

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan KSP CU Tyas Manunggal serta mengetahui pengaruh pemberian kredit KSP CU Tyas Manunggal terhadap pendapatan petani di Kabupaten Bantul. Metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan adalah SERVQUAL, IPA, dan CSI, sedangkan metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kredit terhadap pendapatan petani adalah uji t berpasangan. Hasil metode SERVQUAL *gap* setiap dimensinya bernilai negatif sehingga persepsi kinerja koperasi belum memenuhi harapan anggota. Metode IPA terdapat 8 atribut prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya, 4 atribut yang harus dipertahankan kinerjanya, 2 atribut prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya, dan 5 atribut berlebihan agar dikurangi kinerjanya. Metode CSI diperoleh nilai sebesar 48,35% yang artinya bahwa anggota kurang puas dengan kinerja pelayanan koperasi. Sedangkan pengaruh kredit terhadap pendapatan tidak ada perbedaan yang signifikan pada pendapatan petani sebelum dan sesudah mengambil kredit, akan tetapi terjadi peningkatan pada pendapatan petani setelah pengambilan kredit di KSP CU Tyas Manunggal sebesar 13,048%. Saran yang diberikan hendaknya koperasi meningkatkan kinerja pada 8 atribut yang dirasa kurang agar meningkatkan kualitas layanan, serta alokasi dana pinjaman lebih diperhatikan dengan pendampingan usahatani agar pendapatan petani meningkat.

Kata kunci : kredit, kualitas, layanan, pendapatan petani

## ABSTRACT

*This research aims to know the service quality of KSP CU Tyas Manunggal and the effect of credit from KSP CU Tyas Manunggal to farmers income in Bantul. The Methods used to determine the service quality are SERVQUAL, IPA, and CSI, and the method used to determine the effect of credit on farmer's income is paired t-test. The results gap of SERVQUAL in every dimension are negative, so the performance perceptions of cooperative have not fulfill members' expectations. IPA method has 8 attributes must be improved for the performance, 4 attributes that must be kepted up the good work, 2 low priority attributes to be improved the performance, and 5 attributes to reduce their performance. CSI score is 48,35% which is not members have not satisfied with the performance of cooperative. In addition, the effect of credit on farmers' income there is no significant difference in farmer's income before and after taking credit, but there is an increasing 13,048% of farmer's income after taking credit at KSP CU Tyas Manunggal. Suggestions should given to cooperative are improvement of performance on 8 attributes that are considered less, so the service quality can be satisfied, as well as allocation of loan funds need more attention with farming assistance in order to increase farmer's income.*

*Keywords : Credit, Farmer's Income, Service, Quality*