



**“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen  
Koperasi Simpan Pinjam “HARIAN JAYA”**

**(Studi Kasus : Nasabah KSP. Harian Jaya)**

Skripsi

Diajukan oleh :

Jeremia

021117112

Jeryharianja24@gmail.com

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PAKUAN**

**BOGOR**

**2022**



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN KOPERASI SIMPAN PINJAM HARIAN JAYA CITRA  
(Studi kasus : Nasabah KSP. Harian Jaya)**

Skripsi

Ditujukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
( Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA )

Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN KOPERASI SIMPAN PINJAM HARIAN JAYA CITRA  
(Studi kasus : Nasabah KSP. Harian Jaya)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari Selasa, tanggal 28 juni 2022

Jeremia  
021117112

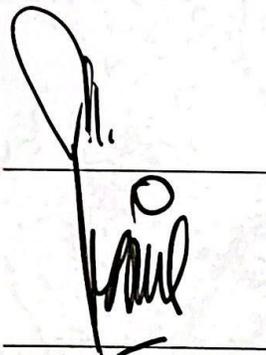
Menyetujui

**Ketua penguji sidang  
(Oktori Kiswati Zaini, SE.MM.)**



---

**Ketua Komisi Pembimbing  
(Hj. Sri Hartini Dra., M.M.)**



---

**Anggota Komisi Pembimbing  
(Hasrul, SE.M.M.)**

**NOMOR : 73/KEP/REK/IX/2020**  
**TENTANG :PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER**  
**INFORMASI SERTA PELIMPAHAN KEKAYAAN**  
**INTELEKTUAL DI UNIVERSITAS PAKUAN**

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeremia

NPM : 021117112

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen  
Koperasi Simpan Pinjam. HARIAN JAYA.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi diatas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karyawan yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor,  
  
  
021117112

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2021**  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

2021

## ABSTRAK

JEREMIA 021117112. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya (Studi Kasus : Nasabah KSP. Harian Jaya). Di bawah bimbingan HJ. SRI HARTINI dan HASRUL. 2022.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di KSP. Harian Jaya, selain itu penelitian ini juga ditunjukkan untuk mengetahui kepuasaan nasabah KSP. Harian Jaya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan KSP. Harian Jaya.

Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif kausal penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik kuantitatif karena penelitian yang dilakukan berhubungan dengan alat statistik untuk mengolah hasil kuesioner, Pemilihan responden dilakukan dengan metode purposive sampling dengan total 80 responden berdasarkan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui survey dan kuesioner dan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan KSP. Harian Jaya terhadap konsumen dianggap baik, karena bisa dilihat dari rata-rata hasil tanggapan konsumen yang memiliki hasil presentasi 81,86 %. Kepuasan yang diterima konsumen dari KSP. Harian Jaya mendapatkan hasil dan respon yang baik karena dilihat dari rata-rata hasil tanggapan responden memiliki hasil presentase 83% yang dimana konsumen menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

Dan berdasarkan koefisien korelasi indikator kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan konsumen (Y) bernilai  $r = 0,745$  ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel X dan variabel Y yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan KSP. Harian Jaya maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan dari out put diatas memang terbukti adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil pengujiannya terdapat korelasi positif yang signifikan ( $r = \text{sign} < \alpha$  atau  $,000 p \leq 0,01$ ). Dengan demikian hipotesis yang di ajukan peneliti dinyatakan diterima.

Kata kunci: Kualitas layanan , kepuasan konsumen

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tanpa bantuannya, mungkin penulis tidak bisa melakukannya Tujuan dari penulisan penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Pakuan. Penelitian skripsi ini berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Koperasi Simpan Pinjam. HARIAN JAYA” (Studi kasus : KSP. Harian Jaya)”.

Dalam menyusun Skripsi penelitian ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan serta kekurangan baik dari segi isi maupun cara mengungkapkan dan penyajian ke dalam bentuk tulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Selama penyelesaian penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, doa, dukungan serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Kepada Bapak saya Lisman Harianja dan Ibu saya Dormauli Tobing yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan semangat baik moral maupun materil sehingga saya sebagai penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. rer. Pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indarayono, Ak., MM., CA. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Bapak Doni Wihartika, S.Pi.,M.M. Selaku Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

6. Ibu Hj. Sri Hartini, Dra., M.M. Selaku Ketua Komisi Pembimbing Penelitian yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan proposal sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
7. Bapak Hasrul, SE. M.M. Selaku Anggota Komisi Pembimbing Penelitian yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan proposal sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah membantu proses pembelajaran dan memberikan wawasan, pengetahuan, serta ilmu-ilmunya selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Pakuan.
9. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha beserta Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
10. Kepada rekan bimbingan maupun kerabat terdekat saya yaitu Doni Andika, Jonathan, Rafael, lala, anna, agnes Turnip, HRJGarage yang senantiasa membantu dan memberi semangat untuk penulisan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan semua pihak, dan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan bantuan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Universitas Pakuan  
Bogor, Desember 2021



Jeremia

## DAFTAR ISI

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN KOPERASI SIMPAN PINJAM HARIAN JAYA CITRA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>UJIAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
NOMOR : 73/KEP/REK/IX/2020 .....	i
© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2021 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang .....	iii
ABSTRAK.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Identifikasi Masalah.....	6
1.2.1 Indentifikasi masalah .....	6
1.2.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Kegunaan Peneliti .....	7
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	7
1.4.2. Kegunaan akademis .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Pemasaran .....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Fungsi Pemasaran .....	10
2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
3.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12

3.3.2	Dimensi dan Indikator kualitas pelayanan .....	12
3.3.3	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	13
2.4	Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.4.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.3	Faktor – Faktor Yang Memhubungani Kepuasan Konsumen.....	17
2.5	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran .....	17
2.5.1	Penelitian Sebelumnya.....	17
2.5.2	Kerangka pemikiran.....	22
2.6	Hipotesisi penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Jenis penelitian.....	23
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian Objek.....	23
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	23
3.3.1	Jenis Data .....	23
3.3.2	Sumber Data Penelitian.....	24
3.4	Operasional variabel.....	24
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	25
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7	Uji Instrumen .....	28
3.7.1	Uji Validitas .....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.8	Metode Pengolahan/Analisis Data .....	30
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	30
3.8.2	Korelasi Rank Spearman.....	31
3.8.3	Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian/ Hasil Pengumpulan Data .....	33
4.1.1	Sejarah umum Koperasi .....	33
4.1.2	Budaya koperasi.....	34
4.1.3	visi misi KSP. Harian Jaya.....	34

4.1.4 Tujuan Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya .....	34
4.1.5 logo Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya.....	35
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	35
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
4.2.2 Karakteristik Responden .....	36
4.3 Pengolahan Analisis Data .....	38
4.3.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.3.2 Hasil Rata-rata Tanggapan Responden .....	56
4.3.3 Uji Koefisien Korelasi Spearman Rank .....	59
4.5 Pembahasan.....	59
4.5.1 Kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya.....	60
4.5.2 Kepuasan Konsumen KSP. Harian Jaya. ....	60
4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen KSP. Harian Jaya. ....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target pinjaman tahun KSP. Harian Jaya 2018-2020 .....	3
Tabel 1.2 data keluhan nasabah KSP. Harian Jaya 2018-2020 .....	4
Tabel 1.3 prasurvey variabel kualitas pelayanan .....	5
Tabel 1.4 prasurvey variabel kepuasan konsumen .....	6
Tabel 1.5 hasil prasurvey .....	7
Tabel 2.1 peneliti sebelumnya .....	18
Tabel 3.1 operasional variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	27
Tabel 3. 3 interpretasi Tingkat Reliabilitas .....	29
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	30
Tabel 4.1 Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen .....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 4.5 Umur Responden .....	37
Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai pernyataan Penampilan karyawan KSP. Harian Jaya .....	37
Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai kedisiplinan petugas tempat KSP. Harian Jaya. ....	38
Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan KSP. Harian Jaya.....	39
Tabel 4.10 Jawaban responden Kecermatan petugas dalam melayani dalam pelayanan KSP. Harian Jaya. ....	40

Tabel 4.12 Jawaban responden merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan dalam pelayanan KSP. Harian Jaya.....	41
Tabel 4.13 Jawaban responden Merespon setiap keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat KSP. Harian Jaya.....	42
Tabel 4.14 Jawaban responden petugas memberi jaminan terhadap pelayanan KSP. Harian Jaya. ....	43
Tabel 4.15 Jawaban responden Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan KSP. Harian Jaya. ....	44
Tabel 4.17 Jawaban responden pelayan melayani dengan sikap ramah di KSP. Harian Jaya. ....	45
Tabel 4.18 Jawaban responden petugas tidak diskriminasi (membeda-bedakan) di KSP. Harian Jaya. ....	46
Tabel 4.22 Jawaban responden karyawan yang sopan dalam melayani nasabah di KSP. Harian Jaya. ....	49
Tabel 4.23 Jawaban responden karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen di KSP. Harian Jaya.....	50
Tabel 4.25 Jawaban responden koperasi HARIAN JAYA memahami kebutuhan nasabah. ....	51
Tabel 4.26 Jawaban responden pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan. ....	52
Tabel 4.27 Jawaban responden karyawan KSP. HARIAN JAYA bekerja dengan baik dang meyakinkan konsumen untuk kembali.....	53
Tabel 4.28 Hasil Rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya. ....	54
Tabel 4.29 Hasil Rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen KSP. Harian Jaya. ....	55
Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman Rank.....	56
Tabel 4.31 Hasil Uji T.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 jumlah koperasi di Indonesia 2006-2020 .....	1
Gambar 1.2 target pinjaman tahun 2018-2020 .....	3
Gambar 1.3 data keluhan KSP. Harian Jaya .....	4
Gambar 2.1 konsep kepuasan konsumen .....	16
Gambar 2.2 kerangka pemikiran .....	21

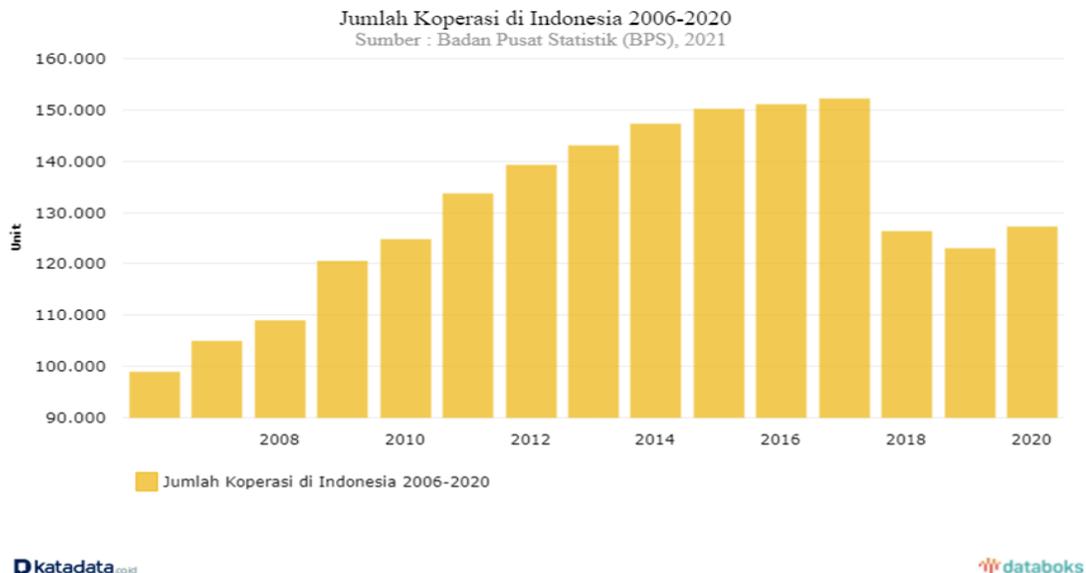
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan dunia bisnis terasa semakin ketat, masing-masing perusahaan bersaing untuk mendapatkan hasil terbaik, memperoleh pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Pentingnya koperasi dalam perekonomian telah diakui oleh umum. Maka dari itu Sektor koperasi merupakan salah satu sektor yang paling penting dalam menunjang keseluruhan program pembiayaan pembangunan baik sebagai penyimpan dana, lembaga pembiayaan, investasi, dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang ke masyarakat. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan, Koperasi memiliki aktivitas khusus ialah menyediakan pelayanan penyimpanan dan pinjaman pada badan koperasi untuk tingkatkan keselamatan badan koperasi serta publik (Muhammad, 2021).

