

STUDI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM
STUDI KASUS : KSP MARSUDI MULYO, PUTAT, GUNUNGKIDUL,
YOGYAKARTA

A STUDY ON SERVICE QUALITY OF SAVING-BORROWING
COOPERATIVE
A CASE STUDY : MARSUDI MULYO SAVING-BORROWING
COOPERATIVE, PUTAT, GUNUNGKIDUL, YOGYAKARTA



OLEH

ERMI SAPUTRA
20080430015

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STUDI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI MASRSUDI MULYO STUDI
KASUS : KSP MARSUDI MULYO PUTAT, GUNUNGKIDUL,
YOGYAKARTA

A STUDY ON QUALITY OF SAVIN- BORROWING COOPERATIVE A
CASE STUDY: MARSUDI MULYO SAVING AND LOAN COOPERATIVE,
PUTAT, GUNUNG KIDUL, YOGYAKARTA

Disusun oleh

ERMI SAPUTRA

20080430015

Skripsi ini telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan dalam

Ujian pendadaran

Dan akan diujikan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si.
NIK : 143064

Tanggal, 5 Februari 2012

SKRIPSI
STUDI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM
STUDI KASUS: KSP MARSUDI MULYO PUTAT, GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA
Diajukan Oleh

ERMI SAPUTRA
20080430015

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 Februari 2012
Yang terdiri dari

Drs. H. Masyhudi Muqorobin, M.Ec.,PhD.,Akt.
Ketua Tim Penguji

Ahmad Ma'ruf, S.E., M.Si.
M.Si.
Anggota Tim Penguji

Endah Saptutyningsih, S.E.,
M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK : 143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebabkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, februari 2012

Ermi Saputra

MOTTO

- ✚ Kami tidak akan membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya (Q. S Al-Mu'minun : 62).
- ✚ “Jangan menunggu situasi luar biasa untuk melakukan sesuatu, tetapi biasakan diri kita untuk melakukan sesuatu dalam situasi apapun”.

Halaman Persembahan

Alhamdulillah....., segala puji bagi Allah SWT. Dengan rasa syukur dan ketulusan hati, kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- ✚ Ayahanda dan Bunda tercinta yang telah memberikan cinta dan kasih sayang juga motivasi dan doa yang terus mengalir serta pengerbana yang tiada henti hingga ananda dapat menyelesaikan karya kecil ini.
- ✚ Kakak & adik – adikku tersayang (Rita, Taufik, Mirza) yang selalu memberikan doa dan motivasi.
- ✚ Almamaterku.

Thank's To :

- ❖ Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta kenikmatan yang tidak terhingga kepada penulis.
- ❖ Ayahanda dan ibunda tercinta atas cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, pengerbanan baik moril dan materiil, doa, nasehat dan motivasi yang terus mengalir.
- ❖ Kakak dan adikku tersayang (Rita, taufik, mirza) yang selama ini menjadi mmotivasiku dalam menyelesaikan skripsi semoga kelak kita menjadi orang sukses semua dan berbakti kepada orang tua.
- ❖ Anak IE 2008 (Aga, Nugroho, Paul, Heru, Lala, Fitri, Novie, Rista, Adek Trie & Yoga 09) makasih ya atas kebersamaan kita selama ini.
- ❖ Warga Asrama Meurapi Duwa, Semoga kelak kita menjadi orang yang sukses semua, Amin.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur tiada henti penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas kesempatan untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Berkat rahmat dan karunia Allah SWT, serta bantuan dan dukungan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STUDI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM STUDI KASUS : KSP MARSUDI MULYO PUTAT, YOGYAKARTA”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana, dalam bidang Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang selama ini telah memberikan bantuan, bimbingan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Masyudi Muqorrobin, M.Ec., P.hD., Akt selaku Kaprodi Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar membimbing penulis dari awal hingga akhir selesai skripsi ini.
4. Bapak Hudyanto, SE selaku dosen pembimbing Akademik atas semua bimbingan, saran dan nasehatnya
5. Bapak Agus Tri Basuki, SE., M.Si yang telah mengajarkan cara pengolahan data yang benar.

6. Seluruh Dosen Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan, Untuk Semua Ilmu Yang telah diberikan semoga bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada bapak manejer koperasi, karyawan dan seluruh anggota koperasi atas bantuan dan informasi demi terlaksanakan penelitian ini.
8. Mbak novi dan mbak linda selaku alumni Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan masukan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua teman – teman Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan angkatan 2008 dan keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Semua teman – teman warga Asrama Meurapi Duwa.

