



Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas layanan koperasi pertanian dan (2) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan koperasi pertanian. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang belum memuaskan pelanggan. Untuk mengetahui atribut yang belum memuaskan pelanggan dilakukan pengukuran selisih tingkat harapan dengan tingkat kinerja menggunakan metode *Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan anggota sudah merasa puas dengan kinerja koperasi, dengan tingkat kepuasan sebesar 69,76%. Secara umum kinerja koperasi belum sesuai dengan harapan anggota, sehingga kontribusi anggota dalam koperasi masih kurang. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan koperasi pertanian Cinta Manis di Kabupaten Bantul adalah penerimaan modal pinjaman, keakuratan informasi, dan SHU dibagikan secara adil.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Service Quality*.



Abstract

This research aims to determine: (1) service quality of agricultural cooperative and (2) the factors that influence service quality of agricultural cooperative. This study uses a Customer Satisfaction Index to measure the overall level of customer satisfaction. Then proceed with the measure by using Importance Performance Analysis to determine the attributes that have not been satisfying the customers. To know the attributes do not satisfy the customer expectation levels by measuring the difference in performance levels using Service Quality. Results of this study showed that the majority of customers are satisfied with the services cooperative which is equal to 69.76%. The overall performance of the cooperative have not bee to the expectations of members, so that contributing members of the cooperative is not maximum. Factors that affected service quality of agricultural cooperative in Bantul district are accept of loan capital, accuracy of the information, and SHU is shared a fair.

Keyword: *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality.*