Berikut ini data jumlah koperasi di Indonesia periode 2006 – 2020:



sumber : Data sekunder, databoks diakses tahun 2021

Gambar 1.1 jumlah koperasi di Indonesia 2006 - 2020

Jumlah koperasi di Indonesia mencapai 127.124 unit pada 2020. Jumlah ini naik 3,31% dibandingkan tahun sebelumnya. Adapun jumlah koperasi di Indonesia sempat mencapai angka tertinggi selama 15 tahun terakhir. Jumlahnya mencapai 152.174 unit pada 2017. Namun, jumlahnya menurun cukup drastis pada 2018 yakni menjadi 126.343

unit. Begitu pula pada tahun berikutnya yang kembali menurun hingga menjadi 123.048 unit.

Terjadinya penurunan jumlah koperasi membuat perekonomian Indonesia menurun maka dari itu Kementerian Koperasi dan UKM (KemenkopUKM) menargetkan sektor koperasi bisa berkontribusi 5,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional di tahun 2024. Saat ini, kontribusi koperasi baru 5% dari PDB. Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia juga menghubungkan kinerja koperasi di Indonesia. Pandemi menyebabkan mayoritas koperasi di Indonesia mengalami guncangan likuiditas. Pengamat Koperasi dan UKM Rully Indrawan mengatakan, 70% koperasi khususnya koperasi simpan pinjam di masa pandemi mengalami gangguan. (Sumber : Situs Kontan.co.id)

Berdasarkan data yang diambil di Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019 sampai saat ini bahwa ada 38 unit kantor koperasi simpan pinjam yang masih berstatus aktif dicikampek. (sumber : bps.co.id)

Maka dari itu berikut data nama pesaing KSP. Harian Jaya.

**Tabel 1.1 data nama pesaing KSP. Harian Jaya.**

No.	Nama Koperasi Pesaing
1	KSP. Mulana Mandiri
2	KSP. Karya Tiroso Mandiri
3	KSP. Harapan Jaya Cikampek
4	KSP. Makmur Mandiri Cikampek
5	KSP. Palomak Artha Mas

*Sumber : Data primer nama pesaing.*

Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut. tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa Oliver(2019).

Salah satu koperasi yang mengutamakan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen adalah Koperasi Harian Jaya. Koperasi ini berdiri sejak tahun 2005 dan sudah memiliki Badan Hukum :518/13/BH/BKKUKM/IV/2008 dan SIUP: 504/0264/PK/III/DAGRI. Dan kantor utamanya koperasi HARIAN JA90990YA

berlokasi diperum Rawamas Indah Blok EE 6 Nomor 24 Desa Jomin Barat, Kecamatan Kotabaru, Karawang.

Menurut informasi yang didapat dari KSP. Harian Jaya memiliki target pencairan pendanaan pinjaman dan dibagi beberapa kategori yaitu :

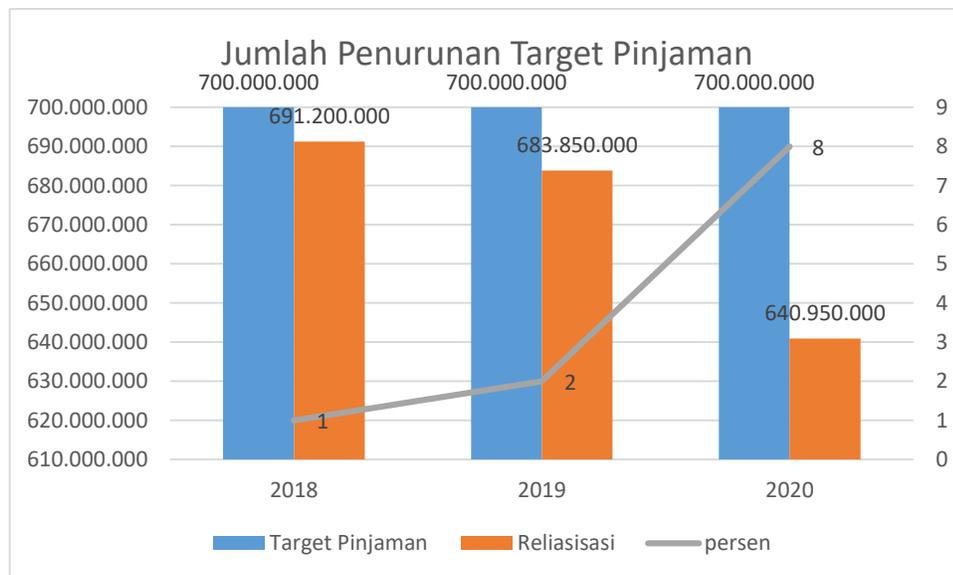
1. Apabila berkas ketentuan sudah komplit dan termasuk nasabah lama maksimal peminjaman yang diberikan 20 juta.
2. Apabila berkas belum terlalu kumplit dan terkategori nasabah baru maksimal pinjaman 10 jutaan.

Di KSP. Harian Jaya memiliki target pertahunnya dalam memberi pinjaman terhadap nasabah .

**Tabel 1.1 Target pinjaman tahun 2018-2020**

Target Pinjaman	Reliasisasi	Persen Realisasi
<b>Rp.700,000,000</b>	Rp.691,200,000	1
<b>Rp.700,000,000</b>	Rp.683,850,000	2
<b>Rp.700,000,000</b>	Rp.640,950,000	8

*Sumber: data sekunder, KSP.Harian Jaya,tahun 2021*



*Sumber: data sekunder, KSP.Harian Jaya,tahun 2021.*

**Gambar 1.2 Target pinjaman tahun 2018-2020**

Berdasarkan data laporan target pinjaman KSP.Harian Jaya pertahunnya membuat target maksimum dalam pemberian pinjaman sebesar 700 juta dan dapat disimpulkan pada

tabel dan grafik diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah pinjaman di KSP. Harian Jaya mengalami penurunan yang berawal dari tahun 2018 yang berjumlah Rp.691,200,000 dengan jumlah 1% dan ditahun 2019 mengalami mengalami penurunan lagi sebesar Rp.683,200.000 dengan persenan 2% dan ditahun 2020 pun terjadi penurunan kembali sebesar Rp.640,950,000 dengan persenan sebesar 8%.

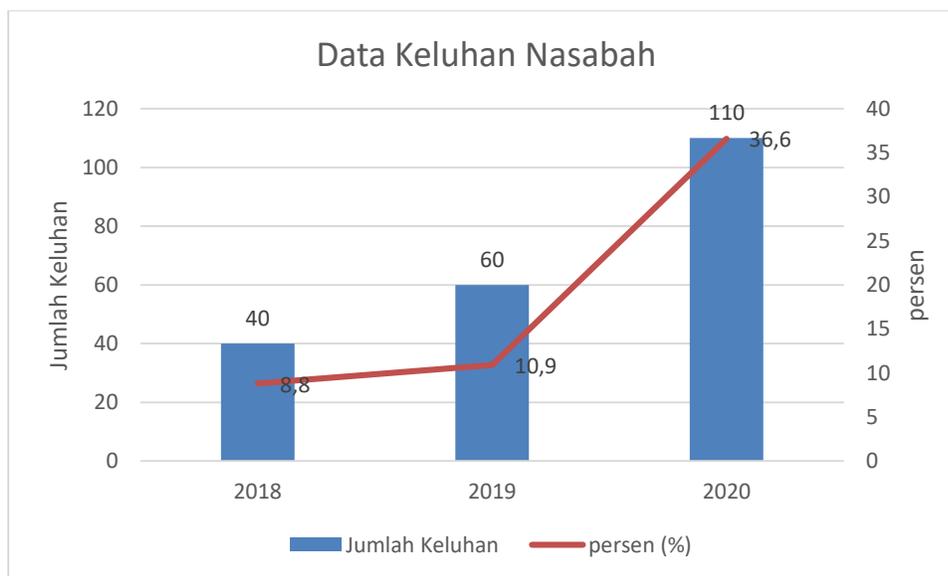
Selain Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen juga telah menjadi bagian dari strategi bisnis untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Pelanggan hendak menilai jasa yang diterimanya. Hasil dari metode penilaian akan menciptakan perasaan puas ataupun tidak puas (Cucu Sumartini & Fajriany Ardining Tias, 2019). Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018). Dalam mempertahankan konsumen atau nasabahnya, KSP. Harian Jaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melihat keluhan konsumennya pada pelayanan KSP. Harian Jaya.

Berikut data keluhan KSP. Harian Jaya periode 2018 – 2020 :

**Tabel 1.2 data keluhan KSP. Harian Jaya periode 2018-2020**

Tahun	Jumlah Keluhan	persen
2018	40	8,8
2019	60	10,9
2020	110	36,6

Sumber: data sekunder, KSP.Harian Jaya, tahun 2021.



Sumber: data sekunder, KSP.Harian Jaya, tahun 2021

**Gambar 1.3 jumlah keluhan priode 2018-2020**

Berdasarkan data laporan jumlah keluhan KSP. Harian Jaya pertahunnya, dapat disimpulkan bahwa jumlah keluhan terjadi peningkatan pertahunnya yang dimana ditahun 2018 sebanyak 40 keluhan sebanyak 8,8% lalu ditahun 2019 pun mengalami peningkatan 10,9% dengan besar keluhan sebanyak 60 keluhan dengan dan juga ditahun 2020 meningkat kembali 36,6% menjadi 110 jumlah keluhan.

Terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen. Ramdan (2018) tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka.

Berikut data nasabah KSP. Harian Jaya pertahun.

