



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Maret 2020, Volume-6, Issue-1

DAFTAR ISI

Dina Octaviani, Ery Niswan, Adiyath Randy Yudi Mamase	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan Di Kabupaten Kubu Kalimantan Barat (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Qubu Resort).....1-6
Maulana Filani Rizal, Adi Mursalin, Naiyun Untung Utama	Persepsi Pelanggan Yang Menginap Terhadap Kebijakan Pemasaran Pada Hotel Merpati Pontianak 7-12
Nanda Diaz Arizona, Yulia, Alexis Laurentina	Analisis Strategi Bauran Pemasaran Pada Sepeda Motor Scoopy Di Pontianak 13-22
M. Ardi Nupi Hasyim, Salsabila Mupida, Restika Listiana Pratiwi, Inggik Sri Cahayani, Redi Setiadi	Sistem Informasi Pengajian PT Graha Green Garment..... 23-32
Ery Niswan, Sularmi	Analisis Kinerja Pegawai Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soedarso Pontianak.....33-38
Adiyath Randy Yudi Mamase, Dina Octaviani	Pengaruh Store Atmosphere Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Cah Ayu)..... 39-47
Zulfahmi, Aisyah, Windi Pratiwi	Sikap Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) Di Kota Pontianak..... 48-56
Aisyah, Nonis	Analisis Faktor-Faktor Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Landak..... 57-64
Maulana Filani Rizal, Marsalina Erni	Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Teller Credit Union (Cu) Keling Kumang Cabang A.Yani Pontianak..... 65-74
Naiyun Untung Utama, Dillyana Oktaviani	Analisis Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak.....75-83

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Zulfahmi

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktafiani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alkadri (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpn (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Zulfahmi, Pembantu Dekan I : Aisyah, Pembantu Dekan II : Febriati, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER CREDIT UNION (CU) KELING KUMANG CABANG A.YANI PONTIANAK

Maulana Filani Rizal ¹⁾, Marsalina Erni ²⁾

^{1,2)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

ABSTRACT

This research aims to find out how the quality of service of teller Credit Union (Cu) Keling Kumang Branch A. Yani Pontianak. The population in this study were all members of the Kumang Branch of A Yani Pontianak Kelurahan. The sampling technique in this study is Purposive Sampling, namely the taking of the elements included in the sample intentionally with a representative sample record. To determine the size of the sample taken, the author uses Champion theory. Difficult samples, determine limited energy, cost and time, taken 30 respondents as samples. Based on the results of the analysis, it was concluded that the conformity calculation (TKI) was good for each dimension of reliability (reliability), responsiveness (assurance), assurance (empathy), empathy (empathy), and tangibles (direct evidence), as well as overall it is known that Tki <100% (84.55%): thus it can be said that the members of the cooperative have not reached the level of satisfaction as expected.

Keywords: Perception, Service, Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan teller Credit Union (Cu) Keling Kumang Cabang A.Yani Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota CU Keling Kumang Cabang A Yani Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Purposive Sampling yaitu pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dengan catatan bahwa sampel tersebut representative. Adapun untuk menentukan ukuran sampel yang diambil, penulis menggunakan teori Champion. Sekalipun sulit untuk menetapkan aturan besar sampel, mengingat keterbatasan tenaga, biaya dan waktu, sehingga diambil 30 orang responden sebagai sampel. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan bahwa perhitungan Kesesuaian (TKI) baik untuk masing-masing dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti langsung), maupun secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Tki < 100% (84,55%): maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa anggota koperasi belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Koperasi Kredit atau Credit Union atau biasa di singkat CU adalah sebuah lembaga keuangan non Bank yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam yang di miliki dan di kelola oleh anggota dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya.

