

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN SWOT PADA KOPERASI KARYAWAN USAHA MANDIRI

Herman Afani ¹, Efta Dhartikasari ², Yanuar Pandu Negro³
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : Hermanafani95@gmail.com ¹

ABSTRAK

Koperasi karyawan usaha mandiri saat ini pendapatannya tidak stabil, dikarenakan banyaknya anggota yang pensiun. Maka, diperlukan perbaikan kualitas pelayanan agar pendapatan koperasi tetap stabil. Pendekatan yang digunakan yaitu metode SERVQUAL dan SWOT. Metode Serqual bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan koperasi kepada anggotanya. Sedangkan metode SWOT bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan koperasi saat ini. Hasil Metode Serqual adalah mengetahui nilai Gap terbesar dari 5 dimensi yaitu -1,34 pada dimensi Empaty. Hasil analisa dari SWOT yaitu koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, memberika kemudahan dalam transaksi, dan karyawan koperasi memberikan informasi kepada anggota .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Serqual, dan Metode SWOT.

ABSTRACT

The independent employee cooperative currently experiences unstable income due to the retirement of many members. Therefore, service quality improvements are needed to maintain stable revenue. The approaches used were the SERVQUAL and SWOT methods. The SERVQUAL method aims to determine the level of satisfaction with the cooperative's services to its members. The SWOT method aims to provide suggestions for improvements that the cooperative can currently implement.

The SERVQUAL method results in the largest gap value of five dimensions, namely -1.34 for the Empathy dimension. The SWOT analysis results indicate that the cooperative provides good service to members, facilitates transactions, and cooperative employees provide information to members.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL Method, and SWOT Method.

Jejak Artikel

Upload artikel : 16 Desember 2025

Revisi : 3 Januari 2026

Publish : 30 Januari 2026

I PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini, dimana pesaing ekonomi semakin tajam, persaingan produk dan pelayanan kepada konsumen menjadi sangat penting bagi suatu badan usaha. Hal tersebut mengakibatkan badan usaha di indonesia termasuk koperasi di tuntut untuk bersaing. Oleh karena itu, dapat bertahan dalam persaingan, badan usaha ternasuk koperasi di indonesia harus melakukan pembenahan dalam organisasi (Sabirin, A. & Herfian, R. 2021).

Salah satunya koperasi karyawan usaha mandiri yang mana pada saat ini, pendapatan koperasi tidak stabil dikarenakan banyaknya anggota yang pensiun. Hal ini perlu diperhatikan

agar koperasi ini berjalan terus dengan baik, maju, dan berkembang. Untuk ini karyawan koperasi perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada anggotanya. Adapun penilai kualitas pelayanan koperasi dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Hasil Kuisoner Penilaian Koperasi

No.	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	Statutua koperasi yang tepat dan lengkap.	0	65	14	1	0	80
2	Pemangipilan karyawan koperasi yang lengkap dan akurat.	1	52	25	2	0	80
3	Pengawasan karyawan koperasi terhadap resiko yang ditangg.	0	64	16	0	0	80
4	Karyawan kopy makyam transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	1	59	20	0	0	80
5	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.	0	58	20	2	0	80
6	Karyawan koperasi dapat memuaskan koperayawan dan juga sama kepada anggota.	0	56	23	1	0	80
7	Kecermatan hubungan anggota yang dibuat lantunan.	0	56	22	2	0	80
8	Ketercermatan karyawan koperasi pada saat anggota membatuhkan.	0	61	17	2	0	80
9	Kemudahan dalam bertransaksi.	0	67	11	2	0	80
10	Karyawan koperasi menubuhkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.	0	65	15	0	0	80
11	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	1	45	32	2	0	80
12	Setiap keluhan anggota selalu di tanggapi dan diselesaikan dengan baik.	0	41	37	2	0	80
13	Karyawan koperasi ramah dan sopan dalam melayani anggota.	3	53	21	3	0	80
	Jumlah	5	742	273	19	0	1039
	Persentase	0,48%	71,33%	26,25%	1,83%	0,00%	100%

Dilihat pada tabel diatas koperasi saat ini cukup baik namun hal itu, perlu dimaksimalkan. Agar bisa dapat meningkatkan omzet koperasi baik dari bidang simpan pinjam maupun bidang took.