**Tabel 1.3 data nasabah KSP. Harian Jaya**

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2018	450 orang
2019	550 orang
2020	300 orang
2021	330 orang
2022	400 orang

*Sumber: data sekunder, KSP.Harian Jaya*

Bedasarkan data nasabah diatas menunjukan terjadi peningkatan di tahun 2019 dari 2018 yang berjumlah 450 orang menjadi 550 orang dan di tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 300 orang dikarenakan pembatasan pemberian pinjaman karna sempat terjadi wabah penyakit covid-19 yang dimana ditakutkan nasabah tidak dapat membayar akibat banyaknya pemberentian kerja atau PHK dan ditahun 2021 dan 2022 terjadi peningkatan dimana 2021 menjadi 330 orang dan sementara ditahun 2022 menjadi 400 Orang.

Penelitian ini dimaksud untuk menyelidiki tentang kepuasan konsumen dan bagaimana hubungan kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam HARIAN JAYA, hal ini diharapkan membuat nilai tambah atau daya tarik terhadap koperasi tersebut dari pada pesangain lainnya karena banyaknya pelaku usaha koperasi dibidang simpan pinjam perusahaan-perusahaan diwajibkan untuk menciptakan produk /jasa yang berkualitas yang tentunya sesuai dengan keinginan konsumen pada saat ini semakin meningkat tidak hanya pada perusahaan-perusahaan menengah dan kecil. oleh karena itu setiap perusahaan bila menginginkan perusahaanya tetap menjadi yang terbaik, seluruh organisasi yang berada dalam setiap lini perusahaan harus selalu memperhatikan setiap kebutuhan dan keinginan konsumennya serta terus melakukan perbaikan (*continous improvement*) untuk tetap menjaga kualitas produk dan juga kepuasan konsumen. Salah satu kunci untuk perusahaan tetap eksis adalah dengan memperhatikan kualitas. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang

dikonsumsinya akan mencari penyedia barang atau jasa dari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen akan memberikan hubungan terhadap nasabah dalam memilih jasa yang digunakan , pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Koperasi Simpan Pinjam. HARIAN JAYA**”.

## **1.2. Rumusan Masalah dan Identifikasi Masalah**

### 1.2.1 Indentifikasi masalah

Adapun indentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Dalam periode tahun 2018 – 2020 terjadi penurunan pinjaman di KSP. Harian Jaya karena tidak tercapai target realisasi pencairan.
2. Dalam periode tahun 2018 -2020 terjadi peningkatan keluhan di KSP. Harian Jaya.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada KSP. Harian Jaya?
3. Bagaimana hubungan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pada KSP. Harian Jaya?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitan ini dilakukan adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk mengeanalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KSP HARIAN JAYA sehingga permasalahan terpecahkan.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya.
2. Untuk menganalisis hubungan kepuasan konsumen pada KSP. Harian Jaya.
3. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di KSP. Harian Jaya.

#### **1.4. Kegunaan Peneliti**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

##### **1.4.1. Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi peneliti**

Dapat menambah wawasan, menerapkan teori dan mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan disetiap perusahaan yang memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen.

###### **2. Bagi perusahaan**

Bagi KSP HARIAN JAYA, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, saran dan masukan dalam memperbaiki hasil kinerja kualitas pelayanan dan nilai nasabah yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

##### **1.4.2. Kegunaan akademis**

###### **1. Umum**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat memhubungani Nasabah/konsumen mengambil keputusan untuk menggunakan jasa KSP. HARIAN JAYA.

###### **2. Khusus**

Manfaat akademis yang dapat ambil dalam penelitian ini berguna untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran khususnya dalam perilaku konsumen untuk mengetahui manfaat faktor faktor kepuasan konsumen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pemasaran**

##### **2.1.1. Pengertian Pemasaran**

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha berorientasi profit maupun usaha - usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler & Armstrong (2017) pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai dengan pihak lain.

Laksana (Andayani: 2017) Pemasaran adalah suatu proses yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain dan diperkuat.

Menurut Cutler (Haryono, 2018), pemasaran adalah usaha untuk memperoleh pelanggan, mitra, investor, karyawan dan orang lain langsung berinteraksi dengan membantu pengguna memutuskan apakah mereka akan memakai barang dan jasa baik untuk dimiliki atau diperlukan.

Menurut definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan bentuk sistem dari keseluruhan kegiatan usaha untuk menawarkan barang / jasa, menentukan harga barang, menyampaikan barang atau jasa kepada konsumen dan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

##### **2.1.2 Fungsi Pemasaran**

Fungsi pemasaran merupakan pengamatan dan evaluasi kebutuhan, hasrat dan keinginan konsumen. Fungsi pemasaran memiliki peranan besar bagi sebuah bisnis. Dalam sebuah bisnis, kita produk sudah siap dilempar ke pasar. Fungsi pemasaran meliputi : barang dapat dikenal oleh calon konsumen, meningkatkan target penjualan, menambah keuntungan, memperluas jaringan bisnis, mengetahui perilaku Kompetitor.

Adapun fungsi pemasaran yang dikemukakan oleh Sudaryono (2016) sebagai berikut :

##### **a) Fungsi Pertukaran**

Dengan adanya pemasaran, pembeli dapat membeli produk dari produsen. Baik dengan menukar uang dengan produk maupun menukar produk dengan

produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali. Pertukaran merupakan salah satu dari empat cara orang mendapatkan suatu produk.

b) Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati konsumen yang membutuhkan dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

c) Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran distribusi fisik.

## 2.2 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran memiliki peran penting dalam suatu perusahaan. Merencanakan suatu produk baru dan memilih pangsa pasar yang sesuai serta memperkenalkan produk baru kepada masyarakat luas. Produk yang dihasilkan dapat terjual atau dibeli oleh konsumen akhir dengan tingkat harga yang memberikan keuntungan perusahaan jangka panjang. Melalui produk yang dijualnya, perusahaan dapat menjamin kehidupannya atau menjaga kestabilan usahanya.

Adapun definisi manajemen pemasaran menurut para ahli :

Menurut Priansa, (2017) menjelaskan manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Suparyanto & Rosad (2015) manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur dan mengelola program – program yang mencakup konsep penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Manap (2016) Manajemen pemasaran adalah “kegiatan menganalisis, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Menurut definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan proses perencanaan, sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, dan proses menganalisis, merencanakan, dan mengelola program – program yang mencakup penetapan harga, promosi dan distribusi untuk memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 3.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Gounaris, et al dalam Magdalena & Jaolis (2018) mengatakan bahwa *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai e-servqual merupakan bagian dari *service quality* (servqual) atau kualitas pelayanan. *E-service quality* merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti di bidang pemasaran karena hubungannya dengan biaya, kepuasan, retensi dan loyalitas.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpa memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Nasution dalam Rusydi (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

### 3.3.2 Dimensi dan Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*. Menurut kotler dalam fandy tjiptono (2016) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengarkan dan membatasi keluhan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Berdasarkan dimensi di atas dapat dikatakan bahwa ke lima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk persuruhkan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

### **3.3.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2015) adanya faktor penyebab buruk kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b) Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai
- c) Tutur kata karyawan karyawan kurang sopan
- d) Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
- e) Mimik muka karyawan cemberut atau kurang ceria

## 2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa memhubungannya antara lain:

- a) Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan).
- b) Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c) Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi.
- d) Motivasi kerja karyawan rendah.

## 3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *font line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator teleponan dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan font line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, SDM). Dukungan tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).

## 4. Gap komunikasi

Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :

- a) Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b) Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
- c) Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.

- d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindak lanjuti keluhan atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.
  6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) biasanya merusak kualitas layanan yang sedang dibangun untuk jangka panjang.

## 2.4 Kepuasan Konsumen

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen memiliki peran penting dalam menentukan baik buruknya sebuah kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan terdapat unsur-unsur atau dimensi yang diinginkan atau dibutuhkan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan sebuah dari harapan konsumen yang memenuhi ekspektasi lalu merasakinerja yang diberikan kepada konsumen berhasil.

Berikut beberapa definisi kepuasan konsumen menurut para ahli :

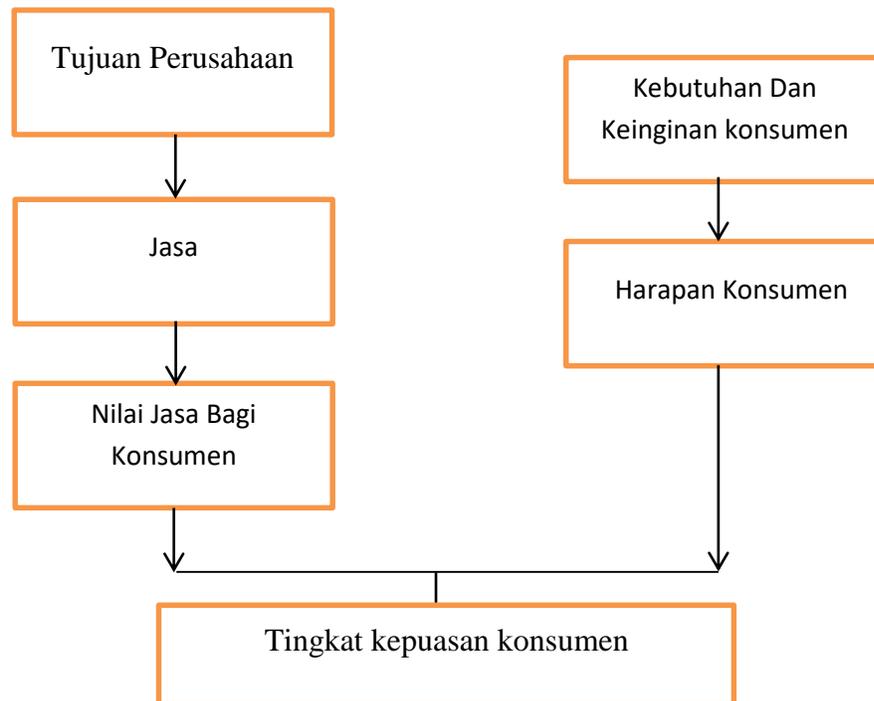
1. *“Satisfaction Is A Persons Feeling Of Pleasure Or Disappointment That Result From Comparing A Product Or Services Perceived Performance (Or Outcome) To Expectation”*. (perasaan senang atau kecewa orang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan). Philip Kotler dan Kevine Keller (2016).

2. Menurut Heria Windasuri dan Hyacintha Susanti (2017) kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional hasil evaluasi konsumen atas konsumsi produk atau jasa.
3. Menurut Menurut Schiffman dalam Rangkuti (2017) menyatakan “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya”.

Dari teori diatas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan yang menimbulkan perasaan senang atau kecewa orang atas konsumsi produk atau jasa. Kepuasan pelanggan juga bisa diartikan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen sasaran secara komprehensif lalu mengomunikasikan dan menyampaikan program pemasaran secara lebih efektif dibandingkan parapesaing.