Secara umum Credit Union memiliki makna kumpulan orang yang saling percaya dalam suatu ikatan pemersatu dan sepakat untuk menabung uang mereka sehingga menciptakan modal bersama untuk dipinjamkan kepada anggota dengan tujuan produktif dan kesejahteraan, atau himpunan orang-orang yang digerakan untuk berkumpul oleh (nilai-nilai

imani/religi), yaitu berhimpun bersama untuk membentuk komunitas yang saling melibatkan, mengembang dan mencerdaskan yang di tumbuh kembangkan melalui pendidikan, yang dalam kepercayaan dan kebersamaan terarah untuk membangun kesejahteraan dan kemakmuran bersama.

Dewasa ini keberadaan lembaga Credit Union di Indonesia sudah sangat banyak dan merata hampir di seluruh provinsi di Indonesia dengan berbagai nama dan fungsinya masing-masing. Dengan semakin banyaknya jumlah Credit Union, maka persaingan antar lembaga juga semakin tinggi. Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka para insan pengelola

Credit Union di tuntut untuk tidak hanya berorientasi pada produk yang di tawarkan tetapi juga harus di dukung oleh kualitas pelayanan yang di berikan dengan selalu mencari cara untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing Credit Union lainnya.

Salah satu Credit Union yang berkembang pesat di Kalimantan Barat sejak 23 tahun terakhir ini adalah CU Keling Kumang. Memiliki 62 Cabang yang tersebar di 5 kabupaten yaitu Sanggau, Sekadau, Sintang, Melawi, Kapuas Hulu dan 1 kota Provinsi dengan total anggota 168.932 orang dan asset sebesar Rp.1,3 triliun (Annual Report Board of Directors & Supervision 2017). Perkembangan yang pesat tersebut memberikan konsekuensi selain pada peningkatan daya saing dalam merebut hati anggota dalam menawarkan produknya juga meningkatkan jumlah anggota dengan membuka cabang di kota Pontianak. Credit Union Keling Kumang didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan standar hidup anggotanya dan menjadi credit union pilihan utama masyarakat di Kalimantan Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Persepsi

Setiap orang tentu memiliki pandangan atau pendapatnya masing-masing di dalam melihat sebuah hal yang sama. Perbedaan pendapat serta pandangan ini tentu saja akan ditindaklanjuti dengan respon dan tindakan yang berbeda. Pandangan ini lah yang kemudian disebut dengan sebuah persepsi.

Menurut Eysenck dalam Asrori (2009:215) : Persepsi merupakan proses belajar dan pengalaman. Hasil proses belajar dan interaksi seseorang akan memberikan pengalaman bagi dirinya untuk dapat membandingkan keadaan yang dihadapi.

Teller adalah petugas yang pekerjaan sehari-harinya adalah melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan oleh

nasabah, dengan tugas membantu, menangani dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan dan memberi jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

Sesuai dengan pengertiannya teller memiliki tugas memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan calon nasabah disebuah bank/Credit Union. Fungsi teller menjadi sangat krusial karna setiap harinya merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini menuntut seorang teller harus berpenampilan yang sempurna setiap saat guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Berikut adalah beberapa hal yang harus di perhatikan oleh seorang teller:

Pengertian Pelayanan

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction).

Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2008) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan. Menurut Freddy Rangkuti

(2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance (jaminan)

