

Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Layanan Koperasi Simpan Pinjam Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : CU Sayur Matua Tarean)

Anjelina Girsang¹, Samuel VB H. Manurung², Jhoni Maslan Hutapea³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

Info Artikel

Histori Artikel:

Received, Sept 10, 2025

Revised, Sept 17, 2025

Accepted, Sept 25, 2025

Keywords:

Analisis,
Kepuasan,
Layanan,
Koperasi,
SERVQUAL.

ABSTRAK

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) CU Sayur Matua Tarean merupakan lembaga keuangan lokal yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui layanan simpan pinjam berbasis solidaritas. Namun, meningkatnya ekspektasi anggota terhadap kualitas layanan menuntut koperasi untuk melakukan evaluasi menyeluruh guna menjaga kepuasan dan loyalitas anggota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 anggota koperasi dengan skala *Likert* lima poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum anggota merasa puas terhadap layanan koperasi, dengan empat dari lima dimensi menunjukkan nilai GAP positif, yaitu *Assurance* (+0.20), *Reliability* (+0.17), *Tangibles* (+0.15), dan *Empathy* (+0.14). Dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai GAP negatif (-0.03), mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek kecepatan dan kesiapan pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan sebesar 69% mengategorikan tingkat kepuasan anggota dalam kategori "Puas". Temuan ini memberikan dasar bagi koperasi untuk meningkatkan mutu layanan, khususnya pada dimensi *Responsiveness*, guna memperkuat kepercayaan dan loyalitas anggota ke depannya.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Koresponden:

Anjelina Girsang
Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Methodist Indonesia, Medan,
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.
Email: Anjelinagirsang7@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat, terutama di tingkat lokal. CU Sayur Matua Tarean sebagai salah satu KSP yang aktif beroperasi di tengah masyarakat, memberikan layanan simpan pinjam dengan prinsip gotong royong dan solidaritas. Namun, seiring meningkatnya tuntutan anggota terhadap kualitas layanan, KSP dituntut untuk terus melakukan evaluasi guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Ketidakesesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan ketidakpuasan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas anggota dan keberlanjutan koperasi.

Permasalahan utama yang dihadapi CU Sayur Matua Tarean adalah adanya keluhan dari anggota terkait kecepatan layanan, keterbatasan informasi, serta sikap petugas yang kurang responsif. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan anggota dan kualitas layanan yang

diberikan. Jika tidak segera ditangani, masalah ini dapat mengurangi kepercayaan anggota dan menghambat pertumbuhan koperasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota dengan mengidentifikasi gap (kesenjangan) antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan CU Sayur Matua Tarean.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, koperasi perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan secara menyeluruh dan terukur. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah metode SERVQUAL. Metode ini mampu mengidentifikasi gap antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Analisis SERVQUAL memberikan gambaran konkret mengenai aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan di KSP CU Sayur Matua Tarean dengan menggunakan metode SERVQUAL. Dengan mengukur gap antara harapan dan persepsi anggota pada masing-masing dimensi, koperasi dapat mengetahui kekuatan serta kelemahan dalam aspek pelayanannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan koperasi ke depan, sekaligus meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota koperasi sebagai responden. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* 5 (lima) poin, di mana nilai 1 (satu) menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 (lima) menunjukkan sangat setuju. Variabel penelitian dalam kajian ini meliputi kelima dimensi SERVQUAL sebagai variabel independen, dan kepuasan anggota sebagai variabel dependen. Seluruh data yang diperoleh akan dianalisis untuk menghitung nilai gap serta indeks kepuasan anggota secara keseluruhan[1].

