

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek” ini ditulis oleh Yesike Intansari, NIM. 1741143386, pembimbing Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk di dalamnya koperasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi syariah di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? ; 2) Apakah peningkatan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi syariah di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ? ; 3) Apakah peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM dan peningkatan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi syariah di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi syariah di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden yaitu anggota anggota yang ada di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Teknik pengumpulan data dengan observasi, angket dan dokumentasi. Skala pengukuran adalah skala likert. Teknik analisis data dengan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Peningkatan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. 2) Peningkatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota lembaga koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. 4) Peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan secara bersama sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi syariah di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Kata kunci: Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Tingkat Profitabilitas.

ABSTRACT

Thesis titled "The Influence of The Increase of Human Resources and The Improvement of Services to the Level of satisfaction of cooperative members of Sharia Cooperative Institution in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek" written by Yesike Intansari, NIM. 1741143386, advisor Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

In the world of business especially those engaged in services, customer satisfaction is an important and decisive thing in maintain and growe the company. Likewise the banking business including cooperative and other vinancial institutions is a services business based on the principal of trust, so the quality of service issues is an important factor in determine the success of this business.

The formulation of the problem in this research are: 1) Does the increase in Human Resources (HR) affect the level of satisfaction of cooperative members of Islamic cooperative institutions in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? ; 2) Does service improvement affect the level of satisfaction of cooperative members of sharia cooperative institutions in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek? ; 3) Does the increase in Human Resources (HR), and an increase in service have any effect on the satisfaction of cooperative members of sharia cooperative institutions in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ?. This study aims to determine the effect of increasing human resources and improving services to the level of satisfaction of cooperative members of Islamic cooperative institutions in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. The number of samples used in this study were as many as 70 respondents, the members at KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. The technique of collecting data is by observation, questionnaire and documentation. The measurement scale is the Likert scale. Data analysis techniques with multiple linear regression.

The results showed that: 1) The increase of human resources has positive and significant effect on the level of satisfaction of cooperative members of sharia cooperative institution in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. 2) The Improvement of service has positive and significant effect on the level of satisfaction of cooperative members of sharia cooperative institutions in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. 3) Increasing human resources and improving services have positive and significant effect on the level of satisfaction of cooperative members of sharia cooperative institution in KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Keywords: Improvement of Human Resources and Service Improvement Programs on Level of Profitability.