

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI SERBA USAHA REJOSARI (KSU REJOSARI) TENAYAN RAYA PEKANBARU

*Analysis of Service Quality at Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU
REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru*

OLEH :

CRYSWIDIYANTI
NIM : 1661201124

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target serba usaha anggota pada anggota Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh koperasi dalam mengatasi dampak pelayanan anggota pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru. Untuk populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah dari keseluruhan objek yang akan diteliti yaitu anggota pada koperasi, karena banyaknya jumlah populasi dan karena keterbatasan waktu serta tenaga dari penulis dilakukan pengambilan sampel sebagian dari populasi yang akan diteliti serta dapat mewakili keseluruhan populasi yang berjumlah 320 anggota. Maka cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sehingga dapat diperoleh sampel sebanyak 76 anggota. Dalam menganalisa data, digunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek-aspek dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty* yang diterapkan pada Soperasi Serba Usaha Rejosari (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru ditanggapi dengan baik oleh anggota. Hal ini juga dapat dilihat dari jawaban responden yang menjawab setuju terhadap setiap indikator dimasing-masing variabel yang ada. Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada para anggota, pihak koperasi terutama pada karyawan koperasi dan anggota perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kelima dari aspek tersebut.

Kata Kunci : *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empaty.*