Nilai indeks kepuasan anggota akan dihitung dengan rata-rata nilai persepsi, yang kemudian dikonversikan ke dalam skala mutu pelayanan. Hasil indeks ini akan menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan koperasi dengan harapan anggotanya. Jika nilai indeks mendekati 100, maka pelayanan koperasi dinilai memuaskan. Sebaliknya, nilai yang rendah menunjukkan perlunya peningkatan signifikan. Dengan hasil ini, diharapkan koperasi dapat terus berkembang sebagai lembaga keuangan yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan anggota.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Kualitas Layanan

Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Layanan Koperasi. Pada penelitian ini menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi dan menganalisis pengaruh kepuasan anggota terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh koperasi simpan pinjam kepada anggota koperasi. Objek penelitian pada CU Sayur Matua Tarean. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan setiap anggota koperasi. Sejumlah format produksi atau layanan unik yang dapat memenuhi permintaan dan preferensi masyarakat disebut sebagai kualitas layanan. Layanan yang baik dapat menjadi motivator yang kuat bagi klien untuk mengembangkan hubungan positif dengan perusahaan. Reaksi anggota terhadap ketidakpuasan antara tingkat minat mereka sebelumnya dan kinerja yang mereka alami setelah menggunakan suatu produk dikenal sebagai kepuasan anggota. [2].

2.2 SERVQUAL

Service Quality atau SERVQUAL adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari suatu pelanggan dengan membandingkan harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna terhadap layanan yang diterima [3][4].

Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1988) dan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu [5][6]:

1. Kemampuan bisnis dalam melayani klien adalah yang dimaksud dengan keandalan. Keandalan dapat dianggap sebagai antitesis dari sesuatu yang nyata, karena sifatnya yang abstrak. Karena harapan pelanggan terkait erat dengan keandalan.

2. Salah satu aspek dari daya tanggap adalah daya tanggap. Secara spesifik, bagaimana bisnis dapat menanggapi semua tuntutan dan keinginan kliennya. Dimensi ini biasanya diikuti dengan ucapan yang jelas dan ringkas [7].
3. Jaminan, atau keyakinan yang diperoleh konsumen dari tindakan pelaku bisnis. Contohnya termasuk komunikasi yang efektif, keahlian yang mendalam, dan layanan pelanggan yang menyenangkan dan baik. Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen. Karena mereka percaya pelaku bisnis memiliki pengetahuan tentang produk mereka dan kompeten..
4. Empati: Perhatian yang tulus dan penuh perhatian kepada setiap pelanggan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, yang berkorelasi dengan empati. Empati akan membantu bisnis dalam memahami tuntutan dan preferensi khusus kliennya.
5. Bukti fisik (tangibles) mengacu pada kapasitas bisnis untuk menawarkan layanan terbaik kepada klien. Pelanggan dapat melihat dan merasakan bakat ini secara langsung karena bersifat nyata.

2.3 Pengukuran GAP SERVQUAL

Pengukuran GAP SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan persepsi nyata (P) anggota terhadap kualitas layanan dengan harapan ideal (H) mereka sebelum menggunakan layanan [8][9][10]. Setiap dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) diukur menggunakan skala *Likert* 1-5. Setiap dimensi diukur menggunakan skala *Likert* 1-5, di mana:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Cukup Setuju

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju

Anggota diminta memberikan penilaian terhadap harapan ideal (H) mereka sebelum menggunakan layanan dan persepsi nyata (P) setelah mengalami layanan. Misalnya, dalam dimensi *responsiveness*, pertanyaan seperti "Seberapa cepat petugas merespons keluhan Anda?" akan dinilai dalam dua perspektif: harapan (E) dan kenyataan (P). Kesenjangan kualitas layanan (GAP) dihitung dengan rumus 1 [11]:

$$GAP = P - H \quad (1)$$

GAP positif ($P > H$): Layanan melebihi harapan (anggota puas).

GAP negatif ($P < H$): Layanan di bawah harapan (anggota tidak puas).

GAP nol ($P = H$): Layanan sesuai harapan.