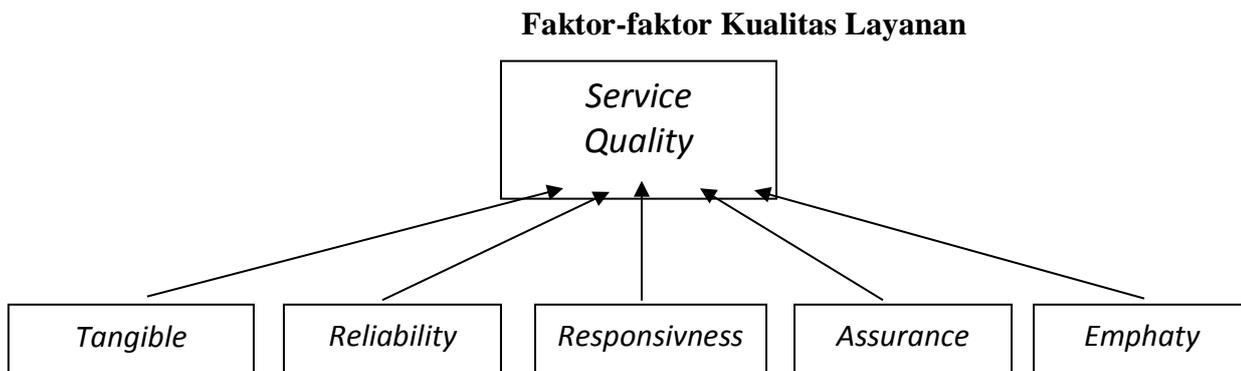
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empathy (empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kerangka Penelitian

Secara konseptual model kualitas layanan (service quality) tampak pada gambar di bawah ini :



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian survei. Penelitian survey (survei) adalah salah satu jenis penelitian kuantitatif paling umum digunakan dalam ilmu sosial. Survey adalah alat pengumpulan data yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang individu. Penelitian survey memiliki kapasitas aplikasi dan cakupan luas sehingga memberi kegunaan yang besar.

Populasi dan Sampel

Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota CU Keling Kumang Cabang A Yani Pontianak.

Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Purposive Sampling yaitu pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dengan catatan

bahwa sampel tersebut representative. Adapun untuk menentukan ukuran sampel yang diambil, penulis menggunakan teori Champion. Sekalipun sulit untuk menetapkan aturan besar sampel, mengingat keterbatasan tenaga, biaya dan waktu, 30 orang responden adalah jumlah minimal yang disebutkan para ahli metodologi penelitian, teristimewa jika penelitian menggunakan perhitungan statistik'. Oleh karena itu, penulis menetapkan 30 orang responden sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah:

1. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung ke lapangan untuk memperoleh gambaran umum dari objek yang akan diteliti. Panduan observasi dan catatan lapangan digunakan sebagai instrumen penelitian, terutama ketika penelitian tengah berlangsung atau pada saat melakukan pengamatan (observasi).
2. Wawancara yaitu mengadakan wawancara langsung kepada pegawai dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan.
3. Kuesioner yaitu berupa data yang berisi daftar pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diisi oleh pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Daerah Kabupaten Landak.
4. Studi dokumenter yaitu: dengan cara mempelajari literatur-literatur dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan

diinterpretasikan dalam suatu uraian (Iqbal Hasan, 2002).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang dipergunakan dengan alat (instrumen) analisis statistik layak atau tidak diragukan keabsahannya. Ini dapat digunakan dengan cara mengkolerasikan data item-item dengan total nilai pada variabel tersebut. Data dari variabel yang dianggap valid apabila korelasi yang dihasilkan $\geq 0,30$ atau mempunyai signifikansi yang ditentukan.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas data digunakan untuk mengetahui kehandalan dari data yang akan digunakan dengan alat analisis statistik. Kehandalan dari data yang dimiliki mempunyai nilai minimum Cronbach's Alpha 0,5 atau 0,6 untuk kehandalan yang lebih tinggi.

Teknik Analisis Data

Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Kinnear yang dikutip oleh Umar (2005:137) mengatakan "skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang- tidak senang, dan baik-tidak baik". Untuk mengklasifikasikan penilaian atau jawaban responden diberi bobot sebagai berikut :

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Kurang setuju	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

