

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
PELAYANAN KOPERASI DI DESA TALANG KEMANG  
KECAMATAN RANTAU BAYUR BANYUASIN**

***ANALYSIS OF MEMBER SATISFACTION LEVEL  
TOWARDS COOPERATIVE SERVICES IN TALANG KEMANG VILLA  
GERANTAU BAYUR DISTRICT BANYUASIN***



**TEJJASUKMAKUMARA**

**20542010010**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
PELAYANAN KOPERASI DI DESA TALANG KEMANG KECAMATAN  
RANTAU BAYUR BANYUASIN**

**SKRIPSI**

Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pertanian  
Pada Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Selatan

Oleh:

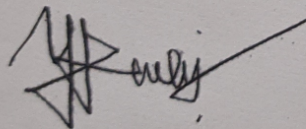
**Tejja sukma kumara**

**20542010010**

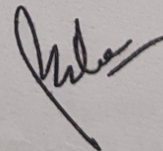
Palembang, Agustus 2024

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



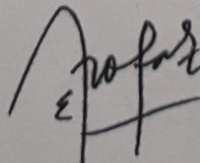
**Yuwinti Nearti, S.P., M.Si.**  
NIDN. 0214017801



**Nirmala Jayanti, S.P., M.Si**  
NIDN. 0226098401

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Pertanian**



**Dr. Ir. Elmezy Arafah, M.S.**  
NIDN. 0223056901

## ***SUMMARY***

**TEJJA SUKMA KUMARA.** *Analysis of Member Satisfaction Levels with Cooperative Services in Talang Kemang Village, Rantau Bayur District, Banyuasin III Regency (Supervised by YUWINTI NEARTI S.P., M.Si and NIRMALA JAYANTI S.P., M.Si).*

*Research analyzing the level of member satisfaction with cooperative services aims to measure the level of member satisfaction with the services provided by the cooperative and identify factors that influence member satisfaction with cooperative services in Talang Kemang village, Rantau Bayur subdistrict, Banyuasin III district. The method used in this research is the method survey. Primary data was obtained from interviews and direct observation, while secondary data was obtained from library sources that are related to this research. Sampling method used the sampling method, where the number of members was 53. The number of samples taken was 35 members so that all respondents were used as respondents. The results of analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) at the Talang Kemang Agricultural Cooperative show that the level of member satisfaction with cooperative services is in the "satisfied" category with a CSI value of 65.71%. This shows that the majority of members are satisfied with the services provided by the cooperative. The main factors that influence member satisfaction include the quality of the products and services offered, competitive prices, adequate service, effective communication, adequate supporting facilities, and fair and transparent cooperative management. To further increase member satisfaction, cooperatives must focus on improving product quality, improving transparency and communication, improving service quality, and holding education and training programs for members. Good financial and administrative management is also very important to build member trust and loyalty.*

***Keywords:*** *Member Satisfaction, Cooperative Services, Management, Customer Satisfaction Index (CSI)*

## RINGKASAN

**TEJJA SUKMA KUMARA. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Koperasi Di Desa Talang Kemang Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin III (Dibimbing oleh YUWINTINE ARTIS.P., M.Sidan NIRMALA JAYANTI S.P., M.Si).**

Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Koperasi bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan oleh koperasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota terhadap layanan koperasi di desa Talang Kemang Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin III. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber kepustakaan yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Metode Pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampling, dimana jumlah anggota 53. Jumlah sampel yang di ambil 35 anggota sehingga semua responden dijadikan responden. Hasil analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Koperasi Pertanian Talang Kemang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi berada dalam kategori "puas" dengan nilai CSI sebesar 65,71%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh koperasi. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota meliputi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, harga yang bersaing, pelayanan yang memadai, komunikasi yang efektif, fasilitas pendukung yang memadai, serta pengelolaan koperasi yang adil dan transparan. Untuk meningkatkan kepuasan anggota lebih lanjut, koperasi harus fokus pada peningkatan kualitas produk, memperbaiki transparansi dan komunikasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengadakan program pendidikan dan pelatihan bagi anggota. Pengelolaan keuangan dan administrasi yang baik juga sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas anggota.

**Kata kunci : Kepuasan Anggota, Layanan Koperasi, Pengelolaan, *Customer Satisfaction Index* (CSI)**