

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Tidar

Muhamad Jauharul Wafa^{1*}, Arina Manasikana², Septiana Wulandari³, Zulfa Syarifatussuroya⁴, Nabyla Tri Cahyani⁵, Elsa Ayu Cahyaningrum⁶, Joko Tri Nugraha⁷

¹⁻⁷Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹wafawafa7230@gmail.com*, ²arinamanasikana4557@gmail.com,

³septianawulandarisepti@gmail.com, ⁴syarifareva56@gmail.com, ⁵nabylatricahyani10@gmail.com,

⁶elsaayuc@gmail.com, ⁷jokotrinugraha@untidar.ac.id

*corresponding author

Article Info	Abstrak
<p>Article History</p> <p><i>Received:</i> 26 May 2025</p> <p><i>Accepted:</i> 10 June 2025</p> <p><i>Published:</i> 20 June 2025</p> <hr/> <p>Kata Kunci Pelayanan KOPMA Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kualitas Pelayanan</p> <p>Keywords KOPMA Service Student Satisfaction Service Quality Dimensions</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa puas mahasiswa Universitas Tidar terhadap layanan Koperasi Mahasiswa (Kopma), yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mahasiswa dan sebagai tempat untuk mengembangkan kemampuan kewirausahaan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui distribusi kuesioner kepada sejumlah mahasiswa dari berbagai fakultas. Penilaian kepuasan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa 'puas' terhadap layanan Kopma, terutama dalam aspek assurance, reliability, tangibility, dan empathy, dengan tingkat kepuasan berkisar antara 61% hingga 76%. Aspek-aspek tersebut menunjukkan tingkat kepercayaan mahasiswa pada kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang terpercaya, penampilan fisik yang baik, dan sikap staf yang profesional serta peduli. Namun, ada beberapa indikator yang mendapatkan penilaian 'cukup puas', seperti masalah keamanan dan kebersihan di area koperasi, kualitas barang yang ditawarkan, serta kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan dan saran dari mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memiliki hubungan positif dengan loyalitas mereka terhadap koperasi. Mahasiswa yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada teman-teman mereka. Oleh karena itu, pengelola koperasi perlu melakukan evaluasi secara berkala dan meningkatkan kualitas layanan secara konstan, untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendukung keberlanjutan serta perkembangan koperasi mahasiswa di lingkungan Universitas Tidar.</p> <p>Abstract This research aims to assess the level of satisfaction among students at Tidar University regarding the services provided by the Student Cooperative (Kopma), which plays a crucial role in meeting students' daily needs and serves as a platform for developing entrepreneurial skills. The methodology employed in this study is quantitative, with data collection conducted through the distribution of questionnaires to a number of students from various faculties. The satisfaction assessment refers to the five dimensions of SERVQUAL, namely assurance, reliability, tangibility, empathy, and responsiveness. The analysis results indicate that, in general, students feel 'satisfied' with the</p>

services of Kopma, particularly in the aspects of assurance, reliability, tangibility, and empathy, with satisfaction levels ranging from 61% to 76%. These aspects reflect the students' trust in the cooperative's ability to provide reliable services, good physical appearance, and the professionalism and care of the staff. However, there are several indicators that received a 'fairly satisfied' rating, such as issues related to security and cleanliness in the cooperative area, the quality of the goods offered, and the speed and effectiveness in handling complaints and suggestions from students. These findings suggest that the level of student satisfaction has a positive relationship with their loyalty to the cooperative. Students who feel satisfied are more likely to return to use the services and recommend them to their peers. Therefore, the cooperative management needs to conduct regular evaluations and continuously improve service quality to create a better experience, enhance customer loyalty, and support the sustainability and development of the student cooperative within the Tidar University environment.

Pendahuluan

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan muncul sebagai bentuk respon atas hasil evaluasi mereka terhadap perbedaan antara harapan awal atau ekspektasi terhadap kinerja suatu produk dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah produk tersebut digunakan. Artinya, jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, namun jika kinerjanya di bawah harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas.

Menurut Sopiatin (2010) kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai sikap positif yang ditunjukkan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, karena adanya kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dengan pelayanan yang benar-benar mereka terima. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka mahasiswa akan merasa puas.

