UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Kepuasan Anggota terhadap Layanan Koperasi Kopi di Kabupaten Temanggung**
Luthfia Rizky Damayanti, Pinjung Nawang Sari, S.P., M.Sc.; Dr. Ir. Lestari Rahayu Waluyati, M.P.; Prof. Dr. Jangkung
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Prima Jaya berdasarkan kesesuaian harapan dan kinerja anggota pada masing-masing atribut, (2) mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan Koperasi Prima Jaya, serta (3) mengetahui atribut kepuasan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki oleh Koperasi Prima Jaya dalam memberikan layanan kepada anggota. Penelitian ini menggunakan metode dasar deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive sampling* di Koperasi Prima Jaya, Desa Kalibanger, Kecamatan Gemawang, Kabupaten Temanggung. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu *service quality* (*ServQual*), *customer satisfaction index* (CSI), dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja kualitas layanan Koperasi Prima Jaya belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota pada seluruh dimensi kualitas layanan, (2) kepuasan anggota berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 73,50%, serta (3) atribut kualitas layanan Koperasi Prima Jaya yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu ketersediaan bahan/kemasan saat dibutuhkan, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan antara lain ketepatan hasil timbangan, konsistensi harga sesuai kesepakatan/grade, pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT), keakuratan pencatatan dan transaksi, kepastian dan ketepatan informasi secara jelas oleh pengurus, kompetensi/ketrampilan/pengetahuan petugas soal standar mutu dan harga kopi, transparansi perhitungan usaha, jaminann keamanan transaksi (prosedur, bukti, audit), keramahan dan kesopanan petugas, kemudahan menghubungi pengurus (WA, telp, tatap muka), dan perhatian pada anggota (bingkisan, bantuan, dll).

**Kata Kunci**: Koperasi kopi; kualitas layanan; kepuasan anggota;

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Kepuasan Anggota terhadap Layanan Koperasi Kopi di Kabupaten Temanggung**
Luthfia Rizky Damayanti, Pinjung Nawang Sari, S.P., M.Sc.; Dr. Ir. Lestari Rahayu Waluyati, M.P.; Prof. Dr. Jangkung
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# *ABSTRACT*

*This research aims to: (1) determine the service quality provided by Koperasi Prima Jaya based on conformity between member's expectations and performance on each atribute, (2) determine member's satisfaction level with the service quality of Koperasi Prima Jaya, and (3) determine satisfaction atributes that need to be maintained and improved by Koperasi Prima Jaya in providing services to its members. This research used a quantitative desvriptive basic method. The research location was determined by purposive sampling at Koperasi Prima Jaya, Kalibanger, Gemawang, Temanggung Regency. The sample was determined using a purposive sampling technique with total sample of 30 respondents. The analytical methods used were service quality (ServQual), customer satisfaction index (CSI), and importance performance analysisi (IPA). The results showed that (1) the service quality of Koperasi Prima Jaya has not yet fully met member's satisfaction across alll service quality dimensions, (2) member's satisfaction level with the service quality of Koperasi Prima Jaya fall into satisfied category, with a CSI value of 73,50%, and (3) priority for improvement is the availability of packaging materials, the atributes that need to be maintained are include weighing accuracy, price consistency according to agreement/grade, implementation of the annual member meeting (RAT), accuracy of transactions, certainty and clarity of information provided by the management, staff competence/skilss/knowledge regarding coffee quality standards and pricing, transparency of business calculations, guarantee of transaction and saving security, courtesy of staffs, ease of contacting management, and attentiveness toward members.*

***Keywords**: service quality, priority attributes menber satisfaction*