

JURNAL Manajemen *dan* Kewirausahaan

ISSN : 2301-9093

Pengembangan Model Inkubator Perdesaan Berbasis Kawasan Melalui Sinergitas “BIG” (*Business, Intellectual, Government*) Dalam Rangka Penciptaan Wirausaha Baru Di Kabupaten Malang
Umu Khouruh, Yuntawati Fristin

Kajian *Value Based Leadership* Dan *Knowledge Management* Serta Pengaruhnya Terhadap Inovasi Dan Pertumbuhan *Market Share*
Pudjo Sugito, Sumartono

Manajemen Kependudukan : Pengaruh Program KB Dan Fertilitas Terhadap Peluang Kerja Istri, Dan Pendapatan Keluarga (Studi Kasus Di Kelurahan Karang Besuki Kota Malang)
Fatima Abdullah, Sunaryati Hardiani, Noeke Chrispur Mardiasih

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Price To Book Value (PBV) Pada Perusahaan Farmasi Di Bursa Efek Indonesia Periode 2005-2008
Suprpti, Chodidjah, Sri Werdiningsih

Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
Petrus Megu

Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan
Robert Heryanto

Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo
Zuchri Abdussamad

Implementasi Jatidiri Koperasi, Asimetri Informasi Terhadap Kinerja Koperasi Di Kota Malang
Mujiarto

Era Baru Tata Kelola Lembaga Keuangan Dengan Adanya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
Nanik Sisharini

Pelatihan Dan Pembelajaran Organisasi Untuk Meningkatkan *Knowledge* Dan Kinerja SDM Perusahaan
Rudy Wahyono

VOLUME 2
NOMOR 1
JUNI 2014

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

Vol.2, No.1, Juni 2014

ISSN :



9 772301 909009

JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen sebagai terbitan berkala yang menyajikan informasi dan analisis persoalan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan.

Kajian ini bersifat ilmiah populer, sebagai pemikiran teoritik maupun penelitian empirik. Redaksi menerima karya ilmiah/hasil penelitian atau artikel, termasuk ide-ide pengembangan di bidang ilmu ekonomi.

Untuk itu JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN mengundang para intelektual, ekspertis, praktisi, mahasiswa serta siapa saja berdialog dengan penuangan pemikiran secara bebas, kritis, kreatif, inovatif, dan bertanggungjawab. Redaksi berhak menyingkat dan memperbaiki karangan itu sejauh tidak mengubah isinya. Tulisan-tulisan dalam artikel JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN tidak selalu mencerminkan pandangan redaksi. Dilarang mengutip, menerjemahkan dan memperbanyak kecuali dengan ijin redaksi.

PENASEHAT

DR. H. Moh. Burhan, MM
(Dekan FEB Unmer Malang)

PENANGGUNGJAWAB

Drs. Rudy Wahyono, MSi
(Ketua Jurusan Manajemen FEB Unmer Malang)

PIMPINAN REDAKSI

Irany Windhyastiti, SE.,MM

SEKRETARIS REDAKSI

Dr. Syarif Hidayatullah, MM

PENYUNTING

Dr. Fajar Supanto, SE.,MSi
Eko Aristanto, SE., MSi
Umu Khouruh, SE.,MSi

TATA USAHA / EDITING

Aldi Santa Wijaya, S.Kom

Alamat Redaksi :

Kantor Pusat Pengembangan Manajemen dan Bisnis (PPMB)

Jurusan Manajemen - **Fakultas Ekonomi dan Bisnis** Universitas Merdeka Malang

Jl. Terusan Raya Dieng 62-64 Malang, Tlp (0341) 568395, email : feunmermalang@yahoo.com

Jurnal ini dionlinekan pada www.feb-unmer.com dan www.feunmermalang.blogspot.com



009

nyajikan

a karya

praktisi,
tif, dan
isinya.
minkan

JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

Vol.2, No.1, Juni 2014

ISSN :