Secara konseptual Kepuasan Konsumen dapat digambarkan seperti ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Konsep Kepuasan Konsumen**



Gambar : Konsep Kepuasan Konsumen, Sumber : Tjiptono (2014)

#### 2.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen.

Menurut Tjiptono (2019) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan
4. Niat beli ulang
5. Kesiapan untuk merekomendasikan

Berdasarkan indikator kepuasan konsumen diatas, dapat disimpulkan dalam mengukur jumlah kepuasan konsumen selalu yang menjadi patokannya kesesuaian harapan konsumen terhadap jasa, minat kunjungan kembali untuk menggunakan jasa tersebut, dan kesediaan konsumen merekomendasikan jasa yang dipakainya.

#### 2.4.3 Faktor – Faktor Yang Memhubungkan Kepuasan Konsumen.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor – faktor yang memhubungkan. Menurut Fandy Tjiptono (2016) terdapat lima faktor yang dapat memhubungkan kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
3. Faktor emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk tertentu.
4. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

Berdasarkan faktor kepuasan konsumen diatas, dapat disimpulkan dalam mengetahui faktor kepuasan konsumen yaitu dilihat dari kualitas produk, pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

## **2.5 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran**

### 2.5.1 Penelitian Sebelumnya.

Dasar atau acuan berupa teori-teori atau temuan melalui hasil dari berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu juga dimaksudkan untuk membedakan penelitian penulis dengan peneliti sebelumnya, berikut ini akan disajikan tabel posisi penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan penelitian penulis. Gambaran posisi penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Levi Sabrina Pratiwi, Retno Djohar Juliani, Dewi Fatmasari (2022) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Kartasura Saribumi Bkk Payaman Magelang	X (Kualitas Pelayanan) Y (Kepuasan Nasabah)	Kualitas Pelayanan <i>1. Tangible</i> <i>2. Reability</i> <i>3. Responsiveness</i> <i>4. Assurance</i> <i>5. Emphaty</i> Kepuasan konsumen 1. Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan 2. harga produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah 3. kenyamanan yang dirasakan nasabah pada saat pelayanan diberikan 4. keyakinan nasabah atas pelayanan yang diberikan 5. minat untuk selalu menggunakan jasa dan kemudahan untuk mengakses produk/jasa	1. Tabulasi	Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan sebanyak 12 responden (16%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan 63 responden (84%) menyatakan kualitas pelayanan baik. Sedang penelitian tentang kepuasan nasabah maka sebanyak 13 responden (17%) menyatakan sangat puas dan 62 responden (83%) menyatakan puas. Hasil tabulasi silang maka sebanyak 1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga nasabah sangat puas, sebanyak 15% menyatakan kualitas pelayanan

					sangat baik dan nasabah puas, 16% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah sangat puas, dan 68% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah puas. Dengan demikian dapat dikatakan semakin baik kualitas pelayanan maka nasabah akan semakin puas.
2	Nurlelasari Ginting, Imelda Barus (2022) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam	X (Kualits Pelayanan) Y (Kepuasan anggota)	Kualitas Pelayanan <i>1. Tangible</i> <i>2.Reability</i> <i>3.Responsiveness</i> <i>4.Assurance</i> <i>5. Emphaty</i> Kepuasan Konsumen 1. Kinerja 2. Harapan pelanggan	1. Analisis Regresi Linier Berganda 2. Koefisien Determinasi	Hasil temuan penelitian pada dimensi ketanggapan, kehandalan, asuransi, empati, bukti langsung akan membantu masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam. Pada dimensi ketanggapan, kehandalan, asuransi, empati, bukti langsung peneliti menemukan hasil yang positif atau baik, tetapi ada

					beberapa faktor yang masih dinilai buruk oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam.
3	Nazarudin Aziz, Yosep Eka Putra (2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang	X1 (Kualits Pelayanan) X2 (Kepuasan Tamu)	Kualitas Pelayanan <i>1. Tangible</i> <i>2.Reability</i> <i>3.Responsiveness</i> <i>4.Assurance</i> <i>5. Emphaty</i> Kepuasan Konsumen 1. sistem keluhan dan saran 2. ghost shopping 3. Lost customer analysis 4. survey kepuasan pelanggan.	1. Analisis Populasi 2. Analisis Regresi Linier Berganda 3. Analisis Data 4. Uji korelasi	The influence of service quality to customer satisfaction is 61,5%, and the influence of service quality to customer loyalty is 54,6%. It is recommended to PT. Bank Rakyat Indonesia of Padang Branch Office to increase its service quality and customer satisfaction, because this study has proven that these variables have influenced to customer loyalty.
4	Ni Komang Ari Nuryani (2020) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar	X (Kualitas Pelayanan) Y (Kepuasan Konsumen)	Kualitas Pelayanan <i>1.Tangible</i> <i>2.Reability</i> <i>3.Responsiveness</i> <i>4.Assurance</i> <i>5. Emphaty</i>	1.Analisis Regresi Linier Berganda 2.Analisa uji Parsial 3.Analisis uji t	hasil penelitian yang didapat Dalam memberikan pelayanan baik kepada nasabah hendaknya koperasi Sapta Dana Amerta gianyar memperhatikan faktorfaktor kualitas pelayanan

					seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah.
5	Muhamad Ramdan Rudiansyah (2018), Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PT. SINAR BERLISN SUTO GRAHA.	X (Kualitas Pelayanan) Y (Kepuasan Konsumen)	Kualitas Pelayanan <i>1. Tangible</i> <i>2. Reability</i> <i>3. Responsiveness</i> <i>4. Assurance</i> <i>5. Emphaty</i> Kepuasan Konsumen 1. Kinerja 2. Harapan pelanggan	1. Analisis Deskriptif 2. Anaisis Koefisien korelasi (r) 3. Analisis Determinasi	Terdapat hubungan yang nyata dan positif anatar kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

a. Persamaan Penelitian

Pada penelitian ini terpacu dari penelitian Muhamad Ramdan yang dimana terdapat persamaan pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen serta adanya persamaan metode penelitian kuantitatif.

b. Perbedaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan sebelumnya perbedaanya adalah dari jumlah variabel yang digunakan dan juga metode penelitiannya.

### 2.5.2 Kerangka pemikiran

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variable yang akan diteliti. Menurut sekaran (dalam Sugiyono, 2017), mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut suriasumantri (dalam sugiyono, 2017), kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka berfikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian Maulana (2016) kualitas pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik pelayanan.

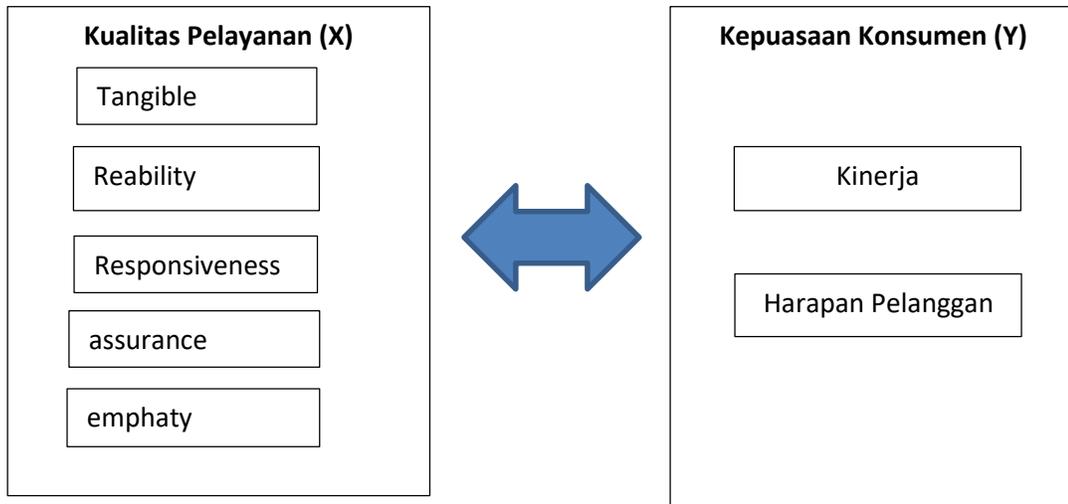
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut kotler dan keller dalam donni juni priansah (2017). Menyatakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan unsur paling menentukan sebuah baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan.

Banyak faktor yang memhubungani kepuasan konsumen pada KSP. HARIAN JAYA, namun berdasarkan prasurvey yang dilakukan peneliti bahwa yang paling dominan memhubungani kepuasan konsumen yaitu kinerja dalam melayani konsumen yang dapat diandalkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan diharapkan. Sedangkan untuk kualitas pelayanannya pun memhubungani berdasarkan beberapa aspek dimensi yaitu seperti *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*.

Penelitian ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ramdan Rudiansyah (2018), Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PT. SINAR BERLISN SUTO GRAHA. Mendapatkan hasil penelitian bahwa Terdapat hubungan yang nyata dan positif anatar kualitas pelayanan dengan kepuasan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini dibentuk berdasarkan bagaimana kualitas pelayanan memhubungani kepuasan konsumen. Variable-variabel ini dianggap penting untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang muncul terhadap kepuasan konsumen KSP. HARIAN JAYA.

Dengan gambar model sebagai berikut.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

## 2.6 Hipotesisi penelitian

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner. Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka berpikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen KSP. Harian Jaya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif kausal penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik kuantitatif.

#### **3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian Objek**

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) dengan dimensi indikator: *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*. Dan kepuasan konsumen (Y) dengan dimension indikator : Kinerja, dan Harapan pelanggan.

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis, antara lain meliputi : individual, kelompok, organisasi, perusahaan, dan industri. Data yang dikumpulkan secara digunakan untuk menghitung unit analisis pada tingkat agragasi yang lebih besar. Karakteristik tingkat analisis yaitu bahwa tingkat yang lebih rendah termasuk dalam tingkat yang lebih tinggi. Sifat informasi yang dikumpulkan serta tingkat dimana data dijumlahkan untuk analisis, adalah integral dengan keputusan yang dibuat dalam memilih unit analisis. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu unit individual pada nasabah KSP. HARIAN JAYA yang masih melakukan transaksi.

Lokasi Penelitian Perum Rawamas Indah Blok EE 6 Nomor 24, Desa Jomin Barat, Kecamatan Kotabaru, KARAWANG.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

##### **a. Data kualitatif**

Data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi : penampilan fisik, kinerja yang dapat diandalkan, ketanggapan, jamanan, dan empati.

##### **b. Data kuantitatif**

Data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk

angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah : data pra survey dan data kuesioner.