Penerapan metode serqual dan SWOT pada penelitian ini berdasarkan Metode SERVQUAL adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing – masing dimensi, sehingga akan memperoleh nilai Gap (Kesenjangan) yang merupakan selisih antar persepsi dan harapan, yang mana setelah mengetahui nilai Gap tersebut dapat mengetahui atribut mana dan dimensi mana yang perlu di perbaiki (Kurnia,2023). Sedangkan Metode SWOT adalah metode yang menganalisis faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan) faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman) yang hasilnya akan menjadi pemilihan strategi yang tepat bagi Perusahaan (Yohansyah, 2020).

Dari penjelasan diatas maka peneliti memili Judul “ Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan SWOT Pada Koperasi USMAN “

II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan

Menurut Novita,R. 2019 kualitas suatu layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) dengan layanan yang diharapkan. Selain itu, kualitas layanan juga merupakan sebuah tingkat keunggulan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut, dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan atau service quality (SQ) secara konsep kontemporer merupakan sebuah perbandingan dari harapan atau ekspektasi (E) dengan kinerja layanan atau persepsi yang dirasakan (P), sehingga menimbulkan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = P - E \dots\dots\dots$$

Persamaan (1)

1. Metode Serqual

Servqual juga dapat disebutkan sebagai alat pengukur kualitas layanan yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan dalam Servqual dapat

ditentukan dengan menggunakan survey konsumen melalui kuesioner atau wawancara untuk mendapatkan nilai kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan (Surya,J.2023) Terdapat tiga landasan konseptual utama pada metode Servqual, yaitu:

- a. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen dari pada kualitas barang.
- b. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
- c. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil layanannya, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

2. Metode SWOT

A. Pengertian Metode SWOT

SWOT adalah singkatan dari lingkungan Internal Strengths dan Weaknesses serta lingkungan eksternal Opportunities dan Threats yang dihadapi dunia bisnis. SWOT digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan- tantangan yang dihadapi. (1) Strengths (kekuatan) (2) Weakness (kelemahan) (3) Opportunities (peluang) (4) Threats (ancaman) (Nurjannah,2020).

B. Analisis SWOT

Analisis SWOT menciptakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk membuat rencana tindakan alternatif untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk menetapkan arah strategi organisasi atau perusahaan di masa depan, perlu untuk menilai sejumlah strategi potensial. Bisnis harus menilai kapasitasnya untuk memilih berbagai metode. Dengan menganalisis data survei berdasarkan matriks IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) dan EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*), pemilihan strategi juga dapat diperkirakan secara statistik (Siagian, M. N.2024).

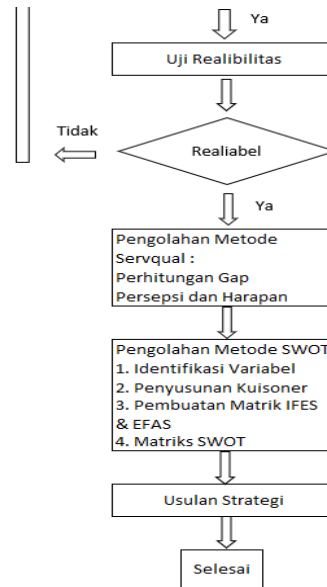
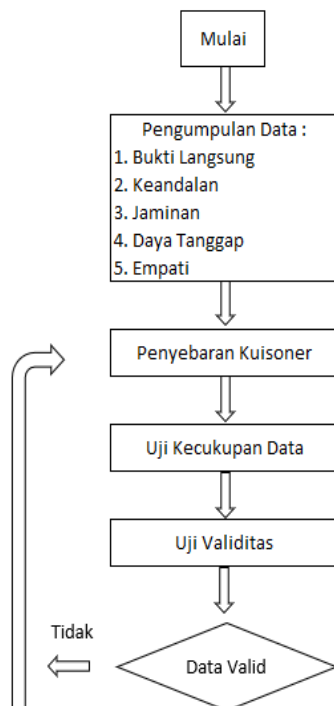
Saran untuk mengembangkan sebuah usaha dengan empat jenis strategi,yaitu (Safitri, Z.2024)

1. Strategi SO, ialah strategi yang memanfaatkan keahlian yang ada dan usaha internal untuk memanfaatkan peluang dari luar.

2. Strategi WO, yaitu strategi yang bertujuan untuk mengatasi kekurangan internal dalam organisasi dengan memanfaatkan peluang eksternal, sehingga kekurangan tersebut bisa diperbaiki.
3. Strategi ST, dikatakan sebagai strategi yang memberi acuan untuk kekuatan internal sekaligus menggunakan berbagai cara untuk menghinda ancaman yang datang dari luar.
4. Strategi WT, yakni strategi yang sifatnya defensif, hal ini bertujuan untuk memberi penanganan dalam kekurangan internal serta menghindari ancaman-ancaman yang berasal dari luar.