2.4 Skala Likert

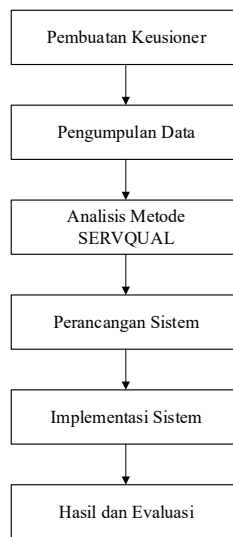
Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi orang atau kelompok terhadap fenomena sosial yang sedang dipelajari. [12]. Berikut adalah Skala *Likert* yang digunakan untuk menilai jawaban dari pertanyaan dari kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Skala *Likert*

No	Interpretasi	Skala-Likert
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Cukup Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

2.5 Framework Penelitian

Kerangka kerja dalam penelitian ini bertujuan untuk menguraikan semua tahapan-tahapan kegiatan yang dilaksanakan pada waktu penelitian agar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan pada *framework* penelitian, dapat beberapa tahapan seperti pembuatan kuesioner, pengumpulan data, analisis metode SERVQUAL, perancangan sistem, implementasi sistem, hasil dan evaluasi. Adapun bentuk gambar diagram penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.6 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dirancang berdasarkan 5 (lima) dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan menyertakan pernyataan untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi anggota Credit Union (CU) Sayur Matua Tarean. Setiap dimensi dioperasionalkan dalam beberapa indikator, seperti fasilitas fisik (*tangibles*), ketepatan layanan (*reliability*), kecepatan respon (*responsiveness*), kompetensi staf (*assurance*), serta perhatian personal (*empathy*). Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk menilai tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi), dilengkapi dengan pertanyaan. Berikut adalah kuesioner yang telah dibuat untuk diisi oleh anggota Credit Union (CU) Sayur Matua Tarean.

Skala Likert:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Dimensi: *Tangibles*

1. Fasilitas fisik koperasi terlihat rapi dan bersih.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

2. Ruang pelayanan koperasi nyaman digunakan.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

3. Koperasi menyediakan perlengkapan pendukung pelayanan (brosur, formulir, dll.) dengan baik.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensi: *Reliability*

4. Koperasi memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

5. Koperasi menyelesaikan transaksi secara akurat dan benar.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

6. Petugas koperasi konsisten dalam memberikan informasi yang benar.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensi: Responsiveness

7. Petugas koperasi cepat tanggap dalam merespons pertanyaan anggota.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

8. Waktu pelayanan di koperasi cukup cepat dan efisien.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

9. Petugas koperasi bersedia membantu anggota kapan pun dibutuhkan.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensi: Assurance

10. Petugas koperasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjalankan tugasnya.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

11. Petugas koperasi mampu memberikan rasa aman kepada anggota dalam bertransaksi.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

12. Anggota merasa percaya terhadap kemampuan koperasi dalam mengelola dana.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensi: Empathy

13. Petugas koperasi memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing anggota.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

14. Petugas koperasi bersikap ramah dan bersedia mendengarkan keluhan anggota.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

15. Koperasi memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh anggota.

Komponen	1	2	3	4	5
Harapan	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

2.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan bertatap muka langsung untuk memperoleh informasi mendalam tentang Koperasi Simpan Pinjam CU Sayur Matua Tarean mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan koperasi. Wawancara ini bertujuan untuk menggali motivasi anggota dalam menggunakan layanan koperasi, manfaat yang dirasakan, tantangan yang dihadapi, serta kepuasan yang diperoleh dari layanan tersebut. Dengan metode wawancara, data yang diperoleh bersifat kualitatif dan rinci, sehingga dapat memperkaya analisis dalam memahami kepuasan anggota terhadap kualitas layanan koperasi berdasarkan dimensi SERVQUAL. Kuesioner merupakan sumber data utama dalam penelitian ini dan disusun berdasarkan skala Likert 1-5. Kuesioner terdiri dari 15 pernyataan yang terbagi dalam 5 dimensi layanan menurut metode SERVQUAL, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur persepsi anggota koperasi terhadap kualitas layanan Simpan Pinjam di CU Sayur Matua Tarean. Kuesioner disebarakan secara daring dengan target 200 anggota koperasi yang aktif. Hasil kuesioner akan diolah secara kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan anggota serta menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Berikut adalah hasil jawaban nilai Harapan dan Persepsi (Kenyataan) keuseiner anggota sebanyak 200 responden seperti pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2 Nilai Harapan Dari Jawaban Responden Pertanyaan 1-15

