

## ABSTRAK

Koperasi Mitra Sejahtera merupakan koperasi serba usaha karena koperasi ini memiliki bidang usaha yang sangat bervariasi, berbeda dengan koperasi yang berada di lingkungan masyarakat luas. Usaha yang dimiliki Koperasi Mitra Sejahtera diantaranya simpan pinjam, mini Market ( Menjual kebutuhan sehari), Pengadaan ATK (Alat Tulis Kantor), Untuk Pihak Management BCA, di sektor Jasa diantaranya :Perparkiran, Satpam, *Clining Service*, Administrasi, Operator telp, Sortir uang BCA, Mesin Edc (Service dan Perawatan), Perpanjangan STNK khusus Anggota Koperasi.Untuk memberikan pelayanan yang optimal KMSB menggunakan Integrated Program System (IPS). Sistem ini teritegrasi dengan KCU dan KCP seluruh Jawa Barat.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah studi deskriptif yang menggambarkan sejauh mana harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera, serta sejauh mana kinerja kualitas pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera terhadap kepuasan anggotanya guna mengetahui besar tingkat kepuasan anggota atas kualitas pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera dan mengetahui tindakan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Uji validitas menggunakan *product moment* dengan bantuan software excel 2007 dan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 20 hasil uji validitas untuk harapan sebesar 0,6 dalam katagori Cukup kuat "*Valid*" sedangkan untuk kinerja sebesar 0,4 dalam kategori lemah. Uji reliabilitas menunjukkan nilai sebesar 0,861 untuk harapan dari 18 pertanyaan sedangkan untuk kinerja sebesar 0,734 dari 18 pertanyaan. Setiap dimensi diukur dengan menggunakan *Importance performance Analisis / analisis tingkat kepentingan* dengan hasil harapan anggota masuk kedalam katagori penting dengan nilai persentase 81%, persepsi anggota atas kinerja kualitas layanan Koperasi BCA dengan nilai 70% Masuk dalam katagori "baik". Berdasarkan tingkat kepuasan sebesar 0,86 menunjukkan bahwa masuk kedalam kriteria "tidak puas".

Berdasarkan Diagram kartesius aspek yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan diantaranya adalah ketersediaan website yang menarik, fitur website, kecepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan. Penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan cara memperbaharui website agar menarik namun tidak menghilangkan keutaman dari website tersebut, koperasi harus memperhatikan koneksi jaringan agar pelayanan dapat optimal, mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan koperasi harus memberikan pelatihan (*training*) kepada para karyawan agar sigap dan memberikan (*Reward*) bagi karyawan yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dari pihak management

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan

## ABSTRACT

It is a multi bussiness and dissimilar with the usual one. The specialization involves loan and saving, minimarket (daily stuff), and stationary for management of BCA. In service, the management takes a parking, security,

cleaning service, administration, telephone operation, cash sorting, EDC machine (service and maintenance), and drive true for cooperation member. In order to provide the optimum service, KMSB uses and integrated program system (IPS). It is integrated to the KCU and KCP of West Java.

A method used in research is descriptive, describing on how expectations of member toward service quality of Koperasi Mitra Sejahtera, also find out qualified service to mamber statifactions as well as kwow how the improvement of service quality of management.

The validity testing used product moment an involves Excel Program 2007, while the reliability is SPSS 20. The Validity test result in score of 0,6 for expectation with intermediate category or "Valid", While the performance of 0,4 or weak. The realibility test found the score of 0,861 of 18 expectation questions, while the performance 0,734 of 18. Whole dimension measured by using of importance Performance Analysis by mambers expectations catagorized in significant with percentage score of 81% , The member's perception on qualified performance of cooperation is 70% or "profer" in category. By The satisfaction level, it is obtained score of 0,86 for disstatifaction.

By Cartesians Diagram, the priority aspect of improvement includes availability of interesting website, The feature, and responsivenesses on claim. It is suggesting that there is must be icrease the satisfaction for member, service quality improve by renewing website, and the management considering a network connection to provides the optimum service, while the service rate the cooperation should have to provide the training for employee to makes optimum responsiveness and reward by management for achivement of employee.

**Keyword** : Service quality and satisfaction level