

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Didunia yang sangat modern saat ini lembaga keuangan memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Lembaga keuangan berfungsi sebagai intermediary antara masyarakat yang mempunyai dana dan masyarakat yang membutuhkan dana. Lembaga keuangan merupakan suatu wadah yang memberi fasilitas produk atau jasa serta memutar arus uang dalam perekonomian. Kegiatan operasional dasar dari lembaga keuangan adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya lagi kepada masyarakat yang membutuhkan dana tersebut. Lembaga keuangan terbagi menjadi Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank. Lembaga Keuangan Bank adalah Lembaga yang menjadi pihak perantara bagi sektor rumah tangga dan sektor industri sebagai kredit investasi. Lembaga keuangan non bank berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP-38/MK/IV/1972 merupakan suatu Lembaga atau badan yang melakukan aktivitas keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung, menghimpun dana dari Masyarakat dengan menerbitkan surat surat berharga dan menyalurkan dana tersebut untuk membiayai investasi diberbagai perusahaan. Menurut Fahmi Irham, (2014) Lembaga keuangan adalah suatu badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (financial assets) atau tagihan tagihan (claim) misalnya saham, obligasi,

dibandingkan asset riil misalnya : Gedung, peralatan, dan bahan baku. Lembaga keuangan adalah salah satu Lembaga yang selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah atau anggota. Peran dari Lembaga keuangan sebagai wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana Masyarakat secara efektif. Ayu, (2020)

Bangsa Indonesia memiliki tiga sektor kekuatan ekonomi yang melakukan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Adapun ketiga sektor tersebut yaitu sektor negara, swasta dan koperasi. Dengan tujuan mencapai kedudukan perekonomian yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, ketiga sektor tersebut saling berkorelasi secara baik Rusman et al.,(2021). Pamura Daud, (2018) menyatakan bahwa koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Koperasi Indonesia dijuluki sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang Undang Dasar 1945. Pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan Desran & Arifin Kiswanul, (2021)

Koperasi merupakan lembaga keuangan yang berkontribusi besar terhadap negara. Oleh karena itu koperasi perlu dibina secara professional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental agar koperasi dapat berkembang. Koperasi merupakan salah

satu kekuatan ekonomi yang menggerakkan perekonomian nasional Anggota Katarina Moi et al., (2022). Selain itu pula koperasi terdiri dari banyak orang yang mempunyai kebutuhan, serta visi misi yang serupa. Koperasi merupakan usaha bersama yang dilakukan oleh masyarakat dengan tujuan mencapai kesejahteraan seluruh anggota koperasi. Menurut Tolong Adrianus, dkk. (2020) koperasi merupakan salah satu bentuk organisasi ekonomi yang sedang mendapatkan perhatian pemerintah. Tamam, (2017) berpendapat bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan hukum di Indonesia. Pelopor pengembangan perkoperasian di Indonesia adalah Bung Hatta dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia. Koperasi merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang mempunyai tujuan atau kepentingan Bersama. Jadi koperasi merupakan bentuk dari sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kelompok inilah yang akan menjadi anggota koperasi yang didirikannya. Pembentukan koperasi berdasarkan asas kekeluargaan dan gotong royong khususnya untuk membantu para anggotanya yang memerlukan bantuan baik berbentuk barang ataupun pimpinan uang.

Dalam penelitian ini, koperasi yang diteliti yakni koperasi konvensional. Koperasi konvensional adalah koperasi yang dalam penyaluran produknya melakukan sistem kredit barang maupun uang dan membebaskan bunga kepada nasabah, intinya yaitu koperasi berbasis konvensional ini tidak mau menanggung barang atau uang yang digunakan para nasabah dalam usahanya jika mengalami kerugian atau keuntungan, peminjam harus tetap mengembalikan dana sebesar

yang dipinjam ditambah dengan beban bunga yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan pada koperasi konvensional hanya pada kinerjanya saja yang artinya bahwa koperasi konvensional ini hanya diawasi kinerja oleh para petugas dalam mengelola koperasi. Iwan et al., (2018)