No	Responden	Q1_H	Q2_H	Q3_H	Q4_H	...	Q15_H
1	Responden1	2	5	4	4	...	4
2	Responden2	2	2	5	3	...	3
3	Responden3	1	3	3	4	...	3
4	Responden4	3	4	4	3	...	4
5	Responden5	3	4	4	2	...	2
6	Responden6	5	3	5	4	...	3
7	Responden7	4	4	4	3	...	4
8	Responden8	4	4	3	4	...	4
9	Responden9	5	4	5	2	...	3
10	Responden10	2	3	4	3	...	4
11	Responden11	2	4	4	3	...	3
12	Responden12	4	5	5	4	...	3
13	Responden13	5	2	1	4	...	4
14	Responden14	4	5	5	3	...	1
15	Responden15	5	2	4	4	...	3
16	Responden16	1	3	3	1	...	3
17	Responden17	4	3	2	5	...	3
18	Responden18	5	3	3	5	...	4
19	Responden19	5	1	4	2	...	2
20	Responden20	5	2	1	3	...	5
21	Responden21	5	3	4	1	...	5
22	Responden22	4	3	4	5	...	5
23	Responden23	3	3	3	2	...	3
24	Responden24	4	3	5	3	...	3
25	Responden25	2	3	2	3	...	4
26	Responden26	3	3	3	3	...	5

No	Responden	Q1_H	Q2_H	Q3_H	Q4_H	...	Q15_H
27	Responden27	3	5	3	3	...	5
28	Responden28	4	3	4	1	...	3
...	...	...	...	...	...	...	...
199	Responden199	2	3	5	3	...	4
200	Responden200	3	4	4	5	...	3

Berdasarkan pada Tabel 2, berikut penjelasan:

Setiap 3 pertanyaan masing-masing mewakili dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Q1_H = Question1_Harapan yaitu penilaian harapan anggota untuk pertanyaan 1

Q2_H = Question1_Harapan yaitu penilaian harapan anggota untuk pertanyaan 2

Begitu seterusnya hingga Q15_H. berikut adalah nilai Persepsi anggota seperti pada Tabel 3.

Tabel 3 Nilai Persepsi Dari Jawaban Responden Pertanyaan 1-15

No	Responden	Q1_P	Q2_P	Q3_P	Q4_P	...	Q15_P
1	Responden1	4	4	4	4	...	4
2	Responden2	2	3	5	4	...	3
3	Responden3	5	5	3	4	...	3
4	Responden4	5	5	4	5	...	5
5	Responden5	5	5	3	5	...	5
6	Responden6	4	5	4	5	...	3
7	Responden7	3	3	3	4	...	5
8	Responden8	3	3	3	4	...	3
9	Responden9	4	5	5	4	...	4
10	Responden10	5	4	3	4	...	4
...	...	...	...	...	...	...	...
199	Responden199	5	4	4	3	...	3
200	Responden200	5	3	2	5	...	3

Berdasarkan pada Tabel 3, berikut penjelasan:

Setiap 3 pertanyaan masing-masing mewakili dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Q1_P = Question1_Persepsi yaitu penilaian persepsi anggota untuk pertanyaan 1

Q2_P = Question1_Persepsi yaitu penilaian persepsi anggota untuk pertanyaan 2

Begitu seterusnya hingga Q15_P.

2.8 Analisis Metode SERVQUAL

Dalam analisis metode SERVQUAL untuk menganalisis kualitas layanan koperasi, perhitungan GAP dilakukan dengan cara menghitung selisih rata-rata antara skor persepsi dan skor harapan pada masing-masing dimensi layanan. Penelitian ini menggunakan 15 pertanyaan yang terbagi dalam 5 dimensi SERVQUAL, dimana setiap dimensi diwakili oleh 3 pertanyaan. Untuk setiap dimensi, nilai rata-rata harapan dan persepsi dihitung terlebih dahulu, kemudian GAP diperoleh dengan mengurangkan rata-rata harapan dengan rata-rata persepsi ($GAP = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$). Nilai GAP yang negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan anggota masih belum memenuhi harapan mereka, sedangkan nilai GAP yang mendekati nol atau positif menandakan tingkat kepuasan yang baik. Analisis GAP ini membantu koperasi dalam mengidentifikasi dimensi layanan mana yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan

anggota secara menyeluruh. Adapun hasil dari mencari rata-rata nilai dimensi responden dan nilai gapnya seperti pada Tabel 4.