Alat Analisis Data

Analisis kualitas pelayanan

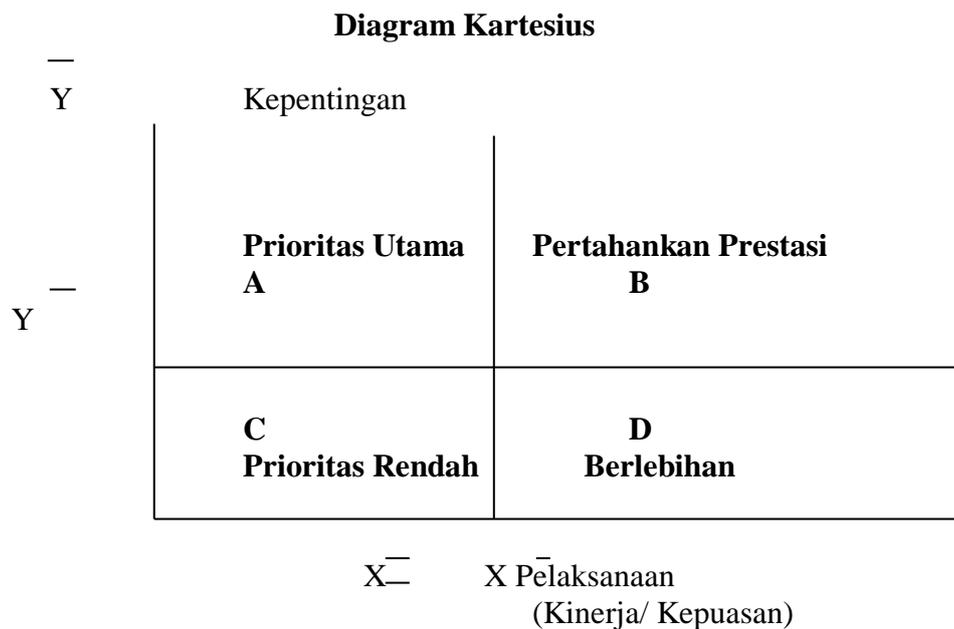
Untuk menganalisis kualitas pelayanan / tingkat kepuasan pelanggan yang telah diberikan maka digunakan rumus ;

$$\text{Kualitas(Q)} = \frac{\text{Penilaian (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan harapan dan penilaian yang telah diperoleh untuk setiap dimensi (Andy wijaya 2011 analisis kualitas pelayanan jasa).

Dalam penelitian ini digunakan juga analisis Importance Performance Analysis (IPA) menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance - Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of

Marketing. Pada teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan anggota dan kinerja CU Keling Kumang, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu y mewakili persepsi harapan sedangkan sumbu x mewakili kinerja. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut :



Gambar. *Matriks Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
2. **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor

penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. **Prioritas Rendah (*Low Priority*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

PEMBAHASAN

Tanggapan 30 responden mengenai persepsi terhadap kualitas pelayanan teller Credit Union (CU) Keling Kumang Cabang A. Yani Pontianak:

Tabel 4.18. Rekapitulasi Hasil Pengujian Kinerja

No	Butir Pertanyaan / Pernyataan	Nilai	Keterangan
Keandalan			
1	Keakuratan pelayanan	4,2	Sangat baik
2	pelayanan tepat waktu	4,2	sangat Baik
3	keandalan petugas dalam melayani	3,90	Baik
4	Pengetahuan Petugas	3,73	Baik
Rata-rata		4,01	Baik
Daya Tanggap			
5	Petugas Melayani dengan cepat	3,87	Baik
6	Petugas Tanggap dalam mengatasi keluhan	3,90	Baik
7	Petugas selalu membantu Kesulitan Pemohon	3,80	Baik
8	Petugas memberikan keluangan waktu dalam Pelayanan	3,67	Baik
Rata-rata		3,81	Baik
Jaminan			
9	Biaya sesuai dengan pelayanan	4,00	Baik
10	Petugas yang melayani ahli dalam bidangnya	3,57	Baik
11	penyelesaian berkas tepat waktu	3,77	Baik
12	Transaksi yang dilakukan aman	4,07	Baik
Rata-rata		3,85	Baik
Empati			
13	Petugas bersedia mendengarkan Keluhan	3,80	Baik
14	Petugas dapat menerima Kritik dan Saran	3,53	Baik
15	Kemudahan Menghubungi Kantor	4,10	Baik
16	petugas mempunyai rasa peduli yang tinggi	3,67	Baik
Rata-rata		3,78	Baik
Bukti fisik			
17	gedung bagus dan kokoh	4,40	sangat Baik
18	peralatan sangat mutakhir	4,20	sangat Baik