Menurut Tamam, (2017) Koperasi yang dapat dikategorikan sebagai lembaga pembiayaan adalah koperasi simpan pinjam, dikarenakan usaha yang dijalankan oleh koperasi simpan pinjam adalah usaha pembiayaan yaitu menghimpun dana dari para anggotanya atau masyarakat umum. Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang melanjutkan usaha pembiayaan, yaitu dengan cara menghimpun dana dari para anggotanya yang kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggotanya atau masyarakat umum, Hery, (2020). Dalam menjalankan kegiatannya koperasi simpan pinjam memungut sejumlah uang dari setiap anggota koperasi, uang yang dikumpulkan para anggota tersebut Kemudian dijadikan modal untuk dikelola oleh pengurus koperasi, dipanjangkan kembali bagi anggota yang membutuhkannya. Salsinha et al., (2022) mengatakan bahwa koperasi simpan pinjam merupakan Lembaga keuangan dengan kegiatan usahanya menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggota koperasi, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Koperasi didirikan sebagai Persekutuan kaum yang lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi

didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan Khuswati & Triana Relita, (2019).

Didalam koperasi banyak faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan para anggotanya. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan para anggotanya, dan salah satunya adalah memiliki lokasi operasional yang strategis dan dengan cara memberikan pelayanan terhadap anggota yang merujuk kepada pelayanan yang bermutu.

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau suatu aktivitas usaha tersebut dilakukan. Lokasi sangat penting dan wajib ditentukan ketika akan membuat suatu usaha karena lokasi yang akan menentukan bagaimana suatu usaha tersebut beraktivitas. Lokasi menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih penyedia jasa atau produk yang akan digunakan, karena konsumen akan mempertimbangkan apakah lokasi tersebut berdiri di lokasi yang mudah dijangkau atau tidak. Oleh sebab itu lokasi menjadi pertimbangan dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Lokasi berperan menentukan tingkat kesuksesan usaha. Lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk mengakses jalan menuju kantor. Sehingga dibutuhkan lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah. Lokasi (Place) menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produknya dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama, dan sama-sama punya manajemen yang bagus. Lokasi adalah posisi

keberadaan suatu aktivitas usaha ditempat yang sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis tersebut. Kemudian lokasi mencerminkan fungsi kemudahan akses dan kedekatan jarak dengan sarana dan fasilitas. Menurut Qomariah 2016 dikutip dalam Atmanegara et al., (2019) Lokasi juga faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Perusahaan yang memiliki lokasi strategis akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan untuk mengakses produk atau jasa dari Perusahaan. Indikator lokasi menurut Tjiptono dan Chandra (2017) Akses, Visibilitas, Lalu Lintas, Ekspansi, Lingkungan, Kompetisi, Peraturan Pemerintah.

Selain lokasi, kepuasan anggota juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan sangat vital perannya dalam mempengaruhi banyak hal terutama kepuasan anggota, yang mana sangat penting bagi perusahaan agar pelanggan melakukan pembelian ulang. Dalam konteks koperasi, koperasi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan koperasi yang sebelumnya sudah terdaftar sebagai anggota koperasi. Selain itu kualitas pelayanan mampu menjadi *predictor* yang baik untuk mengukur kepuasan pelanggan yang mana dalam konteks koperasi merupakan kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan adalah sebuah angan angan dan pengendalian dari landasan tingkat keunggulan guna memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan

baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, Izzuddin & Muhsin, (2020). Kualitas pelayanan adalah sebuah angan angan dan pengendalian dari landasan tingkat keunggulan guna memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Terdapat dua faktor yang menjadi dasar konsumen telah memutuskan untuk melakukan transaksi dengan salah satu badan usaha maka konsumen tersebut mempunyai harapan tentang pelayanan yang ada dibadan usaha tersebut, dan nantinya akan berpotensi disebarkan kepada konsumen lain. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan bukan suatu masalah yang susah, namun apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan oleh perusahaan maka dapat memunculkan sesuatu yang tidak diharapkan karena sifatnya yang sensitif. Kualitas pelayanan juga harus ada faktor pendukung yaitu dengan etika, fasilitas yang memadai dan sebagainya. Kualitas pelayanan dinilai dari kebutuhan anggota. Persepsi tersebut menentukan keputusan anggota untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut ataaau tidak. Diera persaingan yang semakin ketat ini setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota adalah hal yang sangat penting terhadap kepuasan anggota koperasi. Indikator kualitas pelayanan menurut tjiptono dan

Chandra, (2016) yaitu tangible, reability, responsive, empathy, assurance. Kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi dan kepuasan pelanggan yang bersangkutan.