Tabel 4 Perhitungan GAP

No	Pertanyaan	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
<i>Tangibles</i>					
1	Q1	3.24	3.58	0.34	Positif
2	Q2	3.365	3.59	0.23	Positif
3	Q3	3.505	3.375	-0.13	Negatif
	Rata-Rata	3.37	3.52	0.15	Positif
<i>Reliability</i>					
4	Q4	3.185	3.515	0.33	Positif
5	Q5	3.43	3.455	0.02	Positif
6	Q6	3.25	3.405	0.16	Positif
	Rata-Rata	3.29	3.46	0.17	Positif
<i>Responsiveness</i>					
7	Q7	3.17	3.265	0.10	Positif
8	Q8	3.48	3.465	-0.02	Negatif
9	Q9	3.485	3.32	-0.17	Negatif
	Rata-Rata	3.38	3.35	-0.03	Negatif
<i>Assurance</i>					
10	Q10	3.23	3.48	0.25	Positif
11	Q11	3.305	3.47	0.17	Positif
12	Q12	3.375	3.55	0.18	Positif
	Rata-Rata	3.30	3.50	0.20	Positif
<i>Empathy</i>					
13	Q13	3.215	3.52	0.31	Positif
14	Q14	3.28	3.395	0.12	Positif
15	Q15	3.41	3.41	0.00	Positif
	Rata-Rata	3.30	3.44	0.14	Positif

Berdasarkan hasil perhitungan GAP pada Tabel 3.3, antara persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas layanan Koperasi Simpan Pinjam CU Sayur Matua Tarean menggunakan metode SERVQUAL, diketahui bahwa:

1. Tangibles (Berwujud)

Nilai Rata-Rata GAP: +0.15 (Positif)

Penjelasan:

Anggota merasa bahwa aspek fisik koperasi seperti fasilitas gedung, perlengkapan, peralatan penunjang, serta penampilan staf sudah cukup memadai dan melebihi ekspektasi. Meskipun terdapat satu indikator (Q3) yang bernilai negatif, dua indikator lainnya menunjukkan GAP positif, sehingga secara keseluruhan nilai rata-rata GAP tetap positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, tampilan fisik layanan koperasi telah memenuhi harapan anggota.

2. Reliability (Keandalan)

Nilai Rata-Rata GAP: +0.17 (Positif)

Penjelasan:

Koperasi dinilai mampu memberikan layanan yang andal dan konsisten sesuai dengan janji atau ketentuan yang telah disampaikan. Nilai GAP positif menunjukkan bahwa harapan anggota terhadap keandalan layanan telah terpenuhi. Ini tetap menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Nilai Rata-Rata GAP: -0.03 (Negatif)

Penjelasan:

Staf koperasi dinilai belum sepenuhnya responsif dalam memberikan layanan. Nilai GAP rata-rata yang negatif menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan,

terutama pada dua indikator (Q8 dan Q9) yang bernilai negatif. Ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kecepatan, kesiapan, dan kesediaan staf dalam membantu anggota.

4. Assurance (Jaminan)

Nilai Rata-Rata GAP: +0.20 (Positif)

Penjelasan:

Anggota merasa yakin terhadap kompetensi staf koperasi dalam memberikan pelayanan, baik dari segi pengetahuan, sikap sopan santun, maupun rasa aman yang ditimbulkan. Nilai GAP positif menunjukkan bahwa anggota memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kemampuan dan sikap profesional staf koperasi.

