	SD N 1 Cianting Utara	2001 – 2007
SMP	SMP N 1 Sukatani	2007 – 2010
SMA	SMA N 1 Sukatani	2010 – 2013
S1	UIN Sunan Kalijaga	2013 – 2020