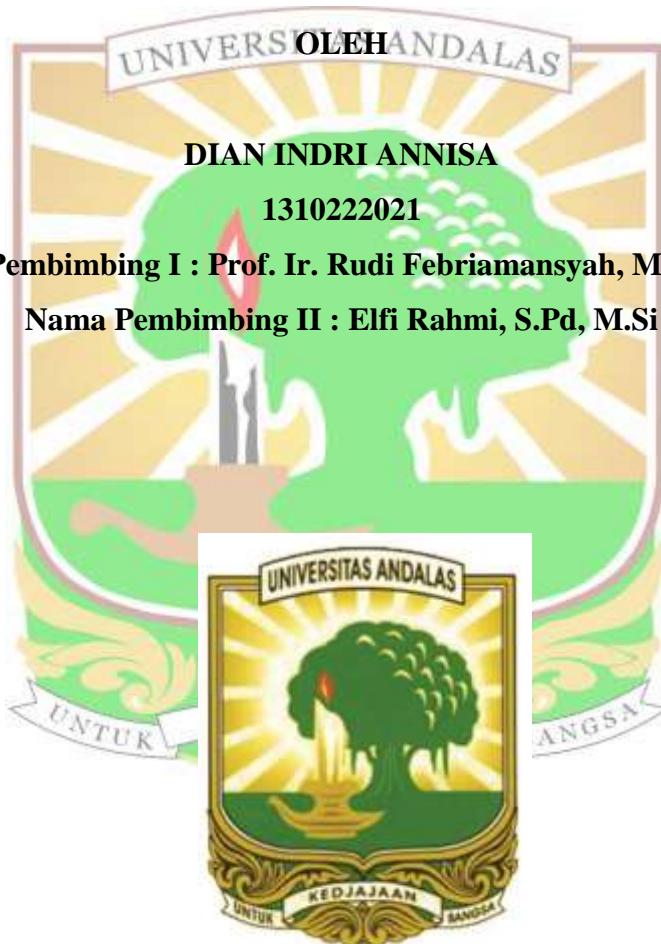


**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN
SIMPAN PINJAM DI KOPERASI PERKEBUNAN SAWIT
(KPS)**

**(STUDI PERBANDINGAN PADA KPS PERINTIS DAN KPS MAJU DI
NAGARI KOTO BARU KECAMATAN LUHAK NAN DUO
KABUPATEN PASAMAN BARAT)**

SKRIPSI

DIAN INDRI ANNISA
1310222021
Nama Pembimbing I : Prof. Ir. Rudi Febriamansyah, M.Sc, Ph.D
Nama Pembimbing II : Elfi Rahmi, S.Pd, M.Si



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN SIMPAN PINJAM DI KOPERASI PERKEBUNAN SAWIT (KPS)

**(STUDI PERBANDINGAN KPS PERINTIS DAN KPS MAJU DI NAGARI
KOTO BARU KECAMATAN LUHAK NAN DUO KABUPATEN
PASAMAN BARAT)**

Abstrak

Kabupaten Pasaman Barat merupakan wilayah sentra kelapa sawit di Sumatera Barat. Besarnya luas lahan kelapa sawit membutuhkan modal yang besar. Koperasi merupakan lembaga keuangan yang berdiri berdasarkan asas kekeluargaan untuk membantu memecahkan masalah permodalan petani. KPS Perintis dan KPS Maju merupakan koperasi yang memiliki penilaian kinerja yang berbeda sehingga perlu ditinjau apakah terdapat hubungan antara kinerja koperasi dengan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pelayanan Koperasi Perkebunan Sawit pada KPS Perintis dan KPS Maju, menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian studi komparatif/perbandingan. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* karena Kecamatan Luhak Nan Duo merupakan sentra KOPBUN di Kabupaten Pasaman Barat. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *simple random sampling* dipilih 29 orang sampel dari populasi 510 orang anggota KPS Perintis dan 35 orang sampel dari populasi 442 orang anggota KPS Maju. Analisa data dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) kemudian dibandingkan dengan menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada grafik IPA pada masing – masing KPS, sebagian besar atribut yang diujikan telah memenuhi kepuasan anggota, disamping masih terdapat atribut yang perlu diperbaiki pelayanannya. Secara keseluruhan berdasarkan nilai CSI anggota KPS Perintis dan KPS Maju sudah merasa puas dengan pelayanan masing – masing koperasi. Hasil perbandingan analisis uji T adalah ternyata tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan anggota terhadap pelayanan kedua KPS meskipun pada atribut penampilan dan kerapian pengurus terdapat perbedaan kepuasan. Saran untuk KPS Maju agar dapat meningkatkan kinerjanya agar selalu dapat memuaskan kebutuhan anggota.

Kata kunci : *pelayanan, kepuasan, perbandingan*

***Analysis Of Members Satisfaction In Save Loans Services In
Koperasi Perkebunan Sawit (KPS)
(Comparative Study On KPS Perintis And KPS Maju In Nagari Koto Baru,
Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat)***

Abstract

Kabupaten Pasaman Barat was the center of palm oil plantation in West Sumatra. The large area of palm oil plantaiton requires a large capital. Cooperative was a financial institution that stand based on the principle of kinship to solve the problem of farmer's capital. KPS Perintis dan KPS Maju were a cooperative that has different performance appraisal so they need to be reviewed whether there was relationship between cooperative performance with member's satisfaction to cooperative services. This study aimed to compare the satisfaction of services of Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) at KPS Perintis and KPS Maju, using quantitative method with comparative study type. The location of the research was determined purposively because Kecamatan Luhak Nan Duo was the center of KOPBUN in Kabupaten Pasaman Barat. Respondents determined by simple random sampling technique selected 29 samples from 510 members of KPS Perintis and 35 samples from 442 members of KPS Maju. Analysis data was used Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) and then compared with T test analysis. The result showed that in IPA graph in each KPS, most attributes tested have satisfied all of members, in addition there were some attributes that need to be improved services. Overall based on the value of CSI members KPS Perintis and KPS Maju already satisfied with the service of each cooperative. The result of comparison of T test analysis was found there was no significant difference in the satisfaction of members with the service both of KPS although in appearance attribute and neatness of the board there was difference of satisfaction. Suggestions for KPS Maju in order to improve its performance in order to always satisfy the members needed.



Keywords : services, satisfaction, comparative