

**KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI LAKSMI
PRASANTHI DESA TEMBOK KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**



**Oleh :
Kadek Ardi Santika
NIM. 1917011011**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCARI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd
NIP. 198005032006042003

Skripsi Oleh Kadek Ardi Santika
Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juni 2023

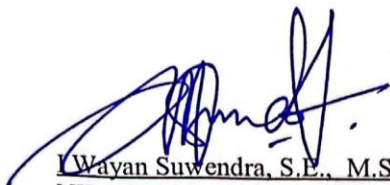
Dewan Penguji



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd (Ketua)
NIP. 198304242009121002



Made Ary Meltriana, S.Pd., M.Pd (Anggota)
NIP. 198005032006042003



Wayan Suwendra, S.E., M.Si (Anggota)
NIP. 197005142008121003

Diterima oleh Penelitian Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Juni 2023

Ketua Ujian

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.si
NIP. 195810291993032001

Mengetahui

Sekretaris Ujian

M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si.
NIP. 1979061620022121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap karya saya ini.



Kadek Ardi Santika

NIM. 1917011011

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd.. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd.,M.Pd. selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing penulis dari awal semester
6. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat, dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing pendamping yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan baik secara online maupun offline dalam penyelesaian skripsi.
8. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si selaku penelaah yang senantiasa memberikan arahan dan evaluasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama

mengemban pendidikan di Fakultas Ekonomi serta memberikan petunjuk, saran, dan motivasi dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini.

10. Bapak Nengah Sedana selaku Ketua Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok
11. Untuk orang tua penulis Ketut Kerentana dan Putu Asih yang telah memotivasi penulis agar tidak lupa mengerjakan skripsi dan menjadi sumber energy terbesar bagi penulis serta memberikan dukungan secara material kepada penulis.
12. Untuk barisan para Mantan , yang selalu memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja,

2023

Kadek Ardi Santika

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PANITIA UJIAN	iv
PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Koperasi.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
2.4 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35

3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.6 Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8 Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELLITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.2 Pembahasan.....	50
4.3 Implikasi.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Rangkuman	61
5.2 Kesimpulan	62
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Data Umur Informan 1	45
Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Informan	45
Tabel 4.3 Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan <i>Tangibles</i>	46
Tabel 4.4 Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.5 Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan <i>Ressponsiveness</i>	48
Tabel 4.6 Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.7 Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan <i>Assurance</i>	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Analisis Lima Kesenjangan Kualitas Pelayanan	30
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian	70
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	71
Lampiran 3. Daftar Informan	74
Lampiran 4. Bukti Data Penelitian.....	79
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	80
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kenyataan dan Harapan.....	81
Lampiran 7. Data Penelitian.....	84
Lampiran 8. Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	86
Lampiran 9. Riwayat Hidup.....	88