Penelitian terkini telah meneliti kepuasan mahasiswa di lembaga pendidikan tinggi Indonesia. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk layanan akademik, kualitas pengajaran, dan dukungan administratif. Satu penelitian menemukan bahwa mahasiswa di STIKES Mutiara Mahakam Samarinda secara umum “kurang puas” dengan pengalaman belajar mereka, dengan alasan masalah kompetensi mengajar dan fasilitas yang tidak memadai (Purwaningsih et al., 2024). Penelitian lain di Politeknik Bisnis AMIK Medan mengungkapkan tingkat kepuasan sebesar 95%, meskipun masih diperlukan peningkatan (Simbolon, 2022). Investigasi terpisah melaporkan bahwa 89% mahasiswa “cukup puas” dengan layanan pendidikan (Wijana & Rusiawati, 2021). Di STIKOM Bali, kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan

ditemukan “netral,” dengan skor 3,49 dari 5. Faktor-faktor seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa (Wijaya, 2017). Temuan penelitian tersebut membuktikan pentingnya peningkatan berkelanjutan dalam layanan pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Menurut Asmawati, (2022), pada era saat ini, untuk mencapai keunggulan kompetitif diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, hal ini karena kualitas pelayanan akan mempengaruhi dalam keputusan dalam memilih sesuatu yang dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Lebih lanjut, menurut Kotler dalam Tjiptono (2002), menjelaskan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dalam persepsi kepuasan pelanggan. Menurut Bulkia (2018), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di berbagai aspek universitas, termasuk juga koperasi mahasiswa.

Koperasi mahasiswa (Kopma) merupakan lembaga koperasi mahasiswa di perguruan tinggi Indonesia yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan berwirausaha dan kemandirian ekonomi di kalangan mahasiswa (Suasana, 2019). Di Universitas Tidar, koperasi mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyediaan kebutuhan sehari-hari, tetapi juga sebagai sarana untuk mengembangkan jiwa kewirausahaan dan keterampilan manajerial di kalangan mahasiswa. Dengan beragam layanan yang disediakan, seperti penyediaan alat tulis, makanan, dan minuman, koperasi mahasiswa diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman akademik maupun non-akademik mahasiswa.

Dalam era persaingan yang semakin kompetitif di dunia pendidikan, universitas dituntut untuk tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan non-akademik. Koperasi mahasiswa, sebagai salah satu elemen dari layanan non-akademik, harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sangat relevan untuk mengetahui sejauh mana koperasi mahasiswa dapat memenuhi ekspektasi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Kasmir (2017), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tindakan organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Parasuraman (2002) dalam Lutvita (2017), menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan antara lain: (1). *Assurance* (jaminan), dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, tata krama, dan kemampuan karyawan dalam meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. (2). *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggan sesuai yang diharapkan. (3). *Tangibility* (bukti langsung), berkaitan dengan fasilitas yang diberi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. (4). *Empatnya* (kepedulian), kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggan. Dan (5). *Responsiveness*, berkaitan dengan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespons pelanggan dalam memuaskan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis ‘Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Tidar Terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa’. Melalui pendekatan kuantitatif, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mahasiswa, serta rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan koperasi mahasiswa di Universitas Tidar.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Koperasi Mahasiswa

Koperasi Mahasiswa (Kopma) adalah organisasi ekonomi yang didirikan oleh dan untuk mahasiswa dengan tujuan memberikan pelayanan ekonomi dan pengembangan jiwa kewirausahaan. Kopma juga menjadi tempat belajar mahasiswa dalam hal manajerial dan kepemimpinan (Sari, 2021).

2. Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain:

a. Pengetahuan Perkoperasian

Mahasiswa dengan pengetahuan perkoperasian yang baik cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap Kopma. Mereka memahami tujuan, fungsi, dan manfaat koperasi bagi anggotanya (Febriani, 2022).

b. Kinerja Pengurus

Kinerja pengurus yang profesional, komunikatif, dan transparan mempengaruhi persepsi dan kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan Kopma (Haryanto, 2021). Jika pelayanan koperasi responsif dan akuntabel, maka kepuasan mahasiswa juga meningkat.

c. Motivasi dan Partisipasi Mahasiswa

Motivasi berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap Kopma. Mahasiswa yang termotivasi untuk aktif dalam koperasi akan lebih menghargai pelayanan dan merasakan manfaat keanggotaannya (Sutrisno, 2020).

d. Inovasi Pelayanan

Kreativitas dan inovasi dalam pelayanan menjadi faktor yang dapat meningkatkan minat mahasiswa untuk bergabung dan loyal terhadap Kopma. Inovasi dapat berupa sistem pelayanan digital, promosi, atau peningkatan kualitas produk (Rahmawati, 2022).