III METODE PENELITIAN

Adapun langkah-langkah penelitian ini dapat dilihat pada flow chat berikut :



Gambar 1.1 Langkah-langkah penyelesaian Masalah

Adapun Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu

1. Melakukan pengumpulan data 5 dimensi yang digunakan untuk penyebaran kuisoner yang hasilnya dapat diketahui nilai persepsi dan harapan dari anggota koperasi.
2. Melakukan proses perhitungan metode Serqual dari uji kecukupan data, uji validitas, uji realibilitas, dan nilai Gap.
3. Melakukan rancangan strategi berdasarkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SWOT.
4. Membuat Kesimpulan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mengetahui kepuasan pelanggan dan bisa memberikan usulan strategi yang dapat dilakukan.

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Struktur Atribut Kepuasan Pelanggan Atribut Service Quality yang digunakan penelitian anggota koperasi USMAN yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Atribut Metode Serqual

NO	Atribut
Tangibles (bukti fisik)	
A1	Suasana koperasi yang rapi dan bersih.
A2	Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi.
Reliability (Keandalan)	
A3	Pengawasan karyawan koperasi terhadap produk yang dijual.
A4	Karyawan kop melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.
Assurance (Jaminan)	
A5	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.
A6	karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota.
A7	Keamanan dokumen anggota yang dibuat jaminan.
Responsiveness (Daya Tangkap)	
A8	Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan.
A9	Kemudahan dalam bertransaksi.
A10	Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.
Empathy (Empati)	
A11	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.
A12	Setiap keluhan anggota selalu di tanggap dan diselesaikan dengan baik.
A13	Karyawan koperasi ramah dan sopan dalam melayani anggota.

B. Hasil Perhitungan Uji Validitas Persepsi

Perhitungan $df = 80-2=78$; $\alpha = 5\%$, maka r table sebesar 0,22. Kriteria suatu bisa dikatakan valid apabila nilai r hitung \geq r tabel. Berikut ini hasil uji validitas persepsi yang ditunjukkan pada tabel 2.2

Tabel 2.2 Rekap Hasil Validitas Persepsi

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangibles (bukti fisik)				
1	Suasana koperasi yang rapi dan bersih.	0,57	0,22	Valid
2	Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi.	0,44	0,22	Valid
Reliability (Keandalan)				
3	Pengawasan karyawan koperasi terhadap produk yang dijual.	0,59	0,22	Valid
4	Karyawan kop melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	0,40	0,22	Valid
Assurance (Jaminan)				
5	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.	0,41	0,22	Valid
6	karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota.	0,42	0,22	Valid
7	Keamanan dokumen anggota yang dibuat jaminan.	0,23	0,22	Valid
Responsiveness (Daya Tangkap)				
8	Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan.	0,29	0,22	Valid
9	Kemudahan dalam bertransaksi.	0,66	0,22	Valid
10	Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.	0,46	0,22	Valid
Empathy (Empati)				
11	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	0,51	0,22	Valid
12	Setiap keluhan anggota selalu di tanggap dan diselesaikan dengan baik.	0,30	0,22	Valid
13	Karyawan koperasi ramah dan sopan dalam melayani anggota.	0,46	0,22	Valid

C. Hasil Perhitungan Uji Validitas Harapan
Uji validitas dikatakan valid apabila r hitung \geq r tabel. Uji validitas harapan dikatakan valid karena nilai r hitung \geq r tabel yang mana hasil uji validitas harapan dapat dilihat pada tabel 2.3

Tabel 2.3 Rekap Hasil Uji Validitas Harapan

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangibles (bukti fisik)				
1	Suasana koperasi yang rapi dan bersih.	0,39	0,22	Valid
2	Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi.	0,34	0,22	Valid
Reliability (Keandalan)				
3	Pengawasan karyawan koperasi terhadap produk yang dijual.	0,49	0,22	Valid
4	Karyawan kop melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	0,41	0,22	Valid
Assurance (Jaminan)				
5	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.	0,63	0,22	Valid
6	karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota.	0,57	0,22	Valid
7	Keamanan dokumen anggota yang dibuat jaminan.	0,61	0,22	Valid
Responsiveness (Daya Tangkap)				
8	Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan.	0,27	0,22	Valid
9	Kemudahan dalam bertransaksi.	0,51	0,22	Valid
10	Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.	0,53	0,22	Valid
Empathy (Empati)				
11	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	0,31	0,22	Valid
12	Setiap keluhan anggota selalu di tanggap dan diselesaikan dengan baik.	0,41	0,22	Valid
13	Karyawan koperasi ramah dan sopan dalam melayani anggota.	0,32	0,22	Valid

