

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI  
PETERNAK SAPI PERAH MERAPI SINGGALANG  
KOTA PADANG PANJANG**

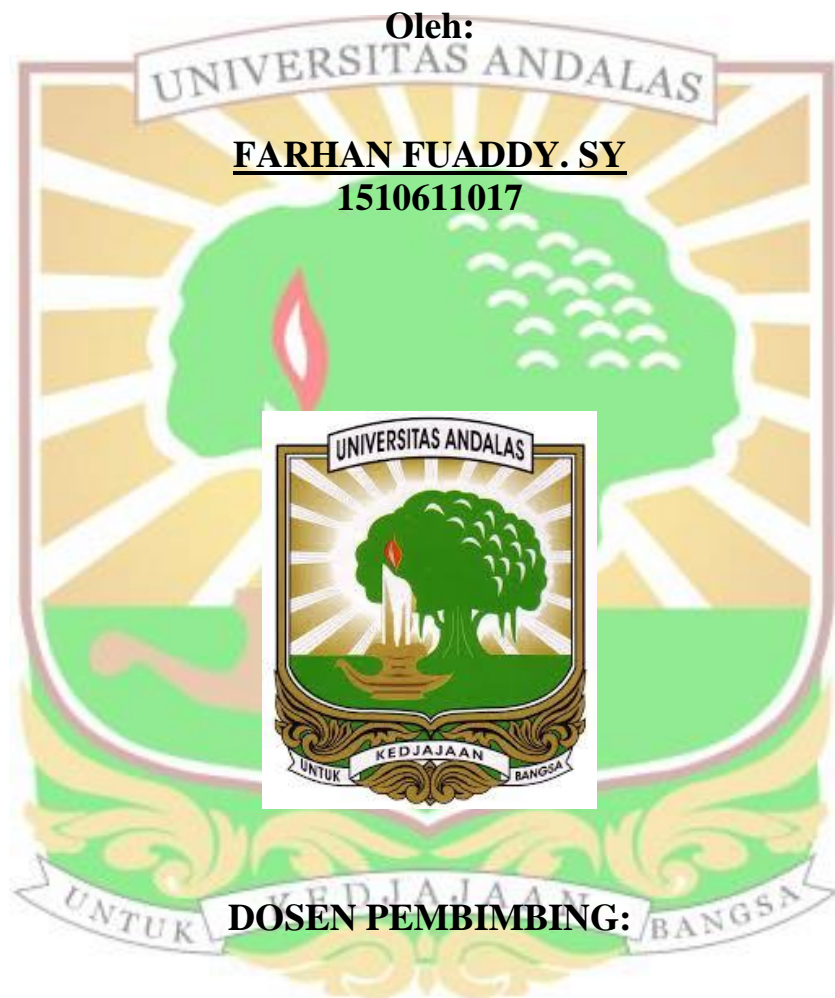
**SKRIPSI**

**Oleh:**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**FARHAN FUADDY. SY**

**1510611017**



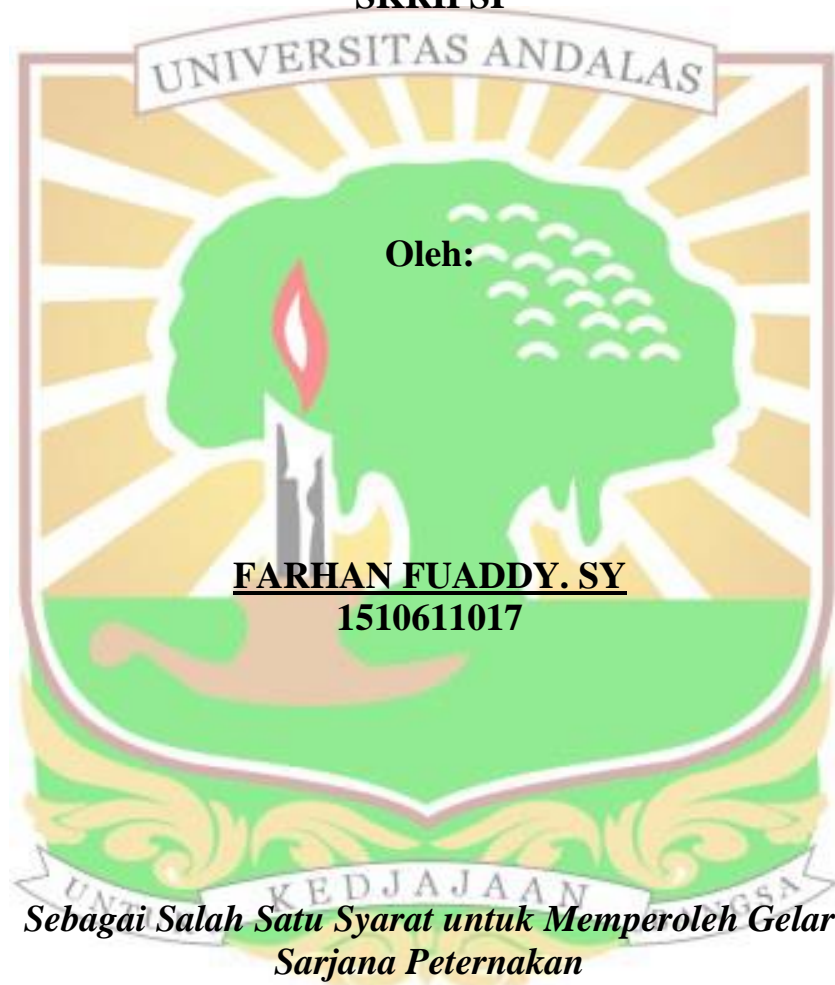
**DOSEN PEMBIMBING:**

**Prof. Dr. Ir. James Hellyward, MS, IPU, Asean Eng  
Elfi Rahmi, S.Pt., MP**

**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI  
PETERNAK SAPI PERAH MERAPI SINGGALANG  
KOTA PADANG PANJANG**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI  
PETERNAK SAPI PERAH MERAPI SINGGALANG  
KOTA PADANG PANJANG**

**Farhan Fuaddy. Sy**, dibawah bimbingan  
**Prof. Dr. Ir. James Hellyward, MS, IPU, Asean Eng** dan  
**Elfi Rahmi, S.Pt., MP**  
Bagian Pembangunan dan Bisnis Peternakan, Fakultas Peternakan  
Universitas Andalas Padang, 2019

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan KPSP Mersi (Koperasi Peternak Sapi Perah Merapi Singgalang) Kota Padang Panjang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dan pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*). Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara langsung dan kuesioner dengan anggota koperasi, dan data sekunder yang diperoleh dari instansi-instansi yang terkait, studi kepustakaan, publikasi ilmiah, literatur yang relevan serta internet untuk data yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis data menggunakan analisis SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koperasi belum dapat memuaskan seluruh anggota pada semua dimensi kualitas dan jasa. Dimensi dengan tingkat ketidakpuasan terbesar berada pada dimensi *responsiveness* dengan gap sebesar -2,54 (-52,11%). Selanjutnya pada dimensi *reliability* dengan gap sebesar -2,28 (-47,80%), dimensi *assurance* dengan gap sebesar -1,74 (-35,67%), dimensi *tangibility* dengan gap sebesar -1,61 (-33,93%), dan yang terendah pada dimensi *emphaty* dengan gap sebesar -1,00 (-20,87%). Kondisi KPSP Mersi dapat dikatakan tidak baik karena nilai rata-rata ketidakpuasan yang dirasakan terhadap pelayanan seluruh dimensi lebih dari -1 yaitu sebesar -1,83 (-38,08%).

Kata kunci : Analisis Kualitas Pelayanan, Koperasi Susu, Sapi Perah, SERVQUAL