5. Empathy (Empati)

Nilai Rata-Rata GAP: +0.14 (Positif)

Penjelasan:

Staf koperasi dianggap mampu memberikan perhatian secara pribadi, memahami kebutuhan masing-masing anggota, dan menjalin hubungan interpersonal yang baik. Nilai GAP positif menunjukkan bahwa anggota merasa dihargai dan diperlakukan secara personal oleh staf, meskipun nilainya tidak setinggi dimensi lain seperti Assurance.

Kemudian dilanjutkan dengan pencarian nilai Indeks Kepuasan. Nilai indeks kepuasan dicari berdasarkan nilai persepsi dibagi dengan total dimensi.

$$IKP = 0.69 * 100 = 69\%$$

Berdasarkan dari perhitungan IKP, jika dilihat pada Tabel 2.2 tentang standar Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) hasil analisa tingkat kepuasan anggota mencapai 69% berarti Puas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tampilan Menu Analisis GAP

Menu ini menyediakan fitur untuk menghitung dan menampilkan perbedaan (GAP) antara nilai harapan dan persepsi anggota terhadap kualitas layanan koperasi pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Hasil analisis ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan anggota. Adapun tampilan menu Analisis GAP seperti pada Gambar 2.

Analisis Jawaban

Dimensi	Rata Harapan (E)	Rata Persepsi (P)	GAP (P - E)	Keterangan
Assurance	3.3	3.5	0.2	Puas
Empathy	3.3	3.44	0.14	Puas
Reliability	3.25	3.46	0.17	Puas
Responsiveness	3.38	3.31	-0.07	Tidak Puas
Tangible	3.37	3.52	0.15	Puas
Rata-rata	3.31	3.41	0.13	Puas

Gambar 2 Tampilan Menu Analisis GAP Dimensi

Berdasarkan pada Gambar 2, sistem menampilkan informasi GAP dari masing-masing dimensi, dimana nilai GAP didapat dari perhitungan persepsi-harapan dari seluruh rata-rata nilai responden. Nilai GAP positif artinya layanan yang diberikan melebihi harapan anggota, ini menunjukkan bahwa anggota merasa sangat puas karena kualitas layanan lebih baik dari yang mereka harapkan. Sedangkan nilai GAP negatif artinya layanan yang diterima tidak memenuhi harapan anggota, ini menandakan adanya ketidakpuasan karena anggota merasa layanan yang diberikan kurang dari yang seharusnya.

3.2 Hasil Pengujian Sistem

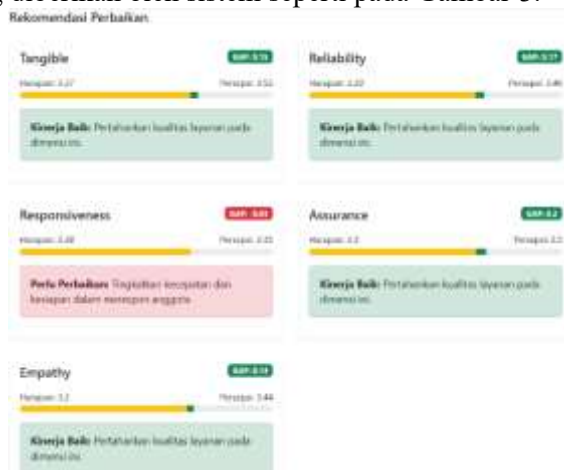
Menu ini menampilkan laporan akhir dari seluruh proses analisis survei, termasuk ringkasan GAP per dimensi, rekomendasi perbaikan layanan, dan visualisasi data seperti grafik atau tabel.

Menu ini menjadi referensi utama bagi pengambil keputusan untuk strategi peningkatan kualitas layanan koperasi. Adapun tampilan menu Hasil Analisis seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Tampilan Hasil Analisis

Adapun rekomendasi yang diberikan oleh sistem seperti pada Gambar 3.



Gambar 3 Tampilan Rekomendasi Dari Hasil Analisis

Berdasarkan pada Gambar 3, sistem juga memberikan rekomendasi jika ada GAP dimensi yang negatif maupun positif.

3.3 Analisis Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *SERVQUAL* dengan 5 dimensi (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) pada analisis kepuasan anggota terhadap kualitas layanan koperasi simpan, maka didapatkan nilai GAP dan IKP.

1. Analisis Kepuasan Anggota Berdasarkan Nilai GAP

Analisis kepuasan anggota berdasarkan nilai GAP dilakukan dengan cara menghitung selisih antara nilai persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas layanan koperasi pada setiap dimensi *SERVQUAL*. Nilai GAP ini menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima anggota sesuai dengan yang mereka harapkan. Jika nilai GAP positif, berarti anggota merasa puas karena layanan melebihi harapan; jika negatif, berarti terdapat ketidakpuasan karena layanan belum memenuhi harapan. Melalui analisis ini, dapat diidentifikasi dimensi mana yang paling membutuhkan perbaikan, sehingga pihak koperasi dapat menetapkan prioritas peningkatan layanan secara tepat dan terarah. Adapun hasil perbandingan Nilai GAP hasil pengujian sistem seperti pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Analisis Perbandingan Nilai GAP Dimensi

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	3.37	3.52	0.15	Positif
2	<i>Reliability</i>	3.29	3.46	0.17	Positif
3	<i>Responsiveness</i>	3.38	3.35	-0.03	Negatif
4	<i>Assurance</i>	3.3	3.5	0.2	Positif
5	<i>Empathy</i>	3.3	3.44	0.14	Positif

Berdasarkan hasil pengujian sistem terhadap 200 responden anggota koperasi menggunakan metode *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi dan 15 pernyataan, diperoleh nilai harapan dan persepsi yang selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai GAP (Persepsi – Harapan).

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi memiliki nilai GAP positif, yang menandakan bahwa layanan koperasi secara umum telah memenuhi bahkan melebihi harapan anggota.

- a. Dimensi *Tangibles*, diperoleh nilai harapan sebesar 3.37 dan nilai persepsi sebesar 3.52, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar +0.15. Ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas terhadap fasilitas fisik yang disediakan koperasi, seperti sarana prasarana, kebersihan, dan penampilan staf.
- b. Dimensi *Reliability* menunjukkan nilai GAP sebesar +0.17, dengan nilai harapan 3.29 dan persepsi 3.46. Ini menandakan bahwa koperasi dianggap cukup andal dan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji, yang memberikan kepuasan lebih kepada anggota.
- c. Dimensi *Responsiveness* menjadi satu-satunya dimensi dengan nilai GAP negatif sebesar -0.03, di mana nilai harapan lebih tinggi (3.38) dibandingkan persepsi yang dirasakan (3.35). Hal ini menunjukkan adanya sedikit ketidakpuasan anggota terhadap kecepatan dan kesiapan petugas koperasi dalam memberikan layanan atau menanggapi permintaan. Meskipun selisihnya kecil, dimensi ini perlu menjadi perhatian manajemen koperasi untuk ditingkatkan.
- d. Dimensi *Assurance* memperoleh nilai GAP tertinggi yaitu +0.20 (harapan 3.30 dan persepsi 3.50), yang menunjukkan bahwa anggota sangat percaya terhadap kemampuan dan sikap profesional petugas koperasi, baik dalam hal pengetahuan, sopan santun, maupun keamanan dalam memberikan layanan.
- e. Dimensi terakhir, yaitu *Empathy*, mencatat nilai GAP +0.14, menandakan bahwa perhatian dan pemahaman staf koperasi terhadap kebutuhan individual anggota dirasakan telah memuaskan.

Secara keseluruhan, dari kelima dimensi yang diukur, empat di antaranya menunjukkan nilai GAP positif, menandakan bahwa mayoritas anggota merasa puas terhadap layanan koperasi. Namun, dimensi *Responsiveness* menjadi satu-satunya aspek yang perlu ditingkatkan agar seluruh aspek pelayanan dapat mencapai atau bahkan melampaui harapan anggota secara merata. Dengan fokus perbaikan pada dimensi tersebut, koperasi diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan dan loyalitas anggota.