### 3.3.2 Sumber Data Penelitian

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli ataupun pertama. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuisisioner kepada Nasabah KSP. HARIAN JAYA yang masih melakukan transaksi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat diperoleh melalui buku-buku, brosur, artiker, dan website resmi yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3.4 Operasional variabel

Operasional variabel dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan tabel berikut :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Simpan Pinjam HARIAN JAYA.**

Variable	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	1. penampilan bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	Ordinal
		2. Kenyamanan tempat	
		3. Kedisiplin petugas	
		4. Permudahan akses pelanggan dalam pelayanan	
		1. Kecermatan petugas dalam melayani	Ordinal

	2. Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat ( <i>REABILITY</i> )	2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	
	3. ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan	Ordinal
		2. Merespon semua keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat	
	4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Petugas memberi jaminan terhadap pelayanan yang diberikan	Ordinal
		2. petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan dalam bentuk penitipan berkas	
	5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. mendahulukan kepentingan pelanggan	Ordinal
		2. Pelayan melayani dengan sikap ramah	
		3. petugas tidak dikriminasi (membeda-bedakan)	
		4. petugas melayani dan menghargai pelanggan	
Kepuasan konsumen (Y)	1. Kinerja	1. Koperasi HARIAN JAYA terawat dengan baik	Ordinal
		2. Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik	
		3. Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah	
		4. Karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen	
	2. Harapan pelanggan	1. Koperasi HARIAN JAYA sesuai kriteria konsumen	Ordinal
		2. Koperasi HARIAN JAYA memahami kebutuhan nasabah	
		3. pelayanan yang diberikan KSP. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan	
		4. karyawan KSP. HARIAN JAYA bekerja dengan baik dan menyakinkan konsumen untuk kembali	

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Sampel dilakukan kerana peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik segi waktu, tenaga dan dana serta jumlah populasi yang banyak. Maka

peneliti diwajibkan melakukan penarikan sampel yang benar – benar *representative* (dapat mewakili) sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dengan penarikan sampel *proposive* menggunakan *judgment sampling*, yaitu penarikan sampel berdasar pertimbangan tertentu terhadap elemen yang dipilih sebagai sampel atau teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel – sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (*representative*). Anggota populasi yang dipilih ditentukan langsung oleh peneliti. Adapun jumlah sampel yang penelitian tentukan berdasarkan jumlah populasi pada tahun 2022 sebanyak 400 Nasabah KSP. Harian Jaya dan diukur berdasarkan rumus slovin.

Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan:

Rumus Slovin :

$$n : \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

N = jumlah populasi (400 populasi)

e = eror yang dimungkinkan dalam penelitian (biasanya eror yang digunakan adalah 10%)

$$n = \frac{400}{1+400(0,10)^2}$$

$$n = 80$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi diambil dari jumlah nasabah KSP. Harian Jaya.

e = Batas kesalahan dalam pengambilan sampel 10%

Maka dapat disimpulkan dari rumus slovin diatas, penulisan mengambilkan sampel dari nasabah KSP. Haiian Jaya sebanyak 80 responden.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

- a. Teknik Wawancara

Memperoleh informasi dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dengan nasabah KSP Harian Jaya yang masih aktif meminjam.

- b. Teknik Kuesioner

Teknik ini menggunakan kuesioner dengan menyebarkan daftar pertanyaan langsung kepada nasabah KSP. Harian Jaya yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pendorong.

Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner untuk penelitian ini menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa skala ordinal merupakan skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) maupun variabel dependen (Y) diukur dengan instrument pengukur dalam bentuk angket atau kuesioner yang berskala ordinal yang memenuhi pertanyaan – pertanyaan tipe skala *likert*.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert.**

Kategori	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

c. Teknik Observasi

Kegiatan pengumpulan data melalui penglihatan langsung atau tidak langsung secara jelas dan mengambil suatu data yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian.

2. Data Sekunder

- a. Diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, seperti buku-buku serta laporan dari situs web penyedia data koperasi (BPS).
- b. Mengumpulkan data dengan mengunduh (*men-download*) seperti media massa online internet berupa website perusahaan yang diteliti.

### 3.7 Uji Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Firdaus (2021 : 27) sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur serta mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS (statistical production and service solution) dengan tingkat signifikansi sebesar 10% adalah 0,3061 (dilihat dari r-tabel).

Dengan rumus validitas sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

- r = Koefisien validitas item yang dicari  
 X = nilai yang diperoleh dari subyek dalam setiap item  
 Y = Nilai total yang diperoleh dari subyek seluruh item  
 $\sum X$  = Jumlah nilai dalam distribusi X  
 $\sum Y$  = Jumlah nilai dalam distribusi Y  
 N = Jumlah Responden

Ketentuan untuk pengambilan keputusan :

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{table}$ , maka pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika  $r_{hitung} \leq r_{table}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid
- $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom Corrected item-total correlation

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Menurut Sugyono (2017) reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur panjang dari karet adalah contoh instrumen yang tidak reliable/konsisten. hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jika dalam obyek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Menurut Kuder dan Richardson dalam (2020 : 27) Untuk mengukur reliabilitas instrumrn, dapat menggunakan beberapa formulasi pengukuran misal formulasi KR-20. Hal ini sesuai dengan pendapat Friedenberg yang menyatakan, bahwa formula KR-20 dapat digunakan pada setiap bentuk tes yang menggunakan skor dikotomi. Selain KR-20 kita juga dapat menggunakan formulasi KR-21, Spearman Broen, Flanagan, rulon, hoyt. Sedangkan bila skala yang digunakan merupakan skala bukan dikotomi digunakan formulasi alpha cronbach adapun formulasinya sebagai berikut :

Rumus Alpha Cronbach :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- R : Koefisien *reliability instrument* (*cronbachalfa*)  
 k : Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  : Total varians butir  
 $\sum \sigma_t^2$  : Total varians

### Kriteria pengujian

Suatu angket dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap sesuatu pernyataan secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *alpha cronbach's*  $> 0,6$ .

Tabel 3. 3 interpretasi Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,49	Reliabel Rendah
>0,50 – 0,69	Reliabel Moderat
>0,70 – 0,89	Reliabel Tinggi
>0,90 – 1,00	Reliabel Sempurna

Sumber : sugyono (2017)

## 3.8 Metode Pengolahan/Analisis Data

### 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai objek yang diteliti yaitu hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Menurut Sugiyono (2017) rumus yang digunakan untuk analisis statistik deskriptif, sebagai berikut :

$$Total\ tanggapan\ responden = \frac{skor\ total\ jawaban\ responden}{skor\ tertinggi\ responden \times jumlah\ responden} \times 100$$

Tabel 3.4 interpretasi penilaian deskriptif

Interval	Penelian
0 – 25	Sangat tidak baik
26 – 50	Tidak baik
51 – 75	Baik
76 – 100	Sangat baik

### 3.8.2 Korelasi Rank Spearman

Menurut Hidayatulloh (2021) Koefisien Korelasi spearman merupakan statistik nonparametil. Setatistik ini merupakan suatu ukuran asosiasi atau hubungan yang dapat digunakan pada kondisi satu atau kedua variabel yang dapat digunakan pada kondisi satu atau kedua variabel.

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

- $r_s$  = Nilai Korelasi Spearman  
 $d$  = Selisih antara X dan Y  
 $n$  = Jumlah Pasangan (data)

Penilaian korelasi rank spearman yakni korelasi sempurna bila  $r = + 1$  atau  $-1$ . Untuk arah hubungannya negatif (-) dan positif (+)

1. Apabila  $r = -1$  korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara X dan Y, bila X naik Y turun.
2. Apabila  $r = 1$  korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah, bila X naik dan Y juga naik.
3. Apabila  $r = 0$  artinya tidak ada hubungan antara X dan Y.

Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,800 – 1,00	Sangat Tinggi
0,600 – 0,800	Kuat
0,400 – 0,600	Cukup Kuat
0,200 – 0,400	Rendah
0,000 – 0,200	Sangat Rendah

Sumber : Hidayatulloh (2021)

Uji hipotesis dilakukan dengan SPSS dengan melihat nilai signifikansi. bahwa jika nilai signifikansi  $< 0,10$  dan nilai koefisien korelasi positif maka  $H_1$  diterima.

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,10$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### **3.8.3 Hipotesis**

Dalam penelitian terdapat hipotesis dimana hipotesisi yang sudah di ramalkan yang tertuang di bab 2 harus di buktikan seara akurat. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan uji hipotesis berikut ini adalah alat untuk menguji hipotesis dalam penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian/ Hasil Pengumpulan Data**

Pada sub bab ini mendeskripsikan mengenai keterangan (explanation) perusahaan yang terdiri dari sejarah umum, budaya, tujuan, moto, logo dan produk perusahaan yang diambil berdasarkan data sekunder dan data primer yang terdapat pada Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya.

##### **4.1.1 Sejarah umum Koperasi**

Sejarah berdirinya koperasi di Indonesia berawal pada akhir abad ke-19. Koperasi awalnya berkembang di Eropa ada awal abad ke-19. Saat itu, pria berkebangsaan Skotlandia Robert Owen menggagas konsep koperasi. Owen membuat konsep koperasi atas dasar kerja sama pada awal Revolusi Industri. Robert Owen kini dikenal sebagai bapak koperasi dunia. Patih Aria lalu mendirikan bank pegawai negeri di Purwokerto. Dia ingin menerapkan pola koperasi kredit ala Jerman agar pegawai negeri tak perlu lagi berurusan dengan rentenir.

Konsep ini dikembangkan oleh seorang residen Belanda bernama De Wolffvan Westeroode. Dia mengajukan perubahan Bank Pertolongan Tabungan menjadi Bank Pertolongan, Tabungan, dan Pertanian. De Wolffvan memberikan perhatian khusus kepada para petani saat musim paceklik dengan memberikan pinjaman. De Wolffvan juga menjadikan lumbung padi menjadi Koperasi Kredit Padi. Namun, usaha De Wolffvan terhambat pemerintah Belanda yang tidak menggolongkan Bank Pertolongan, Tabungan, dan Pertanian sebagai koperasi. Bank ini menjadi cikal bakal Bank Rakyat Indonesia (BRI). Alhasil, pada zaman Belanda bentuk koperasi belum dapat terlaksana dengan baik karena belum ada instansi yang memberikan penyuluhan tentang konsep koperasi dan belum ada peraturan mengenai koperasi. Barulah pada 1908, Budi Utomo yang baru didirikan Dr Sutomo menginisiasi gerakan koperasi. Koperasi semakin meluas seiring berkembangnya Serikat Dagang Islam pada 1927.

Perkembangan koperasi juga didukung oleh Partai Nasional Indonesia pada 1929. Nilai-nilai koperasi yang sejalan dengan sifat masyarakat Indonesia yakni gotong royong semakin membuat koperasi menyebar luas. Namun, pemerintah Hindia Belanda tak senang dengan perkembangan koperasi. Sejumlah aturan pun dibuat untuk membatasi ruang gerak koperasi seperti Peraturan Perkumpulan Koperasi No.43 tahun 1915, Peraturan No.91 Tahun 1927 tentang Perkumpulan-Perkumpulan Koperasi bagi Golongan Bumi Putera, Peraturan Umum, dan Perkumpulan Koperasi No.21 Tahun 1933 diberlakukan bagi golongan yang tunduk kepada tatanan hukum barat. Pada masa pendudukan Jepang, koperasi masih terus berkembang. Jepang memanfaatkan hal ini

dengan mendirikan Koperasi Kumiyai untuk mengeruk keuntungan dari masyarakat. Setelah kemerdekaan Indonesia, koperasi memasuki babak baru. Pada 12 Juli 1947 digelar Kongres Koperasi pertama di Tasikmalaya. Hari ini pun diperingati sebagai Hari Koperasi Indonesia. Selain itu, Mohammad Hatta atau Bung Hatta juga dikenal sebagai Bapak Koperasi Indonesia. Sejak saat itu, keberadaan koperasi terus berkembang di Indonesia. Koperasi berperan dalam mengembangkan ekonomi anggota dan masyarakat Indonesia

#### **4.1.2 Budaya koperasi**

Ciri khas budaya organisasi koperasi yang merupakan sumber kekuatan organisasi adalah rapat anggota, dengan rapat anggota ditentukan mau kemana koperasi itu digerakan. Maka dari itu dengan adanya rapat bahwa keputusan yang diambil dengan tujuan kemajuan perusahaan dan kesejahteraan anggotanya diputuskan secara bersama dengan asas kekeluargaan.

#### **4.1.3 visi misi KSP. Harian Jaya**

Pada sebuah perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang industri atau jasa tentunya memiliki pandangan untuk menentukan tujuan dan arah gerak dalam melaksanakan tugasnya dan kewajiban dibidang perusahaan semuanya terangkum dalam visi dan misi KSP. Harian Jaya sebagai berikut:

##### **Visi KSP. Harian Jaya**

Menjadikan KSP “HARIAN JAYA” sebagai pelopor dalam mengembangkan ekonomi kerakyatan

##### **Misi KSP. Harian Jaya**

1. Meningkatkan peran serta Koperasi dalam kegiatan usaha kecil menengah melalui wadah KSP “HARIAN JAYA”
2. Melaksanakan Rapat Anggota sebagai kekuasaan tertinggi dengan menjalankan usahadi bidang jasa simpan pinjam, baik kepada anggota maupun calon anggota dengan memberi pelayanan terbaik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan
3. Menjadikan KSP “HARIAN JAYA” sebagai lembaga keuangan alternatif dalam kegiatan simpan pinjam.

#### **4.1.4 Tujuan Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya**

1. membantu mensejahterakan perekonomian rakyat Indonesia.
2. memberikan kemudahan anggotanya atau nasabah dengan melakukan simpanan maupun pinjaman.
3. Mensejahterahkan anggota yang ikut gabung berkerja dalam memajukan koperasi.

#### 4.1.5 logo Koperasi Simpan Pinjam Harian Jaya



**HARIAN JAYA**

## 4.2 Hasil Uji Instrumen

### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No Butir	R Hitung	R Tabel	Satuan
1	0,596	0,361	Valid
2	0,747	0,361	Valid
3	0,788	0,361	Valid
4	0,663	0,361	Valid
5	0,730	0,361	Valid
6	0,751	0,361	Valid
7	0,730	0,361	Valid
8	0,737	0,361	Valid
9	0,726	0,361	Valid
10	0,527	0,361	Valid
11	0,682	0,361	Valid
12	0,677	0,361	Valid
13	0,429	0,361	Valid
14	0,640	0,361	Valid

Sumber: Hasil olahan data angket melalui SPSS Versi 23.0

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 23.0 diatas, maka diperoleh nilai R Hitung dengan jumlah data ( $n$ ) = 30 sampel yang di uji untuk variabel kualitas pelayanan, dimana didapatkan nilai rtabel sebesar 0,306 pada taraf 10% atau 0.1, yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan didapatkan 14 (lima belas) item pernyataan dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari R tabel.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No Butir	R Hitung	R Tabel	Satuan
1	0,774	0,306	Valid
2	0,811	0,306	Valid
3	0,780	0,306	Valid
4	0,776	0,306	Valid
5	0,688	0,306	Valid
6	0,730	0,306	Valid
7	0,683	0,306	Valid
8	0,631	0,306	Valid

Sumber: Hasil olahan data angket melalui SPSS Versi 23.0

Berdasarkan hasil uji Validitas menggunakan SPSS 23.0 diatas, maka diperoleh nilai R Hitung dengan jumlah data ( $n$ ) = 30 sampel yang di uji untuk variabel kualitas pelayanan, dimana didapatkan nilai rtabel sebesar 0,306 pada taraf 10% atau 0.1, yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan didapatkan 8 (delapan) item pernyataan dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari R tabel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,889	0,60	Realiabel
Kepuasan konsumen (Y)	0,876	0,60	Realiabel

Sumber: Hasil olahan data angket melalui SPSS Versi 23.0

Hasil dari pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan (X), kepuasan konsumen (Y) dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 .

#### 4.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden mencakup Jenis Kelamin, Umur, dan pendapatan nasabah KSP Harian Jaya. Berikut hasil data karakteristik responden berjumlah 80 orang yang merupakan nasabah di KSP Harian Jaya.

## 1. Jenis kelamin

Tabel 4.4 Jenis Kelamin

	Umur	Frekuensi	Presentase
1	Laki – laki	48	60
2	Perempuan	32	40
Jumlah		80	100

Sumber : Data Primer, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat responden Laki-Laki sebanyak 48 orang (60), sedangkan responden Perempuan adalah sebanyak 32 orang (40). Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih dominan berkelamin Laki-laki dibandingkan perempuan.

## 2. Umur

Tabel 4.5 Umur Responden

	Umur	Frekuensi	Presentase
1	20 – 35 tahun	40	50
2	35 – 45 tahun	25	31,3
3	45 – 60 tahun	15	18,7
jumlah		80	100

Sumber : Data Primer, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah semua responden adalah berusia 27 – 35 Tahun sebanyak 40 orang (50), yang berusia 35 – 45 tahun sebanyak 24 orang (31,3), dan yang berusia 45 – 60 tahun sebanyak 15 orang (18,7). Hal ini menyatakan bahwa umur responden mayoritas 20-35 tahun dan 35 – 45 tahun.

## 3. Pengasilan

Tabel 4.6 Pengasilan Responden

	Pengasilan	Frekuensi	Presentase
1	500 – 2 juta	15	18,7
2	2 – 5 juta	20	25
3	5 – 10 juta	35	43,8
4	10 – 15 juta	10	12,5
Jumlah		80	100

Sumber : Data Primer, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah semua responden adalah pengasilan 500 – 2 juta sebanyak 15 orang (18,7), pengasilan 2 – 5 juta sebanyak 20 orang (25), pengasilan 5- 10 juta sebanyak 35 orang (35), dan pengasilan 10 - 15 juta sebanyak 10 orang (12,5). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah lebih banyak meminjam di pengasilan 2-5 juta dan 5-10 juta.

### 4.3 Pengolahan Analisis Data

#### 4.3.1 Deskripsi Variabel Penelitian

#### Pendapat Responden mengenai Kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya (Variabel X)

Kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya melalui pernyataan-pernyataan didalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju, setuju, tidak setuju hingga sangat tidak setuju.

#### A. Bukti Fisik (*Tangibel*)

Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai pernyataan Penampilan karyawan KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	19	76	76,3
	Setuju	3	61	183	23,8
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	259	100
	Total Tanggapan Responden		80,9		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang dengan persentase 76,3, menjawab setuju sebanyak 61 orang dengan persentase 23,8, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dari itu diperoleh Secara keseluruhan nilai untuk penampilan karyawan adalah dg total skor 259.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{259}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 80,9$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Penampilan karyawan KSP. Harian Jaya rapi adalah sebesar 80,9. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden menyatakan penampilan karyawan sangat baik di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (80-100).

Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai kenyamanan tempat KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	22	88	27,5
	Setuju	3	57	171	71,3
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
	Total		80	260	100
	Total Tanggapan Responden		81,2		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang dengan persentase 27,5, menjawab setuju sebanyak 57 orang dengan persentase 71,3, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan nilai skor total 260.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{260}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 81,2$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan kenyamanan tempat KSP. Harian Jaya nyaman adalah sebesar 81,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan kenyamanan tempat KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai kedisiplinan petugas tempat KSP. Harijan Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	14	56	17,5
	Setuju	3	66	198	82,5
	Tidak Setuju	2	-	-	
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	
	Total		80	254	100
	Total Tanggapan Responden	79,4			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang dengan persentase 17,5, menjawab setuju sebanyak 66 orang dengan persentase 82,5, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 254

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{254}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 79,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan kedisiplinan petugas KSP. Harijan Jaya adalah sebesar 74,9. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan kedisiplinan petugas KSP. Harijan Jaya yang sudah disiplin, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan KSP. Harijan Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	20	80	25
	Setuju	3	59	177	73,8
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	259	100
	Total Tanggapan Responden	80,9			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang dengan persentase 25, menjawab setuju sebanyak 59 orang dengan persentase 73,8, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 259.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{259}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 80,9$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan KSP. Harian Jaya adalah sebesar 80,9. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan kemudahan akses pelanggan KSP. Harian Jaya yang sangat baik, karena berada pada interval (76-100).

### B. *Reability*

Tabel 4.10 Jawaban responden Kecermatan petugas dalam melayani dalam pelayanan KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	14	56	17,5
	Setuju	3	65	195	81,3
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	253	100
	Total Tanggapan Responden		79,1		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang dengan persentase 17,5, menjawab setuju sebanyak 65 orang dengan persentase 81,3, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 253.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{253}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 79,1$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab Kecermatan petugas dalam melayani KSP. Harian Jaya adalah sebesar 79,1. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan KSP. Harian Jaya yang sudah baik, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.11 Jawaban responden Memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pelayanan KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	20	80	25
	Setuju	3	58	174	72,5
	Tidak Setuju	2	2	4	2,5
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	258	100
	Total Tanggapan Responden		89,1		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang dengan persentase 25, menjawab setuju sebanyak 58 orang dengan persentase 72,5, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 2,5, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 258.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{258}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 89,1$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Memiliki standar pelayanan yang jelas KSP. Harian Jaya adalah sebesar 89,1. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Memiliki

standar pelayanan yang jelas KSP. Harien Jaya yang sudah baik, karena berada pada interval (76-100).

### C. *Resposivess (Ketanggapan)*

Tabel 4.12 Jawaban responden merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan dalam pelayanan KSP. Harien Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	26	104	32,5
	Setuju	3	50	150	62,5
	Tidak Setuju	2	3	6	3,8
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
	Total		80	261	100
	Total Tanggapan Responden	81,6			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 32,5, menjawab setuju sebanyak 50 orang dengan persentase 62,5, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 3,8, dan responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dengan nilai skor total 261.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{261}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 81,6$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan KSP. Harien Jaya adalah sebesar 81,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan KSP. Harien Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.13 Jawaban responden Merespon setiap keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat KSP. Harian Jaya

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	19	76	23,8
	Setuju	3	59	177	73,8
	Tidak Setuju	2	2	4	2,5
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	257	100
	Total Tanggapan Responden		80,3		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang dengan persentase 23,8, menjawab setuju sebanyak 59 orang dengan persentase 73,8, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 2,5 dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 257.

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100 \\
 &= \frac{257}{4 \times 80} \times 100 \\
 &= 80,3
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan setiap keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat KSP. Harian Jaya adalah sebesar 80,3. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Merespon setiap keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

#### D. Assurance (Jaminan)

Tabel 4.14 Jawaban responden petugas memberi jaminan terhadap pelayanan KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	13	52	16,3
	Setuju	3	67	201	83,8
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	256	100
	Total Tanggapan Responden	80			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang dengan persentase 16,3, menjawab setuju sebanyak 67 orang dengan persentase 83,8, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 256.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{256}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan petugas memberi jaminan terhadap pelayanan KSP. Harian Jaya adalah sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan petugas memberi jaminan terhadap pelayanan di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.15 Jawaban responden Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	10	40	12,5
	Setuju	3	68	204	85
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
	Total		80	248	100
	Total Tanggapan Responden	77,5			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang dengan persentase 12,5, menjawab setuju sebanyak 68 orang dengan persentase 85, menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dengan nilai skor total 248.

Tanggapan Responden =

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100 \\
 &= \frac{248}{4 \times 80} \times 100 \\
 &= 77,5
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan KSP. Harian Jaya adalah sebesar 77,5. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan responden Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

### E. *Emphaty* (Empati)

Tabel 4.16 Jawaban responden mendahulukan kepentingan pelanggan di KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	26	104	32,5
	Setuju	3	53	159	66,3
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	265	100
	Total Tanggapan Responden		82,8		

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 32,5, menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan persentase 66,3, menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 265.

Tanggapan Responden =

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100 \\
 &= \frac{265}{4 \times 80} \times 100 \\
 &= 82,8
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Mendahulukan kepentingan pelanggan KSP. Harian Jaya adalah sebesar 82,8 Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan responden Mendahulukan kepentingan pelanggan di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.17 Jawaban responden pelayan melayani dengan sikap ramah di KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	33	132	41,3
	Setuju	3	46	138	57,5
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	272	100
	Total Tanggapan Responden	85			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang dengan persentase 41,3, menjawab setuju sebanyak 46 orang dengan persentase 57,5, menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 272.

Tanggapan Responden =

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100 \\
 & = \frac{272}{4 \times 80} \times 100 \\
 & = 85
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan pelayan melayani dengan sikap ramah KSP. Harian Jaya adalah sebesar 85. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan responden pelayan melayani dengan sikap ramah di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.18 Jawaban responden petugas tidak diskriminasi (membeda-bedakan) di KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	35	140	43,8
	Setuju	3	42	126	52,5
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,5
	Total		80	270	100
	Total Tanggapan Responden	84,4			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang dengan persentase 43,8, menjawab setuju sebanyak 42 orang dengan persentase 52,5, menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 2,5, dengan nilai skor total 270.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{270}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 84,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Petugas tidak diskriminasi di KSP. Harian Jaya adalah sebesar 84,4 Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Petugas tidak diskriminasi di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.19 Jawaban responden petugas melayani dan menghargai pelanggan di KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	41	164	51,3
	Setuju	3	39	117	48,8
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	281	100
	Total Tanggapan Responden			87,8	

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang dengan persentase 51,3, menjawab setuju sebanyak 39 orang dengan persentase 48,8, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 281.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{281}{4 \times 80} \times 100$$

= 87,8

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan petugas melayani dan menghargai pelanggan di KSP. Harian Jaya adalah sebesar 87,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan petugas melayani dan menghargai pelanggan di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

### **Pendapat Responden mengenai kepuasan konsumen di KSP. Harian Jaya Donuts (Variabel Y)**

Keputusan Pembelian KSP. Harian Jaya melalui pernyataan-pernyataan didalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju, setuju, tidak setuju hingga sangat tidak setuju.

#### **A. Kinerja**

Tabel 4.20 Jawaban responden Koperasi HARIAN JAYA terawat dengan baik.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	29	116	36,3
	Setuju	3	51	153	63,8
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	269	100
	Total Tanggapan Responden	84,1			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang dengan persentase 36,3, menjawab setuju sebanyak 51 orang dengan persentase 63,8, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 269.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{269}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 84,1$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan koperasi Harian Jaya terawat dengan baik adalah sebesar 84,1. Dengan tanggapan tersebut

menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan koperasi Harijan Jaya terawat dengan baik, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.21 Jawaban responden Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik di KSP. Harijan Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	26	104	32,5
	Setuju	3	54	162	67,5
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	266	100
	Total Tanggapan Responden	83,1			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 32,5, menjawab setuju sebanyak 54 orang dengan persentase 67,5, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 266.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{266}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 83,1$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik di KSP. Harijan Jaya adalah sebesar 83,1. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik di KSP. Harijan Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.22 Jawaban responden karyawan yang sopan dalam melayani nasabah di KSP. Harijan Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	32	128	40
	Setuju	3	48	144	60
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	272	100
	Total Tanggapan Responden	85			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang dengan persentase 40, menjawab setuju sebanyak 48 orang dengan persentase 60, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 272.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{272}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 85$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah di KSP. Harian Jaya adalah sebesar 85. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.23 Jawaban responden karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen di KSP. Harian Jaya.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	25	100	31,3
	Setuju	3	55	165	68,8
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	265	100
	Total Tanggapan Responden	82,8			

Sumber: Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang dengan persentase 31,3, menjawab setuju sebanyak 55 orang dengan persentase 68,8, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 265.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{265}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 82,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pernyataan karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen di KSP. Harian Jaya adalah sebesar 82,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen di KSP. Harian Jaya, karena berada pada interval (76-100).

## B. Harapan Pelanggan

Tabel 4.24 Jawaban responden koperasi HARIAN JAYA sesuai dengan kriteria konsumen.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	15	60	18,8
	Setuju	3	64	192	80
	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	254	100
	Total Tanggapan Responden			79,4	

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 18,8, menjawab setuju sebanyak 64 orang dengan persentase 80, menjawab setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3, dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 254.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{254}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 79,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab koperasi HARIAN JAYA sesuai dengan kriteria konsumen adalah sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan koperasi HARIAN JAYA sesuai dengan kriteria konsumen, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.25 Jawaban responden koperasi HARIAN JAYA memahami kebutuhan nasabah.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	16	64	20
	Setuju	3	64	192	80
	Tidak Setuju	2	-	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	256	100
	Total Tanggapan Responden	80			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 20, menjawab setuju sebanyak 64 orang dengan persentase 80, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 256.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{256}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab koperasi HARIAN JAYA memahami kebutuhan nasabah adalah sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan memahami kebutuhan nasabah koperasi HARIAN JAYA, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.26 Jawaban responden pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	26	104	32,5
	Setuju	3	52	156	65
	Tidak Setuju	2	2	4	2,5
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	264	100
	Total Tanggapan Responden	82,5			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 32,5, menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan persentase 65, menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 2,5, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 264.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{264}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 82,5$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan adalah sebesar 82,5. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan, karena berada pada interval (76-100).

Tabel 4.27 Jawaban responden karyawan KSP. HARIAN JAYA bekerja dengan baik dang meyakinkan konsumen untuk kembali.

	Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Presentase
valid	Sangat Setuju	4	26	104	32,5
	Setuju	3	52	156	65
	Tidak Setuju	2	2	4	2,5
	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Total		80	264	100
	Total Tanggapan Responden	87,5			

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 80 orang, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 40 orang dengan persentase 50, menjawab setuju sebanyak 40 orang dengan persentase 50, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan nilai skor total 280.

Tanggapan Responden =

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

$$= \frac{280}{4 \times 80} \times 100$$

$$= 87,5$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa tanggapan responden yang menjawab karyawan KSP. HARIAN JAYA bekerja dengan baik dan meyakinkan konsumen untuk kembali adalah sebesar 87,5. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat baik dengan pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan, karena berada pada interval (76-100).

#### 4.3.2 Hasil Rata-rata Tanggapan Responden

Tabel 4.28 Hasil Rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya.

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata (%)
1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )			
	Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	80,9	80,6
	Kenyamanan tempat	81,2	
	Kedisiplin petugas	79,4	
	Permudahan akses pelanggan dalam pelayanan	80,9	
2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )			
	Kecermatan petugas dalam melayani	79,1	84,1
	Memiliki standar pelayanan yang jelas	89,1	
3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )			
	Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan	81,6	80,9
	Merespon semua keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat	80,3	
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )			
	Petugas memberi jaminan terhadap pelayanan yang diberikan	80	78,7
	Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan dalam bentuk penitipan berkas	77,5	
5. Empati ( <i>Empathy</i> )			
	Mendahulukan kepentingan pelanggan	82,8	85
	Pelayan melayani dengan sikap ramah	85	
	Petugas tidak diskriminasi (membedakan)	84,4	
	Petugas melayani dan menghargai pelanggan	87,8	
Rata-rata		81,86	

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Jadi berdasarkan data dari 80 responden maka 81,86 terletak pada interval sangat setuju (80-100). Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya dapat disimpulkan bahwa dari ke lima indikator pada variabel kualitas pelayanan, nilai tertinggi berada pada indikator "Empati(*emphaty*)". Dengan nilai rata rata perindikator 85 dengan pernyataan " Petugas melayani dan menghargai pelanggan KSP. Harian Jaya" Dengan nilai rata rata per item sebesar 87,8 artinya konsumen menyetujui bahwa karyawan KSP. Harian Jaya sudah melayani dengan sangat baik sehingga dapat mewujudkan kepuasan kepada para konsumen. Sedangkan

skor terendah pada indikator " Jaminan (*Assurance*)" dengan nilai rata rata per indikator sebesar 78,7 dengan pernyataan " Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan" dengan nilai rata rata item sebesar 77,5 berarti baik.

Tabel 4.29 Hasil Rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen KSP. Harian Jaya.

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata (%)
1. Kinerja			
	Koperasi Harian Jaya terawat dengan baik	84,1	83,7
	Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik	83,1	
	Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah	85	
	Karyawan memahami apa yang di butuhkan konsumen	82,8	
2. Harapan Pelanggan			
	koperasi Harian Jaya sesuai dengan kriteria komsumen	79,4	82,3
	Koperasi Harian Jaya memahami kebutuhan nasabah	80	
	pelayanan yang diberikan KSP. Harian Jaya sesuai dengan harapan	82,5	
	karyawan KSP. Harian Jaya bekerja dengan baik dang meyakinkan konsumen untuk kembali	87,5	
Rata-rata		83	

Sumber : Data sekunder, diolah oleh peneliti, 2022

Jadi berdasarkan data dari 80 responden maka nilai 83 terletak pada interval sangat setuju (80-100). Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya dapat disimpulkan bahwa dari ke dua indikator pada variabel kualitas pelayanan, nilai tertinggi berada pada indikator " Kinerja ". Dengan nilai rata rata perindikator 83,7 dengan pernyataan " Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah " Dengan nilai rata rata per item sebesar 85 artinya konsumen menyetujui bahwa karyawan KSP. Harian Jaya sudah sopan dalam melayani nasabah dengan sangat baik sehingga dapat mewujudkan kepuasan konsumen terhadap KSP. Harian Jaya. Sedangkan skor terendah pada indikator " Harapan Pelanggan " dengan nilai rata rata per indikator sebesar 82,3 dengan pernyataan " koperasi Harian Jaya sesuai dengan kriteria komsumen " dengan nilai rata rata item sebesar 77,5.