Penulis hanya dapat berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini menjadi sempurna, oleh karena itu penulis dengan kerendahan hati mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Semoga hasil karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Januari 2012
Penulis

ERMI SAPUTRA
20080430015

DAFTAR ISI

	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
	HALAMAN PENGESAHAN	iii
	HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
	MOTO HIDUP.....	v
	HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
	KATA PENGANTAR.....	viii
	DAFTAR ISI.....	x
	DAFTAR TABEL.....	xiv
	DAFTAR GAMBAR.....	xvi
	INTISARI.....	xvii
	ABSTRACT.....	xviii
BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	A. Latar Belakang.....	1
	B. Rumus Msalah.....	8
	C. Tujuan Penelitian.....	8
	D. Kegunaan Penelitian.....	9
	E. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II	LANDASAN TEORI.....	12
	A. Lembaga Keuangan.....	12
	1. Pengertian Lembaga Pembiayaan.....	12
	2. Pengertian Perasuransian.....	12
	3. Perusahaan Modal Ventura.....	13
	4. Pengertian Dana Pensiunan.....	13

5. Pengertian pasar modal.....	13
6. Pengertian pergadaian.....	14
7. Pengertian perusahaan pinjaman.....	14
B. Koperasi.....	15
a. Pengertian Prinsip Koperasi.....	15
b. Fungsi dan Peran Koperasi.....	15
c. Koperasi berlandaskan Hukum.....	16
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Tangibles.....	17
b. Pengertian Responsive.....	17
c. Pengertian Assurance.....	17
d. Pengertian Reliability.....	18
e. Pengertian Empathy.....	18
D. Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
E. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	20
a. Trancedental Approach.....	20
b. Product-based Approach.....	21
c. User-based Approach.....	21
d. Manufacturing-based Apporoach.....	22
e. Value-based Approach.....	22
F. Pengertian Jasa Pelayanan.....	27
a. Pelayanan Tidak Dapat Diraba.....	27
b. Pelayanan Tidak Dapat Disimpan.....	27
c. Produk dan Konsumsi Secara Bersamaan.....	28
d. Memasuki Lebih Mudah.....	28
e. Sangat Dipengaruhi Oleh Faktor Lain.....	28
G. Pengertian Loyalitas.....	32
H. Penelitian Terdahulu.....	36

	I. Hipotesis.....	39
BAB III	METODELOGI PENELITIAN.....	39
	A. Metodologi Penelitian.....	39
	B. Metodologi Pengambilan Sampel.....	40
	C. Macam dan Sumber Data.....	40
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
	E. Devinisi Operasional..... xi	42
	F. Metode Analisis Data.....	43
	G. Uji Kualitas Data.....	44
	1. Uji Validitas.....	44
	2. Asumsi dengan Model.....	45
	H. Uji t (<i>Individual test</i>).....	50
	I. Uji F (<i>overall test</i>).....	51
	J. Uji R ² (Koefisiensi Determinasi).....	52
Bab IV	GAMBARAN UMUM.....	55
	A. Kondisi Sosial.....	57
	a. Kependudukan Menurut Kecamatan.....	57
	b. Kesehatan.....	58
	c. Pendidikan.....	59
	d. Perekonomian.....	61
	e. Koperasi Kabupaten Gunungkidul.....	62
	f. Sarana dan Prasaranan.....	63
	a. Saranan dan Prasarana Tranfortasi.....	64
	b. Saranan dan Prasarana Air Bersih.....	64
	B. Latar Belakang Perusahaan dan Sejarah.....	65
	C. Visi Misi Perusahaan.....	66
	1. Visi Perusahaan.....	66
	2. Misi Perusahaan.....	67

	D. Struktur Organisasi.....	67
	1. Kepengurusan.....	67
	2. Komisaris dan Ketua Kelompok.....	67
	3. Identitas Perusahaan.....	67
	E. Gambaran Umum Responden.....	68
	a. Destribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
	b. Desribusi Responden Berdasarkan Umur.....	68
	c. Tingkat Pengeluaran Responden.....	69
	d. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota KSP.....	70
BAB V	HASIL PENELITIAN..... xii	71
	A. Analisis Regresi Linier Berganaa.....	74
	a. Uji t.....	76
	1. Uji Variabel Reliabiliti.....	76
	2. Uji Variabel Responsivenis.....	77
	3. Uji Variabel Assurance.....	78
	4. Uji Variabel Emphaty.....	79
	5. Uji Variabel Tangiable.....	79
	b. Uji F.....	80
	1. Hipotesis Uji F.....	81
	c. Uji Terhadap Koefisien Diterminasi (R^2).....	82
	d. Uji Validitas.....	82
	e. Uji Asumsi Klasik.....	84
	1. Uji MultiKkolineritas.....	84
	2. Uji Autokorelasi.....	85
	3. Uji Heteroskedastisitasr.....	86
	B. Analisis Deskriptif.....	79
	a. Dimensi <i>Relibiality</i>	80
	b. Dimensi <i>Responsiveness</i>	82

	c. Dimensi <i>Assurance</i>	85
	d. Dimensi <i>Emphaty</i>	87
	e. Dimensi <i>Tangibility</i>	89
	f. Atribut Loyalitas Anggota.....	91
BAB VI	PENUTUP.....	95
	A. Kesimpulan.....	95
	B. Saran.....	96
	C. Keterbatasan Penelitian.....	97

