

RINGKASAN

Kualitas pelayanan dari pengurus menjadi salah satu faktor dalam memajukan koperasi. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan maka secara tidak langsung membuat anggota puas terhadap kinerja pengurus koperasi itu. Kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. KUD ARIS merupakan salah satu koperasi yang aktif di Kecamatan Banyumas dan dalam operasionalnya KUD Aris menunjang kebutuhan para anggotanya baik kebutuhan jasa ataupun kebutuhan produk. Keberadaan KUD ARIS diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui apakah pelayanan yang diberikan KUD Aris di Kabupaten Banyumas telah memuaskan anggota, dan (2) Mengetahui faktor pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KUD Aris di Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Penelitian dilaksanakan Maret-April 2016, dengan sasaran pengurus dan anggota KUD ARIS di Kabupaten Banyumas. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sebanyak 91 orang dan pengambilan sampel yang menjadi responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan unggul yang meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* oleh KUD Aris Banyumas belum memuaskan harapan anggota dengan ditunjukkan nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja sebesar 93,56 persen, (2) Aspek *responsiveness* merupakan aspek yang dinilai perlu diprioritaskan oleh anggota KUD Aris, aspek ini dinilai sangat penting oleh anggota KUD Aris tetapi kinerja yang diberikan kepada anggota KUD Aris belum memuaskan. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai tingkat kesesuaian dari aspek *responsiveness* yang berada pada kuadran I dalam diagram kartesius.

SUMMARY

The quality of service of the management to be one of factor in advancing cooperative. By improving the quality of service then indirectly make members satisfied with the performance of the cooperative management. Member satisfaction is a situation where the wishes, expectations and needs of members are met. KUD ARIS is one of the cooperatives are active in the subdistrict of Banyumas and in operation KUD Aris supporting the needs of its members both the needs of services and products needs. The existence of KUD ARIS is expected to provides a good service and in accordance with the needs of members and the society.

The aims of this research are (1) to find out whether services that given by KUD Aris in Banyumas has been satisfy members, and (2) to find out about factor of service that should be the top priority in increasing the member satisfaction at KUD Aris in Banyumas. The research method used in this research is case study. The research conducted in March-April 2016, and took administrators and members of KUD ARIS in Banyumas as the object. Slovin formula was used to calculate the sample size which is obtained as many as 91 people and simple random sampling technique was used to choose all the respondents. All information and data regarding the research were obtained by observation and interview methods. This research used Importance Performance Analysis to complete this study.

Result of this study has shown that: (1) superior service which includes aspect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility by KUD Aris Banyumas has not satisfy members expectations with a value indicated level of concordance between the importance and performance of 93,56 percent, (2) Aspects of responsiveness is the aspects that need to be prioritized by members of KUD Aris. This aspect is considered very important by members of KUD Aris but the performance which has been given to members of KUD Aris has not been satisfying. The results showed with the adjustability of the aspects of responsiveness that is in the first quadrant in the Cartesian diagram.