### 4.3.3 Uji Koefisien Korelasi Spearman Rank

Uji koefisien korelasi spearman digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui apakah secara signifikan terdapat korelasi digunakan SPSS 23.0 Adapun hasil outputnya yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman Rank**

Correlations			kualitas pelayanan	kepuasan konsumen
Spearman's rho	kualitas pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,745**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	80	80
	kepuasan konsumen	Correlation Coefficient	,745**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil olahan data angket melalui SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel korelasi di atas disimpulkan :

Koefisien korelasi indikator kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan konsumen (Y) bernilai  $r = 0,745$  ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan KSP. Harian Jaya maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan dari out put diatas memang terbukti adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil pengujiannya terdapat korelasi positif yang signifikan ( $r = \text{sign} < \alpha$  atau  $,000 p \leq 0,01$ ). Dengan demikian hipotesis yang di ajukan peneliti dinyatakan diterima.

## 4.5 Pembahasan

**Hubungan Kualitas Pelayanan (X) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y)**

Berdasarkan hasil dari penelitian data yang telah diperoleh dan di paparkan di atas dengan menggunakan software SPSS 23. Maka dapat di interpretasi sebagai berikut :

#### **4.5.1 Kualitas Pelayanan KSP. Harian Jaya.**

Jadi berdasarkan data dari 80 responden maka 81,86 terletak pada interval sangat setuju (80-100). Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya dapat disimpulkan bahwa dari ke lima indikator pada variabel kualitas pelayanan, nilai tertinggi berada pada indikator "Empati(*emphaty*)". Dengan nilai rata rata perindikator 85 dengan pernyataan " Petugas melayani dan menghargai pelanggan KSP. Harian Jaya" Dengan nilai rata rata per item sebesar 87,8 artinya konsumen menyetujui bahwa karyawan KSP. Harian Jaya sudah melayani dengan sangat baik sehingga dapat mewujudkan kepuasan kepada para konsumen. Sedangkan skor terendah pada indikator " Jaminan (*Assurance*)" dengan nilai rata rata per indikator sebesar 78,7 dengan pernyataan " Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan" dengan nilai rata rata item sebesar 77,5 berarti baik.

#### **4.5.2 Kepuasan Konsumen KSP. Harian Jaya.**

Jadi berdasarkan data dari 80 responden maka nilai 83 terletak pada interval sangat setuju (80-100). Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada KSP. Harian Jaya dapat disimpulkan bahwa dari ke dua indikator pada variabel kualitas pelayanan, nilai tertinggi berada pada indikator " Kinerja ". Dengan nilai rata rata perindikator 83,7 dengan pernyataan " Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah " Dengan nilai rata rata per item sebesar 85 artinya konsumen menyetujui bahwa karyawan KSP. Harian Jaya sudah sopan dalam melayani nasabah dengan sangat baik sehingga dapat mewujudkan kepuasan konsumen terhadap KSP. Harian Jaya. Sedangkan skor terendah pada indikator " Harapan Pelanggan " dengan nilai rata rata per indikator sebesar 82,3 dengan pernyataan " koperasi Harian Jaya sesuai dengan kriteria komsumen " dengan nilai rata rata item sebesar 77,5.

#### **4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen KSP. Harian Jaya.**

Diketahui bahwa koefisien korelasi indikator kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan konsumen (Y) bernilai  $r = 0,745$  ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel X dan variabel Y yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan KSP. Harian Jaya maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan dari out put diatas memang terbukti adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil pengujiannya terdapat korelasi positif yang signifikan ( $r = \text{sign} < \alpha$  atau  $,000 p \leq 0,01$ ). Dengan demikian hipotesis yang di ajukan peneliti dinyatakan diterima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan di jelaskan di bawah ini :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan KSP. Harian Jaya terhadap konsumen sangat baik, karena bisa dilihat dari rata-rata hasil tanggapan konsumen yang memiliki hasil presentasi 81,86 %.

2. Kepuasan yang diterima konsumen dari KSP. Harian Jaya mendapatkan hasil dan respon yang baik karena dilihat dari rata-rata hasil tanggapan responden memiliki hasil presentase 83% yang dimana konsumen menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil dari koefisien korelasi rank spearman (r), maka dapat diketahui nilai koefisien korelasi rank spearman (r) sebesar 0,745 ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel X dan variabel Y yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan KSP. Harian Jaya maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan dari out put diatas memang terbukti adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil pengujiannya terdapat korelasi positif yang signifikan ( $r = \text{sign} < \alpha$  atau  $,000 p \leq 0,01$ ). Dengan demikian hipotesis yang di ajukan peneliti dinyatakan diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan dan diharapkan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada pada hubungan nya dengan masalah kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang dihadapi oleh perusahaan. Saran penulis dikemukakan sebagai berikut:

1. Dari seluruh indikator kualitas pelayanan, nilai yang perlu ditingkatkan yaitu pada kercermatan petugas dan jaminan terhadap konsumen. Maka disarankan pada KSP. Harian Jaya lebih meningkatkan kecermatan petugas dan kualitas jaminan terhadap konsumen. Karena hal ini dapat memhubungani pertimbangan konsumen untuk kembali dan menggunakan jasa tersebut. Dengan cara melakukan evaluasi dan mencermati apa yang dimau konsumen.
2. Berdasarkan hasil tanggapan kepuasan konsumen, nilai yang perlu ditingkatkan adalah pada indikator harapan pelanggan kesesuaian dengan kriteria pelanggan. Oleh karena itu karyawan KSP. Harian Jaya harus lebih memahami dan terus meningkatkan lagi kebutuhan konsumennya, karena jika konsumen yang telah melakukan pinjaman ke KSP. Harian Jaya merasa puas besar kemungkinan konsumen tersebut akan kembali lagi.
3. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, maka pihak KSP. Harian Jaya harus bisa menerima dan memperbaiki dari semua saran dan

keluhan konsumen dan terus mengevaluasi kerja karyawan secara berkala sehingga hal ini akan berdampak positif dan mendukung kemajuan perusahaan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ita Purnamassari, Mohammad Maskan. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan dan *Atribut* Terhadap Keputusan Pembelian Di Citra Kendedes Cake & Bakery. JAB, Tahun 2018, E-ISSN: 2407-5523
- Muzaki, A. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Tokopedia (Studi Pada Masyarakat Dikabupaten Lumajang).
- Devi, L. (2018). *Analisis Perbedaan Persepsi Konsumen Wardah Dengan La Tulipe (Studi Kasus Pada Mahasiswi Manajemen Angkatan tahun 2014 di Universitas*

- Muhammadiyah Ponorogo*) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Syahbana, S. A. (2019). *Penerapan Digital Marketing Pada Pelayanan Pelanggan Di Eblie Stock Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Maslucha, L. (2019). Hubungan Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Di Kabupaten Lumajang.
- Muzaki, A. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Tokopedia (Studi Pada Masyarakat Di Kabupaten Lumajang).
- Latif, M. I. (2018). Hubungan Harga, Promosi, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Sedaap Di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Magdalena, A. (2018). Analisis antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Saragih, C. A., & Suryana, H. P. (2018). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG LION AIR (Studi pada Penumpang PT. Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Widyadari: Jurnal Pendidikan*, 22(2), 555-561.
- Muawanah, S. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Dewi, L. L., & Juanim, H. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Bukti Fisik (Physical Evidence) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei Pada Pelanggan Hotel California Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Suhartono, S., Azizah, E. P. N., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: Ka Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 262-273.

- Nugraha, Y. P., Adrian, F., & Herdiyana, H. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Autofun Service. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 5(2).
- Taufan, H. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Mc Donald's Di Kelurahan Rawajati)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- (2020) jumlah koperasi di Indonesia 2006 – 2020. BPS Indonesia. Tersedia di : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/13/indonesia-memiliki-127-ribu-koperasi-pada-2020> [diakses 13/7/2021, 08.20 WIB]
- Chandra Satria (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bpr Sumsel Palembang.
- Riki Handika, Febsri Susanti (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Jkt Pariaman.
- Jeany, Mauli Siagian (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa. ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-2331.
- Marlina(2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kosudgama.

## LAMPIRAN

### Kuisisioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

### PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM HARIAN JAYA

#### Pengantar

Saya Jeremia adalah mahasiswa Universitas Pakuan yang sedang melaksanakan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam HARIAN JAYA. Untuk melengkapi proses penulisan skripsi saya. Untuk itu saya harapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dan saudara/I untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah tersedia di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

### **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Jawablah pernyataan dengan jujur dan benar
2. Bacalah terlebih dahulu dengan cermat sebelum anda memulai memilihnya
3. Berilah tanda (√) atau ceklis yang menurut anda jawaban paling benar
4. Mohon untuk memberikan jawaban yng sebenarnya
5. Pernyataan menggunakan skala 1 sampai dengan 4 yang berarti:
6. 1. (STS) = Sangat Tidak Sesuai
  2. (TS) = Tidak Setuju
  3. (S) = Setuju
  4. (SS) = Sangat Setuju
7. Terimakasih atas partisipasi anda

### **IDENTITAS RESPONDEN**

.....  
..

Jenis Kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita

Usia : ( ) 20 – 35 tahun

( ) 35 – 45 tahun

( ) 45 – 60 tahun

Penghasilan : ( ) 500 – 2 juta      ( ) 10 – 15 juta

( ) 2 – 5 juta

( ) 5 – 10 juta

### Kualitas pelayanan X

No	Dimensi	Indikator pernyataan	Pilih Jawaban			
			STS	TS	S	SS
1	TANGIABLE (Penampilan bukti fisik)	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan				
		2. Kenyamanan tempat				
		3. Kedisiplin petugas				
		4. Permudahan akses pelanggan dalam pelayanan				
2	Reability (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)	5. Kecermatan petugas dalam melayani				
		6. Memiliki standar pelayanan yang jelas				
3	Resposivess (Ketanggapan)	7. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin dapat layanan				
		8. Merespon semua keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tepat				
4	Assurance (Jaminan)	9. Petugas memberi jaminan terhadap pelayanan yang diberikan				
		10. Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan dalam bentuk penitipan berkas				
5	Emphaty (Empati)	11. Mendahulukan kepentingan pelanggan				
		12. Pelayan melayani dengan sikap ramah				

		13. Petugas tidak diskriminasi (membedakan)				
		14. Petugas melayani dan menghargai pelanggan				

## Kepuasan Konsumen Y

No	Dimensi	Indikator pernyataan	Pilih Jawaban			
			STS	TS	S	SS
1	Kinerja	1. Koperasi HARIAN JAYA terawat dengan baik				
		2. Kinerja karyawan dapat diandalkan dengan baik				
		3. Karyawan yang sopan dalam melayani nasabah				
		4. Karyawan memahami apa yang dibutuhkan konsumen				
2	Harapan Pelanggan	5. koperasi HARIAN JAYA sesuai dengan kriteria konsumen				
		6. Koperasi HARIAN JAYA memahami kebutuhan nasabah				
		7. pelayanan yang diberikan ksp. HARIAN JAYA sesuai dengan harapan				
		8. karyawan KSP. HARIAN JAYA bekerja dengan baik dan meyakinkan konsumen untuk kembali				

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan ( X )

x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3





4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4

4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3

**Foto dokumentasi selama penelitian.**

