

Feny Sadikin (5960259). "Perbedaan Kualitas Layanan antara Nasabah dengan Peminjaman Besar dan Nasabah dengan Peminjaman Kecil di Koperasi Simpan Pinjam "Multi Usaha" di Desa Siliragung Kabupaten Banyuwangi". Skripsi Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya (2005).

## ABSTRAK

Menjaga agar kualitas layanan tetap baik bukanlah hal yang mudah tetapi wajib dilakukan oleh koperasi. Cara koperasi melayani anggota-anggota, sistem layanan yang diberikan, berbagai persyaratan, serta keterbukaan untuk menerima anggota baru sangat mempengaruhi penilaian anggota atas koperasi tersebut yang pada akhirnya akan berdampak pada keputusan yang akan diambil untuk tetap menjadi anggota koperasi atau tidak. Bila kualitas layanan yang diterima nasabah dinilai baik, hal ini berarti keinginan dan harapan nasabah terpenuhi. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen akan membuat konsumen terpuaskan dan cenderung untuk mengulang mengkonsumsi layanan yang sama. Oleh karena itu koperasi harus bisa menjaga kualitas layanan tetap baik dan meningkatkannya tanpa membedakan anggotanya. Perbedaan kualitas layanan yang diterima anggota atau nasabah akan terasa dan sangat berdampak. Data hasil survey awal ditemukan bahwa ada kecenderungan perbedaan kualitas layanan antara nasabah dengan peminjaman besar dan nasabah dengan peminjaman kecil di koperasi Multi Usaha di desa Siliragung kabupaten Banyuwangi. Perbedaan kualitas layanan yang diterima nasabah berdampak negatif bagi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah benar ada perbedaan kualitas layanan dilihat pada nasabah dengan peminjaman besar dan nasabah dengan peminjaman kecil.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah koperasi simpan pinjam "Multi Usaha" di desa Siliragung kabupaten Banyuwangi yang telah menjadi anggota lebih dari 3 bulan. Sampel penelitian berjumlah 70 orang dengan menggunakan teknik sampling quota. Metode pengumpulan data menggunakan angket yang terdiri dari angket tertutup dan angket terbuka tentang kualitas layanan.

Teknik analisis data dengan teknik U Mann-Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas layanan antara nasabah dengan peminjaman besar dan nasabah dengan peminjaman kecil ( $p < 0,05$ ), di mana kualitas layanan yang diterima nasabah dengan peminjaman besar lebih baik dari nasabah dengan peminjaman kecil (rerata kualitas layanan untuk nasabah dengan peminjaman besar = 52,50 dan rerata kualitas layanan nasabah dengan peminjaman kecil = 17,50).

Saran yang dapat diberikan adalah agar koperasi meningkatkan kualitas layanan pada nasabah dengan peminjaman kecil sehingga tidak ada perbedaan kualitas layanan antara nasabah dengan peminjaman besar dan nasabah dengan peminjaman kecil.

Kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan (sesuai dengan konsumen) untuk memenuhi keinginan konsumen. Nasabah dengan peminjaman besar yaitu nasabah dengan peminjaman lebih dari Rp 5 juta dan nasabah dengan peminjaman kecil yaitu nasabah dengan peminjaman kurang dari Rp 5 juta.