19	kebersihan ruang pelayanan	4,10	Baik
20	kenyamanan ruang tunggu di kantor	4,23	sangat Baik
	Rata-rata	4,23	sangat Baik
	Rata-rata Keseluruhan	3,94	Baik

Berdasarkan tabel 4.18. dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata angka kinerja mutu pelayanan pada CU keling Kumang Cabang A Yani Pontianak yang terdiri dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung adalah

sebesar 3,94 yang bermakna bahwa kinerja pelayanan keling Kumang Cabang A Yani Pontianak yang dirasakan oleh para anggota adalah Baik (3,94) dalam rentang kategori (3,40-4,19).

Tabel 4.19. Rekapitulasi Hasil Pengujian Kepentingan

No	Butir Pertanyaan / Pernyataan	Nilai	Keterangan
Keandalan			
1	Kecepatan pelayanan	4,77	sangat Penting
2	Keakuratan dan keahlian	4,77	sangat Penting
3	Kesopanan Melayani	4,67	sangat Penting
4	Kemudahan Proses	4,63	sangat Penting
	Rata-rata	4,71	sangat Penting
Daya Tanggap			
5	Ketanggapan Karyawan	4,83	sangat Penting
6	Tanggap dalam layanan	4,43	sangat Penting
7	Penanganan Keluhan	4,63	sangat Penting
8	Keramahan melayani	4,43	sangat Penting
	Rata-rata	4,58	sangat Penting
Jaminan			
9	Keakuratan informasi	4,43	sangat Penting
10	Kejujuran Karyawan	4,80	sangat Penting
11	Jaminan Keamanan	4,70	sangat Penting
12	Jaminan atas Transaksi	4,97	sangat Penting
	Rata-rata	4,73	sangat Penting
Empati			
13	Kesabaran Melayani	4,63	sangat Penting
14	Sikap Karyawan	4,80	sangat Penting
15	Perhatian Pada Nasabah	4,77	sangat Penting
16	Kesopanan Saat Berbicara	4,77	sangat Penting
	Rata-rata	4,74	sangat Penting
Bukti fisik			
17	Penampilan Pegawai	4,57	sangat Penting
18	Kebersihan kantor pelayanan	4,43	sangat Penting
19	kenyamanan ruang Tunggu	4,67	sangat Penting
20	Fasilitas tempat parkir	4,50	sangat Penting

Rata-rata	4,54	sangat Penting
Rata-rata Keseluruhan	4,66	sangat Penting

Berdasarkan tabel diatas 4.19. maka dapat diketahui bahwa nilai kepentingan para anggota terhadap Mutu Pelayanan pada CU keling Kumang Cabang A Yani Pontianak yang terdiri atas dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung yaitu sebesar 4,66. Hal ini dapat diartikan bahwa harapan akan mutu pelayanan yang Baik adalah sangat Penting.