3. Kondisi Kopma Universitas Tidar

Koperasi Mahasiswa Universitas Tidar memiliki struktur organisasi yang terbuka untuk partisipasi mahasiswa, menyediakan kebutuhan sehari-hari, dan mendukung pengembangan kewirausahaan mahasiswa. Pengurus Kopma juga mengikuti pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas manajerial (Universitas Tidar, 2023). Selain itu, koperasi ini telah melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) sebagai bentuk akuntabilitas organisasi. Metode Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis tanggapan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa di Universitas Tidar. Melalui pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik guna memperoleh kesimpulan yang objektif. Menurut Waruwu (2023), penelitian kuantitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian dengan data dan angka dan ilmu pasti. Sugiyono (2015), mengatakan bahwa tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode kuesioner secara *online* melalui media sosial terutama *WhatsApp*. Tujuan dari survei online ini adalah untuk mengetahui pendapat mahasiswa Universitas Tidar tentang kualitas pelayanan di koperasi mahasiswa Universitas Tidar. Kuesioner yang disebarakan melalui online merupakan kuesioner yang menggunakan Google Form. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Tidar yang pernah menjadi pelanggan di koperasi mahasiswa. Karena tidak tersedia data yang pasti mengenai jumlah mahasiswa yang pernah menjadi pelanggan, maka populasi bersifat tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan sampel sebanyak 30 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan *convenience sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk menentukan kriteria responden, yaitu mahasiswa Universitas Tidar yang pernah menjadi pelanggan Koperasi Mahasiswa. Setelah kriteria ditentukan, pemilihan responden dilakukan dengan *convenience sampling*, yaitu memilih responden yang mudah dijangkau dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini digunakan karena jumlah pasti populasi tidak diketahui dan terdapat keterbatasan waktu dan sumber daya.

Data yang dikumpulkan kemudian dikumpulkan dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Dalam penelitian ini analisis tingkat kepuasan menggunakan Skala Likert, yang mana responden dapat memilih tingkat kepuasan pada skala 1 sampai 5. Menurut Novaryatiin (2018), interpretasi dari hasil Skala Likert dibagi menjadi 5 kategori yaitu 0%–20% menunjukkan “tidak puas”, 21%–40% “kurang puas”, 41%–60% “cukup puas”, 61%–80% “puas”, dan 81%–100% “sangat puas”.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Data Responden

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 kuesioner, yang mana dilakukan dengan cara membagikan *link* kepada para mahasiswa Universitas Tidar. Penyajian tersebut sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1 Data Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
1	Laki-laki	6	20.0	20.0	20.0
2	Perempuan	24	80.0	80.0	100.0
Total	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu sebesar 80% responden daripada jumlah responden laki-laki yaitu sebesar 20% responden.

b. Karakteristik responden berdasarkan program studi.

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
111	Administrasi Negara	19	63.3	63.3	63.3
22	Manajemen	3	10.0	10.0	73.3
33	Agroteknologi	2	6.7	6.7	80.0
4	IPA	1	3.3	3.3	83.3
5	Bahasa Indonesia	1	3.3	3.3	86.7
6	Agribisnis	3	10.0	10.0	96.7
7	Peternakan	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari prodi Administrasi Negara dengan jumlah sebesar 63% responden. Sedangkan jumlah responden paling sedikit yaitu berasal dari prodi IPA, Bahasa Indonesia, dan Peternakan dengan masing-masing hanya berjumlah 1 responden saja.

Tabel 3 Data Responden Mengunjungi Kopma

No		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
1	Setiap Hari	2	6.7	6.7	6.7
2	Beberapa Kali Seminggu	5	16.7	16.7	23.3
3	Beberapa Kali Sebulan	4	13.3	13.3	36.7
4	Jarang	18	60.0	60.0	96.7
5	Tidak Pernah	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa mahasiswa Universitas Tidar jarang mengunjungi koperasi mahasiswa (KOPMA), hal ini dibuktikan dengan jawaban dari pertanyaan seberapa sering responden mengunjungi KOPMA yang rata-rata responden menjawab 'jarang' dengan jumlah paling banyak yaitu 60% jawaban.

Tabel 4 Data Tujuan Utama Mengunjungi Kopma

No	Tujuan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
1	Membeli Alat Tulis	19	63.3	63.3	63.3
2	Membeli Makanan	3	10.0	10.0	73.3
3	Mengurus Administarasi	2	6.7	6.7	80.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dan menurut tabel diatas yang diambil dari pengolahan sampel membuktikan bahwa tujuan dari mahasiswa Universitas Tidar pergi ke KOPMA yaitu untuk membeli makan dan minum, hal ini ditunjukkan dengan jawaban dari pertanyaan tujuan utama ke KOPMA dengan jumlah jawaban paling banyak yaitu 43% jawaban.