2. Analisis Kepuasan Anggota Berdasarkan Nilai IKP

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) merupakan ukuran kuantitatif yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan oleh koperasi. Dalam penelitian ini, nilai IKP dihitung berdasarkan rata-rata nilai persepsi dari seluruh responden dibagi dengan jumlah maksimal nilai dimensi, kemudian dikalikan 100%. Dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), serta total responden sebanyak 200 orang. Berdasarkan dari hasil keseluruhan penilaian anggota terhadap kualitas layanan koperasi, diperoleh nilai IKP sebesar 69%, yang berada dalam kategori "Puas". Kategori ini menunjukkan bahwa secara umum anggota koperasi merasa puas dengan kualitas layanan yang mereka terima

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan anggota menggunakan metode SERVQUAL terhadap 200 responden, diperoleh bahwa secara umum anggota merasa puas terhadap kualitas layanan Koperasi Simpan Pinjam CU Sayur Matua Tarean. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai GAP positif pada empat dari lima dimensi pelayanan, yaitu *Tangibles* (+0.15), *Reliability* (+0.17), *Assurance* (+0.20), dan *Empathy* (+0.14). Satu dimensi, yaitu *Responsiveness*, menunjukkan nilai GAP negatif (-0.03), menandakan bahwa kecepatan dan kesiapan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Namun secara keseluruhan, layanan koperasi telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi anggotanya. Dimensi kualitas layanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah *Assurance*, dengan nilai GAP sebesar +0.20. Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi merasa paling puas terhadap jaminan dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, baik dari segi kompetensi, sopan santun, maupun rasa aman. Sementara itu, berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), diperoleh nilai sebesar 69%, yang termasuk dalam

kategori “Puas”. Ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan koperasi telah sesuai dengan persepsi anggota, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan khususnya pada aspek pelayanan *Responsiveness*.

REFERENSI

- [1] H. P. S. Hutasoit, F. Gratianus, and A. P. Silalahi, “Perancangan Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan pada PT . Pasifik Satelit Nusantara Cabang Medan Menggunakan Metode SERVQUAL,” vol. 3, no. 1, pp. 111–122, 2023.
- [2] M. Masadah, M. Mu’ah, M. Masram, M. Sayyid, and C. T. Singgih, “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun,” *J. Ilm. Mhs. Perbank. Syariah*, vol. 4, no. 1, pp. 291–300, 2024, doi: 10.36908/jimpa.v4i1.339.
- [3] Yudi waliyuddin, M.Afdal, Muhammad Lutfi, and Mona Fronita, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone of Tolerance,” *J. Publ. Ilmu Komput. dan Multimed.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2023, doi: 10.55606/jupikom.v2i1.876.
- [4] R. Novita and W. M. Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” vol. 12, no. November, pp. 2579–5406, 2020.
- [5] K. G. Kiling, S. L. Mandey, and I. W. J. Ogi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan Utara,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 10, no. 2, pp. 867–877, 2022, doi: 10.35794/emba.v10i2.39660.
- [6] A. R. Duha *et al.*, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim,” *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 20–29, 2023.
- [7] J. Kurnia, R. A. Yusda, and R. Nofitri, “Penerapan Teknik Servqual Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Pt. Trans Sumatra Andalan Kisaran,” *JUTSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 25–34, 2023, doi: 10.33330/jutsi.v3i1.2036.
- [8] D. Rahmawati, H. Aulawi, and R. Kurniawati, “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 18, no. 1, pp. 21–32, 2023, doi: 10.14710/jati.18.1.21-32.
- [9] J. Sembiring, “Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo,” *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 74–83, 2020, doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.
- [10] M. Awaludin, A. G. Gani, and Y. Gardenia, “Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X,” *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.35968/jsi.v11i2.1235.
- [11] A. N. Yanottama, E. Purnamawati, and A. Suryadi, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz,” *Juminten*, vol. 1, no. 1, pp. 76–86, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.2.
- [12] T. Moladia and T. Kristiana, “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 9–18, 2023, doi: 10.34010/komputa.v12i1.8964.