Dengan perolehan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan untuk masing-masing dimensi reliability (Keandalan), Responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangibles (bukti langsung) dapat dihitung tingkat kesesuaian (Tki) yang mencerminkan

perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan bagi para pelanggan atau anggota CU keling Kumang Cabang A Yani Pontianak, ditunjukkan dalam perhitungan sebagai berikut:

$$Tki = Xi/Yi \times 100\%$$

Adapun penilaiannya adalah sebagai berikut :

Jika $Tki < 100\%$: Maka Konsumen belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Jika $Tki \geq 100\%$: Maka konsumen sudah mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Tabel 4.20. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Indikator Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Tki (%)
Keandalan			
Kecepatan pelayanan	4,2	4,77	88,06
Keakuratan dan keahlian	4,2	4,77	88,06
Kesopanan Melayani	3,90	4,67	83,51
Kemudahan Proses	3,73	4,63	80,56
Rata-rata	4,01	4,71	85,14
Daya Tanggap			
Ketanggapan Karyawan	3,87	4,83	80,12
Tanggap dalam layanan	3,90	4,43	88,04
Penanganan Keluhan	3,80	4,63	82,07
Keramahan melayani	3,67	4,43	82,84
Rata-rata	3,81	4,58	83,19
Jaminan			
Keakuratan informasi	4,00	4,43	90,29
Kejujuran Karyawan	3,57	4,80	74,38
Jaminan Keamanan	3,77	4,70	80,21
Jaminan atas Transaksi	4,07	4,97	81,89
Rata-rata	3,85	4,73	81,40

Empati			
Kesabaran Melayani	3,80	4,63	82,07
Sikap Karyawan	3,53	4,80	73,54
Perhatian Pada Nasabah	4,10	4,77	85,95
Kesopanan Saat Berbicara	3,67	4,77	76,94
Rata-rata	3,78	4,74	79,75
Bukti fisik			
Penampilan Pegawai	4,40	4,57	96,28
Kebersihan kantor Pelayanan	4,20	4,43	94,81
kenyamanan ruang Tunggu	4,10	4,67	87,79
Fasilitas tempat parkir	4,23	4,50	94,00
Rata-rata	4,23	4,54	93,17
Rata-rata Keseluruhan	3,94	4,66	84,55

Sumber : data Olahan, 2017

Dari perhitungan Kesesuaian (TKI) baik untuk masing-masing dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti langsung), maupun secara keseluruhan dapat diketahui bahwa $Tki < 100\%$ (84,55%): maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa anggota koperasi belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Karakteristik Responden

1. Dari hasil penelitian terhadap 30 responden pada CU Keling Kumang Cabang A Yani Pontianak ternyata jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan. Dan dilihat dari segi usia responden sebagian besar berumur 26-30 tahun, sedangkan pendidikan adalah tamatan SMA/SMK .

2. Analisis kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan CU Keling Kumang Cabang A Yani Pontianak dapat disimpulkan bahwa tiap-

tiap variabel atau indikator setiap dimensi mutu pelayanan secara keseluruhan belum dapat mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pihak anggota koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

Asrori, Mohammad. 2009. Penelitian Tindakan Kelas. Bandung : CV. Wacana Prima

Adrian Sutedi (2010). Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika.

Aw Suranto. 2010. Komunikasi Sosial Budaya. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Atep Adya Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Kompetindo

Freddy Rangkuti, 2009, Strategi Promosi Yang Kreatif, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rinea Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Kotler, Philip, 2002 Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1 Prebalindo: Jakarta.

Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara.

Nasution, 2002. Metode Research : Penelitian Ilmiah, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Philip Kotler 2003, Manajemen Pemasaran – Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid I – II, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka. Belajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2011. Metode Penelitian Survey. Pustaka LP3ES. Jakarta

Trianto, 2007. Model-Model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik. Jakarta : Prestasi Pustaka

Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Penerbit. Andi. Yogyakarta.

Wijaya Tony, 2011. Cepat Menguasai SPSS 19 untuk Olah dan Interpretasi data penelitian skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta : Yogyakarta.

Munaldus, et al, Kendaraan menuju Kemakmuran: Praktik Bisnis Sosial Model Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Rahardjo, Dawam. 25 Koperasi Besar Indonesia. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011.

Arikunto, Saharsimi 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Aplikasi, Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Syafuddin (2000). Realibilitas an Validitas. Yogyakarta: Pustaka Belajar.