

ABSTRAK

PUJA MAHARANI SARAGIH, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi. Dibimbing oleh Bapak **Ir. Jamaluddin, M.Si** dan Ibu **Ir. Siti Kurniasih, S.P.,M.Si**

Sejauh ini koperasi menjadi kurang peminatnya karena adanya permasalahan pada koperasi yang diakibatkan oleh kurangnya komitmen organisasi terhadap operasional dalam hal pelayanan koperasi yang menyebabkan banyak anggota koperasi yang mengundurkan diri dan tidak aktif, hal ini dapat dilihat dari data jumlah KUD yang mengalami penurunan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Marga Jaya kepada anggota KUD Marga Jaya. 2) Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Marga Jaya. 3) Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan anggota dengan kualitas pelayanan jasa di KUD Marga Jaya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif, dengan menggunakan alat analisis Skala Guttman dan diuji menggunakan analisis statistik non parametrik melalui uji Chi-Square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berhubungan dengan kepuasan anggota KUD Marga Jaya dengan indikator yang berhubungan dengan kepuasan yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa KUD Marga Jaya sudah tergolong tinggi yaitu sebanyak 79,45%. Kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Marga Jaya secara keseluruhan tergolong sudah puas dengan persentase 82,19%. Hal ini menunjukkan bahwa unit usaha KUD Marga Jaya sudah memuaskan anggotanya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi Unit Desa (KUD)