

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

Oleh:

Kadek Ardi Santika, NIM 1917011011

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa jauh kualitas pelayanan antara Harapan Dan Kenyataan yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengambilan data berupa kuisioner, namun terlebih dahulu di uji validitas dan reliabel. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 110 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan Rumus Slovin dengan pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 27 atribut yang diteliti memiliki nilai GAP total sebesar -0,2. Sebanyak 10 atribut memiliki nilai GAP positif dimana kualitas pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan sedangkan 17 atribut lainnya memiliki nilai GAP negatif dimana kualitas pelayanan dikatakan belum berkualitas dan memuaskan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Harapan; Kenyataan

ABSTRACT

This study aims to examine how far the quality of service between expectations and reality provided by Koperasi Laksmi Prasanthi Tembok Village, Buleleng Regency. This type of research is descriptive qualitative with data collection methods in the form of questionnaires, but first tested validity and reliability. The number of samples used was 110 respondents. The sampling technique used Slovin's formula by taking the number of samples that must be representative so that the research results can be generalized and the calculation does not require a sample size table. The data analysis technique used is descriptive analysis. The results of this study indicate that of the 27 attributes studied have a total GAP value of -0.2. A total of 10 attributes have a positive GAP value where the quality of service is said to be quality and satisfying while the other 17 attributes have a negative GAP value where the quality of service is said to be not quality and satisfying.

Keywords: Service Quality; Expectation; Reality