2. Deskriptif Data Penelitian

Dalam variabel pelayanan terdapat 5 dimensi, yaitu *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Berikut ini adalah klasifikasi antara pertanyaan kuesioner dengan kelima dimensi tersebut :

- 1). Aspek *Assurance* (jaminan)

Hasil penelitian mengenai aspek *assurance* yang memuat dari pertanyaan: pelayanan yang diberikan oleh staf koperasi mahasiswa (butir P3), dan pengelolaan koperasi mahasiswa transparan dan akuntabel (butir P12). Berikut adalah penjelasannya:

Tabel 5 Data Keramahan Pelayanan Staf Kopma

Valid	Kepuasan Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	21	70.0	70.0	76.7
	Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dapat dilihat bahwa untuk pelayanan yang diberikan staf Kopma ramah dan membantu (butir P3) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan jumlah jawaban sebesar 70%. Staff kopma berasal dari berbagai kalangan masyarakat kampus, seperti pegawai dan mahasiswa. Mahasiswa yang menjadi staff juga berasal dari himpunan pengurus kopma sehingga Meraka memiliki pengetahuan mengenai pengelolaan dan pelayanan kopersi yang mumpuni.

Tabel 6 Data Pengelolaan Transparan dan Akutanbel

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	21	70.0	70.0	76.7
	Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kemudian untuk pertanyaan pengelolaan KOPMA transparan dan akuntabel, rata-rata jumlah responden menjawab ‘setuju’ dengan jumlah jawaban sebesar 70%. Berdasar pada interpretasi hasil skor Skala Likert (61%–81%= puas), maka mahasiswa Universitas Tidar puas terhadap aspek *assurance* yang ada di KOPMA Universitas Tidar. Hasil ini sependapat dengan temuan Saparudin (2021), yang menjelaskan bahwa aspek *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2). Aspek *Reliability* (keandalan)

Hasil penelitian mengenai aspek *reliability* yang memuat beberapa pertanyaan seperti kualitas produk yang ditawarkan oleh koperasi mahasiswa memuaskan (butir P4), proses transaksi di koperasi mahasiswa mudah dan cepat (butir P6), responden sering merasa puas setelah mendapatkan pelayanan di koperasi (butir P13), dan secara keseluruhan, saya puas dengan layanan koperasi mahasiswa (butir P16), berikut adalah penjelasannya:

Tabel 7 Data Penawaran Produk yang Memuaskan

Valid	Kualitas Produk	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Netral	2	6.7	6.7	13.3
	Setuju	18	60.0	60.0	73.3
	Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan kualitas produk yang ditawarkan memuaskan (butir P4) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 60%. Kopma juga perlu untuk memilih kualitas produk yang baik untuk mereka jual guna meningkatkan mutu koperasi.

Tabel 8 Data Proses Transaksi Mudah dan Cepat

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	3	10.0	10.0	10.0
	Setuju	22	73.3	73.3	83.3
	Sangat Tiddak Setuju	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan tentang proses transaksi mudah dan cepat (butir P6) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 73%. Kemudian untuk pertanyaan tentang responden merasa puas setelah mendapat pelayanan (butir P13) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 70%.

Tabel 9 Data Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Kopma

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	21	70.0	70.0	76.7
	Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kemudian untuk pertanyaan tentang responden merasa puas setelah mendapat pelayanan (butir P13) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 70%.

Tabel 10 Data Keseluruhan Responden Merasa Puas Terhadap Pelayanan Kopma

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	1	3.3	3.3	3.3
	Setuju	20	66.7	66.7	70.0
	Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dan untuk pertanyaan tentang secara keseluruhan responden puas dengan pelayanan di KOPMA (butir P16), rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 66%.

Berdasarkan jawaban dari responden pada aspek *reliability* (keandalan) yang mana rata-rata responden menjawab dengan ‘setuju’, dengan persentase jawaban masing-masing pertanyaan sebesar 73%, 70%, dan 66%. Berdasar pada interpretasi skor Skala Likert (61%–81%=puas), maka mahasiswa Universitas Tidar puas dengan aspek *reliability* yang dimiliki oleh KOPMA Universitas Tidar. Sedangkan untuk pertanyaan kualitas produk yang ditawarkan oleh koperasi mahasiswa memuaskan (butir P4) yang memiliki persentase jawaban setuju sebesar 60%, berdasarkan pada interpretasi skor Skala Likert (41%–60%=cukup puas), maka disimpulkan bahwa untuk kualitas produk yang ditawarkan oleh KOPMA Universitas Tidar dinilai cukup puas. Hasil ini diperkuat dengan adanya temuan dari Yusuf, et al (2021), yang mengungkapkan bahwa aspek *reliability* merupakan aspek yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, aspek ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga sangat penting bagi

koperasi mahasiswa untuk mempertahankannya, sekaligus meningkatkan kualitas produk karena masih dinilai ‘cukup puas’.