D. Hasil Perhitungan Uji Reabilitas Persepsi dan Harapan

Uji reabilitas dikatakan reliabel apabila nilai r hitung \geq r tabel. Hasil uji reabilitas persepsi dan harapan dapat dilihat pada tabel 2.4

Tabel 2.4 Rekap Uji Reabilitas Persepsi dan Harapan

No.	Kuisiomer	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	Persepsi	0,701	0,6	Reliabel
2	Harapan	0,703	0,6	Reliabel

E. Perhitungan GAP yang sudah diurutkan

Setelah diperoleh nilai persepsi dan harapan responden maka dilakukan perhitungan nilai service quality (gap) tiap atribut untuk mengetahui atribut mana yang harus lebih diutamakan dalam perbaikan. Berikut ini nilai gap yang sudah diurutkan dapat dilihat pada tabel

Tabel 2.5 GAP yang Urut Sesuai Rangking

No Atribut	Atribut	Gap
12	Setiap keluhan anggota selalu di tanggap dan diselesaikan dengan baik.	-1,45
11	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	-1,41
5	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.	-1,24
8	Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan.	-1,24
6	karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota.	-1,22
7	Keamanan dokumen anggota yang dibuat jaminan.	-1,18
13	Karyawan koperasi ramah dan sopan dalam melayani anggota.	-1,15
4	Karyawan kop melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	-1,13
10	Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.	-1,1
9	Kemudahan dalam bertransaksi.	-0,94
2	Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi.	-0,9
1	Suasana koperasi yang rapi dan bersih.	-0,84
3	Pengawasan karyawan koperasi terhadap produk yang dijual.	-0,84

F. Urutan Nilai Berdasarkan 5 Dimensi

Setelah melakukan perhitungan gap tiap atribut maka, selanjutnya menghitung nilai gap setiap dimensi yang diurutkan dari nilai terkecil hingga terbesar. Berikut ini nilai gap 5 dimensi dapat dilihat pada tabel 2.6

Tabel 2.6 Urutan Sesuai 5 Dimensi

Dimensi	Atribut	Rata rata persepsi	rata rata harapan	Gap	Rank
Tangibles (bukti fisik)	Suasana koperasi yang rapi dan bersih.	4,06	4,90	-0,87	5
	Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi.	4,01	4,91		
	Jumlah	8,07	9,81		
	Rata-Rata	4,04	4,91		
Reliability (Keandalan)	Pengawasan karyawan koperasi terhadap produk yang dijual.	4,05	4,89	-0,99	4
	Karyawan kop melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	3,76	4,89		
	Jumlah	7,81	9,78		
	Rata-Rata	3,91	4,89		
Assurance (Jaminan)	Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi.	3,70	4,94	-1,21	2
	karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota.	3,68	4,90		
	Keamanan dokumen anggota yang dibuat jaminan.	3,68	4,86		
	Jumlah	11,06	14,7		
Responsiveness (Daya Tangkap)	Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan.	3,74	4,98	-1,09	3
	Kemudahan dalam bertransaksi.	4,04	4,98		
	Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota.	3,81	4,91		
	Jumlah	11,59	14,87		
Empathy (Empati)	Rata-Rata	3,86	4,96	-1,09	1
	Karyawan koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	3,53	4,94		
	Setiap keluhan anggota selalu di tanggap dan diselesaikan dengan baik.	3,49	4,94		

G. Nilai Bobot, Rating, dan Skor Faktor Internal

Berikut ini nilai skor factor internal yang dapat dilihat pada tabel 2.7 yang digunakan untuk mengetahui posisi perusahaan saat ini.

