

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi berdasarkan kesesuaian harapan dan kinerja anggota pada masing-masing atribut, (2) mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi yang perlu ditingkatkan, serta (3) menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive sampling* di Koperasi Gatos Bumi Jawi Kecamatan Sawangan Kabupaten Magelang. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu *service quality (ServQual)*, *importance performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja kualitas layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi belum mencapai harapan anggota terhadap kualitas layanan, (2) atribut-atribut kualitas layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan yaitu pengurus mengelola hubungan baik dengan anggota, kecepatan pengurus dalam pemberian solusi bagi anggota, pengurus memastikan ketersediaan pupuk kandang pada UPPO, pengurus menetapkan harga jual yang kompetitif, pengurus menyusun strategi pemasaran yang efektif, jaminan pengurus memberikan pelatihan kepada anggota koperasi, jaminan pengurus memastikan proses mengikuti standar pertanian organik, jaminan pengurus menjaga aset koperasi, dan jaminan pengurus dalam menangani keluhan, serta (3) tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi berada pada kategori puas.

Kata kunci: kualitas layanan, koperasi, atribut prioritas, kepuasan anggota

ABSTRACT

This research aims to: (1) analyze the service quality of Gatos Bumi Jawi Cooperative based on the alignment between member expectations and actual performance across each service attribute; (2) identify the service quality attributes that require improvement; and (3) evaluate the overall level of member satisfaction with the cooperative's services. A descriptive analysis method with a quantitative approach was used. The research location was determined using purposive sampling at Koperasi Gatos Bumi Jawi, located in Sawangan Subdistrict, Magelang Regency. The sample consisted of 80 respondents selected through purposive sampling. The analytical methods employed were service quality (ServQual), importance performance analysis (IPA), and the customer satisfaction index (CSI). The results showed that: (1) the performance of the cooperative's service quality has not yet met members' expectations, (2) the priority attributes for improvement include management's ability to maintain good relationships with members, speed in providing solutions, ensuring the availability of organic fertilizer (UPPO), setting competitive selling prices, developing effective marketing strategies, providing training, ensuring compliance with organic farming standards, safeguarding cooperative assets, and addressing complaints effectively, and (3) overall, member satisfaction with the cooperative's service quality falls into the "satisfied" category.

Keywords: *service quality, cooperative, priority attributes, member satisfaction*