Menurut Kotler dan Keller, (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini yaitu anggota koperasi adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan lalu dibandingkan dengan harapan. Kepuasan anggota merupakan merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan koperasi, maka harus memperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh anggota dengan jasa yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesanya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya, Philip Kotler (2017:36) dikutip dalam Bimo & Marlina, (2020). Menurut (Valerie A Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D Gremler, 2016) dalam Bimo & Marlina, (2020) kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya hal itu, konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah produk atau jasa yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan konsumen akan kinerja sebuah produk dan kenyataan yang konsumen terima Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perbandingan suatu perasaan dan harapan pelanggan

terhadap kinerja yang dirasakan . Menurut Wilkie dan Tjiptono (2018) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan efisien. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah ada setelah ada seleksi pembelian khusus dan pengalaman memakai produk. Kepuasan atau tidaknya merupakan bentuk respon hasil evaluasi ketidaksesuaian tentang apa yang dirasa dibandingkan dengan harapannya, Riono et al., (2022). Indikator kepuasan anggota menurut Fandy Tjiptono (2014) antara lain Barang dan jasa berkualitas, Relationship marketing, Program promosi, Fokus pada pelanggan terbaik, Sistem penanganan complain yang efektif, Unconditional guarantes, Program pay-for-performance

Penelitian ini dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian penelitian terdahulu atau peneltian relevan yang menjadi landasan ide penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh, (2022) dengan judul Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kspps Bina Insan Muwahidun Gembong Pati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS

Bina Insan Muwahidun Gembong, variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong.

Arlina Sandi, Caska, Gani Haryana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (Kud) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode simple random sampling sebanyak 86 orang. Menggunakan metode analisis regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota. Berdasarkan uji parsial (Uji t) dapat diketahui bahwa hanya variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota ditunjukkan dengan signifikannya 0,272 sedangkan variabel lain tidak berpengaruh.

Rifky Ardhana Kisno Saputra, Ali Muhajir, dengan judul “Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Mawar Lamongan” Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Syariah Mawar Lamongan. Pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling Purposive dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t variabel lokasi thitung = 2.769 > ttabel = 1.660 yang menyatakan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel promosi thitung = 1.991 > ttabel = 1.660 yang menyatakan promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan variabel kualitas pelayanan thitung = 3.970 > ttabel = 1.660 yang menyatakan kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan R square sebesar 0.727 menunjukkan bahwa 72.7% variabel Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh lokasi, promosi dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 27.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Katarina A Moi, Abas Kasim, dan Anthonius B Mesakh (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Kredit Sinar Harapan Malapedho Kabupaten Ngada)”. Menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda dengan variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi, dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Anggota. Dengan hasil kesimpulan secara parsial maupun simultan Kualitas Layanan dan Citra Koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Enny Khuswati, Dessy Triana Relita “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian”. Menggunakan metode Skala Likert dan analisis Regresi Linier sederhana. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari dengan hasil uji t, diperoleh nilai thitung 8,774 lebih besar dari (>) ttabel 1,990 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05.

Timothy M. R. Rusman, Joula J. Rogahang, Olivia Walangitan (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo” Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota.

Desran, Kiswanul Arifin (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Credit Union Sumber Rejeki Tempat Pelayanan Balai Putut Pamelum Tamiyang Layang Kabupaten Barito Timur”. Menggunakan metode analisis Regresi Sederhana. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.1
Perubahan jumlah anggota Koperasi Harapan Morome
Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah anggota
2018	207
2019	210
2020	204
2021	200
2022	192
2023	191

Sumber : Koperasi Harapan Morome

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, diperoleh informasi bahwa terjadi peningkatan jumlah anggota dari tahun 2018 sampai tahun 2019, namun pada tahun 2020 jumlah anggota menurun, begitupun dengan tahun tahun seterusnya, penurunan jumlah anggota tersebut dikarenakan adanya perpindahan penduduk ke daerah lain, hal lain juga disebabkan oleh anggota yang telah meninggal dunia.

Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome adalah satu satunya koperasi yang masih aktif di desa tersebut. Koperasi ini merupakan lembaga keuangan yang didirikan pada tanggal 18 januari

2008 yang dimotori oleh seorang yang bernama Ibu Dina Pare Panginan. Setiap satu periode yaitu tiga tahun sekali koperasi ini melakukan pergantian pengurus. Ibu Dina Pare Panginan memotori koperasi ini selama tiga periode yaitu dari tahun 2008-2017, pada periode berikutnya koperasi ini dimotori oleh seorang bernama Bapak Lamin, beliau menjadi ketua koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome dari tahun 2018 hingga saat ini. Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome ini memiliki tujuan yang sama dengan koperasi lain pada umumnya yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga anggota koperasi merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome ini memberikan jasa simpan pinjam yang bertujuan untuk mensejahterakan ekonomi masyarakatnya. Koperasi ini memiliki lokasi dipedesaan yang lumayan jauh dari kota, namun karena penduduk desa tersebut cukup banyak, jadi banyak pula yang menjadi anggota koperasi ini. Kualitas pelayanan pada koperasi ini juga memungkinkan menjadi alasan mereka kerap menjadi anggota dari koperasi harapan morome ini. Alasan peneliti memilih variabel lokasi dan kualitas pelayanan yaitu karena peneliti ingin mengetahui apakah perubahan jumlah pada anggota koperasi (tabel 1.1) setiap tahunnya dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan kenyataan dan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Morome (Desa Wonua Morome)”**.

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat beberapa permasalahan, oleh karena itu perlu dilakukan batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Harapan Morome.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
3. Apakah lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota
3. Untuk mengetahui apakah lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut :

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan menyangkut hal hal yang berkaitan dengan lembaga keuangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi pihak koperasi : Penelitian ini diharapkan dapat membantu petugas pihak koperasi dalam meningkatkan prasarana serta kualitas pelayanan.
2. Bagi Universitas: Dapat menjadi referensi bagi lembaga sebagai acuan kepada mahasiswa lain dalam penyusunan skripsi.

1.6. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukakan pengertian beberapa variabel yang terdapat pada judul ini.

1. Koperasi

Koperasi Harapan Morome merupakan usaha bersama yang dilakukan masyarakat untuk mencapai tujuan kesejahteraan seluruh anggotanya. Dalam menjalankan kegitannya, koperasi Harapan Morome ini memungut sejumlah uang dari setiap anggota. Uang yang dikumpulkan dari para anggota ini kemudian dijadikan

modal sebagai modal untuk dikelola oleh pengurus koperasi dan dipinjamkan kembali kepada anggota yang membutuhkannya. Koperasi ini juga merupakan kumpulan dari beberapa orang yang bergerak membentuk sebuah organisasi untuk tujuan bersama yang dimana tujuan utama koperasi adalah kesejahteraan dari pada anggotanya.

2. Lokasi

Lokasi merupakan acuan pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian penyaluran produk dan jasa dari produsen ke konsumen. Lokasi pada koperasi Harapan Morome cukup strategis yaitu lokasi yang mudah dijangkau, fasilitas diarea koperasi memadai seperti tersedianya lokasi parkir, lingkungan aman, bersih dan asri tentunya menjadi nilai penting yang dipertimbangkan masyarakat ketika ingin menjadi anggota koperasi.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsungmaupun secara tidak langsung. Artinya suatu badan usaha harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas. Pada koperasi Harapan Morome kualitas pelayanan dapat dilihat dari pegawai koperasi yang memberikan pelayanan ramah terhadap anggotanya,

pegawai koperasi ini juga melayani keluhan anggota dengan cepat, melayani para anggota dengan tepat pada saat dibutuhkan.

4. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan kunci dari kerja keras atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka anggota atau konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Tingkat kepuasan anggota koperasi harapan morome dapat dilihat dari jumlah anggota koperasi yang menurun pada tiap tahun. Hal tersebut bisa di sebabkan karena tingkat kepuasan anggota yang juga menurun, dari hal tersebut peneliti ingin apakah ada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, kerangka pikir desain konsep dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, definisi variabel penelitian, Teknik pengumpulan data, instrument penelitian. Dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji regresi linear berganda.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran.