Tabel 2.7 Nilai Bobot, Rating, dan Skor Faktor Internal

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Strengths (Kekuatan)			
1. Suasana Koperasi yang rapi dan bersih	0,16	3,29	0,51
2. Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi	0,16	3,29	0,51
3. Pengawasan Karyawan koperasi terhadap produk yang dijual	0,16	3,29	0,51
4. Setiap keluhan anggota selalu ditanggapi dan diselesaikan dengan baik	0,15	3,14	0,47
5. Karyawan Koperasi Ramah dan Sopan dalam melayani	0,16	3,29	0,53
Jumlah	0,77	16,29	2,53
Weakness (Kelemahan)			
1. Karyawan koperasi melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien	0,07	1,57	0,12
2. Keamanan Dokumen anggota yang dibuat jaminan	0,08	1,71	0,14
3. Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan	0,07	1,57	0,12
Jumlah	0,23	4,86	0,37
TOTAL			2,90

H. Nilai Bobot, Rating, dan Skor Faktor Eksternal

Berikut ini nilai skor factor Eksternal yang dapat dilihat pada tabel 2.8 yang digunakan untuk mengetahui posisi perusahaan saat ini.

Tabel 2.8 Nilai Bobot, Rating, dan Skor Faktor Eksternal

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Opportunities(Peluang)			
1. Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi	0,23	3,71	0,85
2. Karyawan koperasi dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota	0,21	3,43	0,73
3. Kemudahan bertransaksi	0,25	4,00	0,99
4. Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota	0,23	3,71	0,85
Jumlah	0,92	14,85	3,43
Threats (Ancaman)			
1. Karyawan Koperassi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	0,08	1,29	0,10
Jumlah	0,08	1,29	0,10
TOTAL			3,53

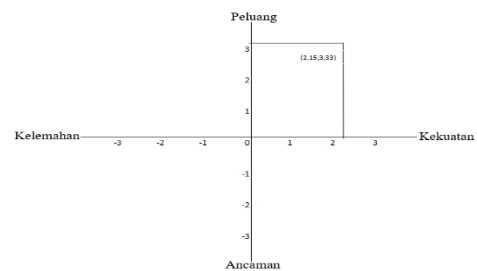
I. Diagram SWOT

Setelah menghitung skor bobot factor internal dan eksternal maka hasilnya dapat dimasukkan ke kuadrat SWOT untuk mengetahui sumbu x dan sumbu y yang dapat dilihat pada tabel 2.9.

Tabel 2.9 Hasil Kuadrat SWOT

Sumbu	Faktor		Hasil
X	Kekuatan 2,53	Kelemahan 0,37	2,15
Y	Peluang 3,43	Ancaman 0,10	3,33

Selanjutnya, setelah mengetahui sumbu x dan y maka dimasukkan ke gambar kuadrat SWOT yang dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2. 1 Diagram SWOT

J Matriks SWOT

Tabel Matriks SWOT dapat dilihat pada tabel 2.8 dibawah ini.

Tabel 2.8 Matriks SWOT

	Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weakness)
X Y	1. Suasana Koperasi yang rapi dan bersih	1. Karyawan koperasi melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien
	2. Penampilan karyawan koperasi yang bersih dan rapi	2. Keamanan Dokumen anggota yang dibuat jaminan
	3. Pengawasan Karyawan koperasi terhadap produk yang dijual	3. Ketersediaan karyawan koperasi pada saat anggota membutuhkan
	4. Setiap keluhan anggota selalu ditanggapi dan diselesaikan dengan baik	
	5. Karyawan Koperasi Ramah dan Sopan dalam melayani	
Peluang (Opportunities)	Strategi SO (Strengths Opportunities) Pakai Peluang Untuk Memanfaatkan Peluang	Strategi WO (weakness-opportunity) Menanggulangi Kelemahan dan Memanfaatkan Peluang
1. Koperasi menjamin kepuasan anggota dalam bertransaksi	1. Koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dari penampilan karyawan ,suasana koperasi dan transaksi baik simpan pinjam dan toko	1. Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas kepada anggota saat bertransaks. Apabila dana yang dicair kan kurang atau proses pencairannya lama dan ingin by tranfer namun koperasi tidak memiliki banking untuk pencairannya butuh waktu dan itu setor tunai
2. Karyawan koperasi dapat menenangkan kepercayaan dan rasa aman kepada anggota		
3. Kemudahan bertransaksi	2. Koperasi memberikan kemudahan dalam bertransaksi bidang simpan pinjam maupun toko	
4. Karyawan koperasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota	Strategi ST (strenght-threats)Pakai kekuatan untuk menghadapi kendala	Strategi WT (weakness-threats) memperkecil kelemahan dan menghindari kendala
Ancaman (Threats)		
1. Karyawan Koperasi penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota.	1. Koperasi memberikan pelayanan yang baik dan pengertian yang bisa disesuaikan dengan kondisi keuangan anggota saat ini, namun tetap ada aturan yang perlu dipatuhi oleh anggota	1. Karyawan koperasi akan mengajukan atau membantu anggotanya jika terjadi anggota tidak ada lemburan atau gaji minus agar bisa dapat mencairkan pinjaman walaupun tidak banyak dengan menyesuaikan kondisi keuangan koperasi pada saat itu

V. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Adapun Kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui atribut-atribut dari 5 dimensi.
2. Mengetahui nilai GAP dari setiap atribut dan 5 dimensi.
3. Mengetahui faktor Internal dan Eksternal.
4. Mengetahui strategi yang dapat dilakukan koperasi saat ini.

b. Saran

Adapun saran dari penelitian ini:

1. Untuk Koperasi : Hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.
2. Untuk Peneliti : terus mengkaji lebih dalam agar wawasan peneliti semakin luas.
3. Untuk Penguji yang akan datang : penelitian ini tak luput dari kesalahan maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan dengsn yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ginting, Yeni Yuswita. 2022. *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Service Qulity dan Quality Function Deployment (QFD) di PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden.*

Indraswari, D. (2020). *Analisis Swot Usaha Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Amanah Kecamatan Mataraman (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).*

Izzurromadlon, A., & Khoiroh, S. M. (2024). *Integrasi Servqual Kano Model dan Analisis SWOT Upaya Strategi Pemasaran untuk Peningkatan Kualitas Layanan pada CV Insani Production. Jurnal Surya Teknika, 11(1), 14-18.*

Junengsih, J., Ferrizqi, P. A., & Darka, D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bude Pur, Bekasi Utara. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP), 7(3), 11355-11361.*

Juret, A. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Abon Ikan di UMKM Babonsenyum dengan Metode SERVQUAL dan SWOT. Jurnal Serambi Engineering, 8(4), 7406-7416.*

Kurnia, J., Yusda, R. A., & Nofitri, R. (2023). *Penerapan Teknik Servqual Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Pt. Trans Sumatra Andalan Kisaran. JUTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 3(1), 25-34.*

Mashuri & Nurjannah Dwi. 2020. *Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing (Studi Pada Pt. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru). Jurnal Perbankan Syariah, 01 (01), 97-112.*

Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). Jurnal Pengembangan*

- Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 3(1), 603-612.
- Pratama, M. R. A. (2024). Analysis of Service Quality in Early Child Care Services Businesses Using SERVQUAL and Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 10(1), 91-99.
- Alfath, Ramadhan Muhammad (2024) *Analisis Produktivitas Proyek Fabrikasi Menggunakan Metode Objective Matrix, Analytical Hierarchy Proses, Dan Fault Tree Analysis*. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7 (6). pp. 2273-2281.
- Suwanto, M. (2024). Analysis Of the Quality of Childcare Services Using the Servqual Method and The Zone of Tolerance Method (Case study: Yayasan Peduli Lingkungan dan Sosial Indonesia). *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 21(2), 254-261.
- Taufiqurrahman, M. (2023). Pengembangan dan Implementasi Strategi Pemasaran Inovatif untuk Produk Rengginang Mini dalam Industri Makanan Ringan Metode Analisis SWOT dan Marketing MIX. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(4), 1336-1344.
- Farodisah, H. (2023). Strategi Pemasaran Produk Nugget Bandeng Menggunakan Metode SWOT dan Penerapan 4P di Kabupaten Gresik (Studi Kasus-Coaching Kewirausahaan ISS). *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 7266-7272.
- Azharuddin, A. (2023). Community Satisfaction with the SEPEKAN System at Bappeda Service Quality Gresik Regency. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 6881-6889.
- Shubbani, A., Rizqi, A. W., & Hidayat, H. (2023). Marketing Strategy Analysis Using SWOT And QSPM Methods In SMEs. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 20(2), 506-513.
- Yaqin, A. (2023). Analisis Penerimaan Siswa Baru dan Sarana Prasarana Bengkel Permesinan dengan Metode SWOT di SMK Nurul Islam. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(2), 5083-5090.
- Saputra, D. Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV) Studi kasus outlet Yossmi Dimsum. *Serambi Engineering*, 7(2), 3144-3154.
- Indranata, M. D. (2022). Pengendalian Kualitas Produk Kerupuk Bawang Menggunakan Metode Seven Tools (Studi Kasus: UMKM Kerupuk Dinda). *Serambi Engineering*, 7(2), 3120-3128.