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/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
INTISARI ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
I. PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan 6
1.4. Manfaat Penelitian 6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **8**
2.1. Tinjauan Pustaka 8
2.1.1. Kualitas Layanan Koperasi 9
2.1.2. Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Layanan Koperasi 11
2.1.3. Atribut-Atribut Kualitas Layanan Koperasi 12
2.2. Landasan Teori 14
2.2.1. Teori Kualitas Layanan 14
2.2.2. Teori Kepuasan 15
2.2.3. Teori Harapan 17
2.2.4. Teori Kinerja 18
2.2.5. Teori Ketidaksesuaian 19
2.3. Kerangka Pemikiran 20
2.4. Hipotesis 23
III. METODE PENELITIAN **24**
3.1. Metode Dasar 24
3.2. Metode Pengambilan Sampel 24
3.2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian 24
3.3. Jenis Data 25
3.4. Identifikasi Atribut 25
3.5. Metode Pengumpulan Data 28

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/

3.5.1. Observasi 28
3.5.2. Wawancara 28
3.5.3. Studi Pustaka 28
3.6. Asumsi dan Pembatasan Masalah 28
3.7. Definisi dan Pengukuran Variabel 29
3.8. Metode Analisis 31
3.8.1. Uji Validitas 31
3.8.2. Uji Reliabilitas 32
3.8.3. Kualitas Layanan Koperasi Prima Jaya Berdasarkan Harapan dan Kinerja Anggota pada Masing-Masing Atribut 33
3.8.4. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Layanan Koperasi Prima Jaya 35
3.8.5. Atribut-Atribut Kualitas Layanan Koperasi Prima Jaya yang Perlu Ditingkatkan 37
IV. KEADAAN WILAYAH DAN GAMBARAN UMUM 41
4.1. Keadaan Fisik Daerah 41
4.2. Keadaan Demografis 43
4.2.1. Struktur Penduduk Berdasarkan Umur 43
4.2.2. Struktur Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.2.3. Struktur Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 44
4.3. Keadaan Perkebunan 46
4.3.1. Tata Guna Lahan 46
4.3.2. Perkebunan 47
4.4. Gambaran Umum Koperasi Prima Jaya 48
4.4.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Prima Jaya 48
4.4.2. Visi dan Misi Koperasi Prima Jaya 51
4.5. Struktur Organisasi Koperasi Prima Jaya 51
4.5.1. Kepengurusan Koperasi Prima Jaya 51
4.5.2. Unit Usaha Koperasi Prima Jaya 53
V. KARAKTERISTIK ANGGOTA 62
5.1. Karakteristik Anggota Petani Koperasi Prima Jaya berdasarkan Usia dan Generasi 62
5.2. Karakteristik Anggota Koperasi Prima Jaya Berdasarkan Pendidikan 64
5.3. Karakteristik Anggota Koperasi Prima Jaya Berdasarkan Pengalaman Usaha Tani 66
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN 67
6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 67
6.1.1. Uji Validitas 67
6.1.2. Uji Reliabilitas 69

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/

6.2. Analisis Kualitas Layanan Koperasi Prima Jaya 70
6.2.1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 71
6.2.2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*) 73
6.2.3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 75
6.2.4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) 77
6.2.5. Dimensi Empati (*Empathy*) 79
6.3. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Prima Jaya 82
6.4. Analisis Atribut Kualitas Layanan Koperasi Prima Jaya yang Perlu Ditingkatkan 87
6.4.1. Kuadran I (Prioritas Utama) 91
6.4.2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) 93
6.4.3. Kuadran III (Prioritas Rendah) 94
6.4.4. Kuadran IV (Berlebihan) 96
6.5. Tabel Integrasi Metode *Service Quality*, CSI, dan IPA 97
VII. KESIMPULAN DAN SARAN 105
7.1. Kesimpulan 105
7.2. Saran 106
DAFTAR PUSTAKA 107
LAMPIRAN 113