

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOPERASI SIMPAN PINJAM DI DESA MUARA PETAI**

Skripsi



Disusun Oleh :

Martien Junneddy Prabu

20180220044

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KOPERASI SIMPAN PINJAM DI DESA MUARA PETAI**

Skripsi



**Disusun Oleh:
Martien Junneddy Prabu
20180220044**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri setelah mendapatkan arahan dan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sungguh – sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 29 - November - 2022

Yang membuat pernyataan



Martien Junedy Prabu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya akan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Ibu dan Bapak yang saya cintai, saya banggakan dan saya sayangi yang telah bekerja susah payah dengan memberikan yang terbaik hingga saya bisa berada dititik ini dan selalu mengingatkan saya untuk selalu beribadah, berdoa, bersyukur, dan memberikan semangat kepada saya.
2. Adek perempuan saya dan adek laki – laki saya yang selalu memberikan semangat, perhatian dan dukungan selama saya berkuliah.
3. Bapak Sutrisno,S.P,M.P. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, waktu, fikiran dan nasihat kepada saya dengan penuh kesabaran selama pengerjaan skripsi.
4. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu – satu yang selalu ada untuk membantu saya, memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini saya ucapkan terima kasih, panjang umur dan bahagia selalu untuk semuanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul -Penilaian Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Di Desa Muaral Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Rasulallah Muhammad SAW yang telah membawa risalah islam berupa ajaran yang hak lagi sempurna bagi manusia dan seluruh penghuni alam ini. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan atas arahan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Di kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mempermudah dan dilancarkannya urusan saya dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Mardianis, Ibu Pahlawati , Adik perempuan saya Rizka Septia Prabu, dan Adik laki – laki saya Fakhri Novtian Prabu yang telah memberikan ridho, doa, dan dukungan kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ir.Indira Prabasari,M.P.,Ph.D selaku dekan di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Zuhud Rozaki,S.P.,M.App.Sc,Ph.D selaku Kepala Program Studi Agribisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Sutrisno,S.P,M.P. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, waktu, fikiran dan nasihat kepada saya dengan penuh kesabaran.
6. Ibu Retno Wulandari,S.P.,M.Sc. selaku dosen penguji 1 dan Bapak Dr.Ir.Indardi,M.Si. selaku dosen penguji 2 saya yang telah memberikan saran dan kritik yang baik untuk penulisan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Miza Arnila dan Esi Febrianti selaku pembina lapangan saya dalam penelitian skripsi saya yang telah membantu kebutuhan informasi data yang dibutuhkan dan membimbing selama penelitian.
8. Kepada teman dan sahabat – sahabat saya di kelas tasya, cindy, bella, intan, jojo, waldi, rini serta temen saya lainnya mbak desi dan hidayah, yang telah membantu menyemangati, menghibur, memberi saran dan doa untuk penulisan skripsi ini.
9. Terlepas dari semua itu, sebagai penulis saya menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini.Sebab itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca untuk skripsi ini.Penulis berharap skripsi ini memiliki manfaat dan dapat menginspirasi pembaca.

Wassalamu'alaikum wahramatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 22 Oktober 2022

Penulis



Martien Junneddy Prab

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
I. PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	16
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	17
A. Tinjauan Pustaka	17
1. Penilaian Masyarakat	17
2. Kualitas Pelayanan.....	19
3. Koperasi	23
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	32
III. METODE PENELITIAN	33
A. Penentuan Lokasi dan Pengambilan Sample	33
1. Penentuan Lokasi	33
2. Pengambilan Sample.....	34
B. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder.....	35
C. Pembatasan Masalah.....	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	35
E. Teknik Analisis Data	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Skoring.....	38
IV. KEADAAN WILAYAH PENELITIAN	42

A. Keadaan Geografis.....	42
B. Keadaan Penduduk.....	43
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
C. Sarana Perekonomian	44
D. Potensi Pertanian.....	44
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Profil Responden	46
1. Umur	46
2. Jenis Kelamin.....	47
3. Pekerjaan.....	48
B. Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Koprasi Simpan Pinjam Di Desa Muara Petai	49
1. <i>Reliability</i> (Keandalan)	49
2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	51
3. <i>Assurance</i> (Keyakinan)	52
4. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	54
5. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	55
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert.....	39
Tabel 2 Interval Kategori	41
Tabel 3 Kategori Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4 Kategori Responden Jenis Kelamin	47
Tabel 5 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 6 Penilaian Konsumen Terhadap Reliability (Keandalan).....	50
Tabel 7 Penilaian Konsumen Terhadap Responsiveness (Daya Tangkap)	51
Tabel 8 Penilaian Konsumen Terhadap Assurance (Keyakinan)	53
Tabel 9 Penilaian Konsumen Terhadap Empathy (Kepedulian)	54
Tabel 10 Penilaian Konsumen Terhadap Tangible (Bukti Fisik)	56
Tabel 11 Penilaian Konsumen Terhadap Hasil Perhitungan Koperasi Simpan Pinjam .	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Kerangka Pemikiran 32