

ABSTRAK

PERSEPSI ANGGOTA/CALON ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM JASA (KOSPIN JASA) CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

ESKAWATI RITA MUSTIKA

Koperasi Simpan Pinjam JASA merupakan koperasi simpan pinjam terbesar di Indonesia yang telah berhasil mengelola bisnisnya dengan baik. Secara praktis bisnis, koperasi ini telah dikelola dan beroperasi seperti Bank.

Pelayanan yang baik adalah tuntutan semua anggota koperasi, pelayanan sangat penting bagi koperasi simpan pinjam JASA karena semakin baik pelayanan yang dilakukan kepada anggota/calon anggotanya maka semakin tinggi loyalitas anggota/calon anggota terhadap koperasi simpan pinjam JASA. Adapun permasalahan yang dihadapi KOSPIN JASA adalah “ Apakah kualitas pelayanan jasa pada KOPERASI SIMPAN PINJAM JASA (KOSPIN JASA) sudah baik”

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui persepsi anggota/calon anggota terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam JASA (KOSPIN JASA) Cabang Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pembahasan, data laporan ini merupakan data kualitatif. Kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam JASA (KOSPIN JASA) ditinjau dari lima indikator kualitas jasa yaitu: tampilan fisik (*tangible*), kemampuan untuk memahami konsumen (*empathy*), kemampuan mewujudkan janji (*reliability*), tanggapan dalam memberikan (*responsive*), kemampuan untuk memberikan pelayanan (*assurance*).

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh indikator, nilai variabel tertinggi adalah *emphaty* dengan skor rata-rata 71, sedangkan nilai variabel yang terendah adalah *realibility* dengan skor rata-rata 57,6.

Saran yang penulis berikan adalah Koperasi Simpan Pinjam JASA (KOSPIN JASA) Cabang Bandar Lampung perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator *realibility* yaitu dengan menambah jenis produk baru sesuai kebutuhan anggota/calon anggota, M.JASA untuk lebih disosialisasikan, kartu debit agar dapat digunakan diberbagai tempat pembelanjaan dengan menambah *merchant*.