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah lembaga keuang bank dan nonperbankan.....	2
4.1	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan.....	55
4.2	Fasilitas Pendidikan Kabupaten Gunungkidul.....	56
4.3	Jumlah Siswa Digunungkidul.....	56
4.4	Jumlah Tenaga Pendidikan Kabupaten Gunungkidul.....	57
4.5	Jumlah Koperasi Menurut Kecamatan.....	59
4.6	Kondisi jalan di Kabupaten Gunungkidul.....	60
4.7	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
4.8	Responden Berdasarkan Umur.....	64
4.9	Tingkat Pengeluaran Responden Perbulan.....	65
4.10	Responden Lama Menjadi Anggota Koperasi.....	66
5.1	Linier Berganda.....	67
5.2	Uji F.....	73
5.3	Koefisien Determinasi.....	75
5.4	Hasil Pengujian Validitas.....	76
5.5	Multikolinearitas.....	77
5.6	Ringasan Uji Multikolinearitas.....	78
5.7	Model summary.....	78
5.8	Reliability 1.....	81
5.9	Reliability 2.....	82

5.10	Reliability 3.....	83
5.11	Responsiveness 1.....	84
5.12	Responsiveness 2..... xiv	85
5.13	Responsiveness 3.....	86
5.14	Assurance 1.....	87
5.15	Assurance 2.....	87
5.16	Assurance 3.....	87
5.17	Emphaty 1.....	88
5.18	Emphaty 2.....	89
5.19	Emphaty 3.....	90
5.20	Tangiabes 1.....	91
5.21	Tangiabes 2.....	92
5.22	Tangiabes 3.....	93
5.23	Loyalitas Anggota 1.....	94
5.24	Loyalitas Anggota 2.....	95
5.25	Loyalitas Anggota 3.....	96

DAFTAR GAMBAR

1.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	9
3.1	Kurva Pengujian Individual test.....	50
3.2	Kurva Pengujian Uji F-test.....	52
5.1	Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada X1.....	70
5.2	Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada X2.....	70
5.3	Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada X3.....	771
5.4	Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada X4.....	72
5.5	Kurva Hasil Pengujian t_{test} Pada X5.....	73
5.6	Heteroskedatisitas.....	76

INTISARI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasar dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel : *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibility* (nyata) serta kepuasan anggota. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSP Marsudi Mulyo, Putat Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan KSP Marsudi Mulyo Putat di Kabupaten Gunungkidul selama ini sesuai dengan harapan anggota/nasabah atau belum. (2) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility* terhadap kepuasan anggota/nasabah. (3) Untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan KSP Marsudi Mulyo di Kabupaten Gunungkidul yang mempengaruhi kepuasan anggota/nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *snowball sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan metode regresi linier berganda, dengan menggunakan program SPSS versi 11.05. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh KSP Marsudi Mulyo Putat Yogyakarta. Kualitas pelayanan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibility* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota/nasabah KSP Marsudi Mulyo Putat Yogyakarta.

**A STUDY ON SERVICE QUALITY OF SAVING-BORROWING
COOPERATIVE
A CASE STUDY: KSP MARSUDI MULYO, PUTAT, GUNUNG KIDUL,
YOGYAKARTA**

ABSTRACT

This study is aimed at analyzing the influence of service quality, particularly based on the service quality dimensions, consisting of the variables such as: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility*, on client's satisfaction. These variables are used to analyze the influence of service quality to the satisfaction of members of Marsudi Mulyo Saving and Loan Cooperative (KSP Marsudi Mulyo), in Putat, Gunung Kidul, Yogyakarta. The purposes are to (1) to know whether the service quality of Marsudi Mulyo Saving and Loan Cooperative in Gunung Kidul Regency has met the expectation of the members/customers or not, and (2) to analyze if the variables of *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility* influence the member/client's satisfaction or not, (3) to analyze which variables in service quality dimensions influence most dominantly the members'/customers' satisfaction. The sample used here covers 95 respondents, using *snowball sampling*. The analytical method used is *descriptive analysis* using multiple linear regression method. The findings suggest that the service quality dimensions *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility* mutually give significant influence to KSP Marsudi Mulyo Putat members'/customers' satisfaction.