9 772301 909009

DAFTAR ISI

Penulis	Judul Jurnal	Hal
Umu Khouroh Yuntawati Fristin	Pengembangan Model Inkubator Perdesaan Berbasis Kawasan Melalui Sinergitas "BIG" (<i>Business, Intellectual, Government</i>) Dalam Rangka Penciptaan Wirausaha Baru Di Kabupaten Malang	1-14
Pudjo Sugito Sumartono	Kajian <i>Value Based Leadership</i> Dan <i>Knowledge Management</i> Serta Pengaruhnya Terhadap Inovasi Dan Pertumbuhan <i>Market Share</i>	15-32
Fatima Abdullah Sunaryati Hardiani Noeke Chrispur Mardiasih	Manajemen Kependudukan : Pengaruh Program KB Dan Fertilitas Terhadap Peluang Kerja Istri, Dan Pendapatan Keluarga (Studi Kasus Di Kelurahan Karang Besuki Kota Malang)	33-40
Suprpti, Chodidjah, Sri Werdiningsih	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Price To Book Value (PBV) Pada Perusahaan Farmasi Di Bursa Efek Indonesia Periode 2005-2008	41-55
Petrus Megu	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Kedungkandang Kota Malang	56-67
Robert Heryanto	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan	68-77
Zuchri Abdussamad	Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo	78-86
Mujiarto	Implementasi Jatidiri Koperasi, Asimetri Informasi Terhadap Kinerja Koperasi Di Kota Malang	87-107
Nanik Sisharini	Era Baru Tata Kelola Lembaga Keuangan Dengan Adanya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan	108-118
Rudy Wahyono	Pelatihan Dan Pembelajaran Organisasi Gunameningkatkan <i>Knowledge</i> Dan Kinerja SDM Perusahaan	119-125

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM MULTI NIAGA CABANG GORONTALO

Zuchri Abdussamad¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Abstract

The cooperatives have a role to increase the society trust as the motto "from the members, by the members and for the members". Although the image of cooperatives had fallen, but the negative image of the past should not make the cooperative life becomes weak. The cooperatives must increase the quality of service that include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. If the cooperatives want to be the winner in the competition on business, they should provide the best service quality to reach customer satisfaction.

Keywords: *quality of service, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor koperasi harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta koperasi juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap koperasi untuk mempertahankan kebutuhan, keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul, sehingga perhatian koperasi tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya.

Menurut Royne dalam Tatik Suryani (2001:273), "kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama koperasi yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan koperasi juga mudah ditiru". Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan koperasi memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Demikian pula dengan bisnis koperasi, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Fenomena ini terjadi hampir diseluruh koperasi, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di koperasi. Namun, kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas.

Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml, (1988) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), gaya

cepat dalam memberikan kredit, memberikan kemudahan persyaratan kredit serta sarana dan prasarana yang menunjang, 2) Karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah, jadi disarankan agar pihak manajemen Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo dapat memberikan pendidikan dan latihan kepada karyawan koperasi agar mampu memberikan pelayanan prima demi tercapainya kepuasan nasabah, 3) Kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *empathy* (X₅) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jadi disarankan agar pihak manajemen koperasi dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah misalnya kemudahan pelayanan pinjaman, memberikan penjelasan yang detail kepada nasabah sehingga mereka paham tentang prosedur pemberian pinjaman, respon terhadap keluhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, 2011, *Pelayanan Publik*, Penerbit PT. Pustaka IndonesiaPress, Jakarta
- Barata Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*(Edisi pertama), Salemba Empat Jakarta
- Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Parasuraman, A Valarie A Zeithaml & Leonard L Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Service" *Journal of Marketing*, 49 (fall), p.41-50,
- Parasuraman, A Valarie A Zeithaml & Leonard L Berry, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer, Preceptions of Service Quality" *Journal of Retailing*, 64,p.12-40,
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tatik Suryani, Sri Lestai, & Wiwik Lestari, 2001, "*Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*". Prahara Offset, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta