

Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Mapan Sejahtera Universitas Negeri Yogyakarta

Oleh: Farlianto, Arif Wibowo, Agung Utama, Wardana

ABSTRAK

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota KPRI "Mapan Sejahtera" UNY terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan mencakup: *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* serta untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus menjadi perhatian KPRI "Mapan Sejahtera" UNY untuk meningkatkan kepuasan anggota KPRI "Mapan Sejahtera". Desain penelitian menggunakan desain survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI "Mapan Sejahtera" UNY. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak seluruhnya sebanyak 120 anggota. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian dilakukan selama 2 bulan, yakni bulan Juli sampai Agustus 2018. Teknik analisa data menggunakan teknik analisa kesenjangan kualitas pelayanan, indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) serta Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik, tanggapan responden sangat mengharapkan agar pihak KPRI "Mapan Sejahtera" UNY memperhatikan berbagai atribut/dimensi kualitas pelayanan tersebut. Hasil analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan diagram Kartesius menunjukkan bahwa: Kuadran A; Koperasi Pegawai Negeri (KPRI) "Mapan Sejahtera" UNY dinilai belum mampu memenuhi harapan anggota dengan baik, meliputi: Ketepatan, kecermatan dan kecepatan pelayanan (1). Kebersihan, kerapian dan penataan ruangan atau fasilitas (9). Tersedianya sarana pendukung (10). Kuadran B, menunjukkan bahwa: Koperasi Pegawai Negeri (KPRI) "Mapan Sejahtera" UNY telah memenuhi harapan anggota, antara lain: kemudahan dan kelengkapan penyediaan berbagai produk (2) Tanggung jawab atas kualitas produk dan penetapan harga (5). Tanggung jawab atas keamanan barang dan keselamatan pengunjung maupun pembeli (6). Kuadran C, menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Negeri (KPRI) "Mapan Sejahtera" UNY tergolong cukup. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran C, antara lain: Kemudahan dalam memberikan dan menyaji-kan informasi (7). Pemberian perhatian khusus kepada pengunjung/pembeli (8). Kuadran D, menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen, namun kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Negeri (KPRI) "Mapan Sejahtera" UNY sangat baik. Kesiapan dan keterbukaan dalam menerima setiap keluhan (3). Kemampuan dalam menghadapi permasalahan (4).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Diagram Kartesius

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Diagram Kartesius*