3). Aspek *Tangibility* (Bukti Langsung)

Hasil penelitian aspek *tangibility* yang memuat beberapa pertanyaan seperti koperasi mahasiswa mudah diakses dari berbagai lokasi di kampus (butir P7), harga barang di koperasi mahasiswa terjangkau (butir P10), keamanan dan kebersihan lingkungan koperasi mahasiswa terjaga dengan baik (butir P11), koperasi mahasiswa memberikan fasilitas yang nyaman untuk berbelanja (butir P14), koperasi mahasiswa selalu memperbarui produk dan layanan sesuai kebutuhan mahasiswa (butir P15), berikut adalah penjelasannya:

Tabel 11 Data Lokasi Kopma yang Strategis

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	2	6.7	6.7	10.0
Setuju	20	66.7	66.7	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa untuk pertanyaan koperasi mahasiswa yang mudah diakses di berbagai lokasi di kampus (butir P7) responden rata-rata menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 66%. Dikarenakan lokasi kopma sendiri dekat dengan pos satpam samping gerbang pintu masuk kampus, sehingga mahasiswa mudah mengunjungi kopma karena dekat dengan gerbang dan tidak suli untuk dijangkau.

Tabel 12 Data Kepuasan Harga Barang di Kopma

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Netral		5	16.7	16.7	16.7
Setuju		19	63.3	63.3	80.0
Sangat Setuju		6	20.0	20.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Untuk pertanyaan harga barang di koperasi mahasiswa terjangkau (butir P10) responden rata-rata menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 63%. Berbagai produk yang dijual dikopma adalah produk yang tentunya dibutuhkan oleh mahasiswa, Sehingga harga yang dipilih dan disediakan oleh penanggung jawab koperasi juga dipertimbangkan dengan budget yang saku rata rata mahasiswa yang tentunya sesuai dengan harga pasaran.

Tabel 13 Data Tingkat Keamanan Kopma

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	5	16.7	16.7	20.0
Setuju	16	53.3	53.3	73.3
Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Untuk pertanyaan keamanan dan kebersihan lingkungan koperasi mahasiswa terjaga dengan baik (butir P11) responden rata-rata menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 53%. Terdapat petugas kedisiplinan dan kebersihan dari pihak penanggung jawab, serta terdapat juga jadwal piket dari himpunan mahasiswa pengurus kopma sehingga kebersihan dapat terjamin.

Tabel 14 Data Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Kopma

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	20	66.7	66.7	73.3
	Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Untuk pertanyaan koperasi mahasiswa memberikan fasilitas yang nyaman untuk berbelanja (butir P14) rata-rata responden menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 66%. Karena dapat dilihat bahwa seluruh perabotan serta kebutuhan mahasiswa ketika berbelanja dapat terpenuhi dengan baik, seperti tersedianya rak tempat produk makanan dan alat tulis dan lain lain sangat rapi, dan untuk kasir berada didekat pintu masuk yang memudahkan mahasiswa untuk membayar dan keluar setelah berbelanja.. Ruang

koperasi pun juga cukup nyaman karena tidak panas ataupun Pengap. Sehingga mahasiswa merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan.

Tabel 15 Data Kepuasan Perbaruan Produk dan layanan Kopma

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Netral	3	10.0	10.0	10.0
	Setuju	19	63.3	63.3	73.3
	Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dan untuk koperasi mahasiswa selalu memperbarui produk dan layanan sesuai kebutuhan mahasiswa (butir P15) responden rata-rata menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 63%. Berdasar pada interpretasi skor Skala Likert (61%–81%= puas), yang berarti untuk lokasi, harga barang, fasilitas, serta perbaruan produk dan layanan dinilai puas. Sedangkan untuk keamanan dan kebersihan lingkungan dinilai cukup puas karena menurut interpretasi skor Skala Likert (41%–61%= cukup puas). Hal ini juga mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan lagi untuk keamanan dan kebersihan lingkungan koperasi mahasiswa Universitas Tidar.

Hasil tersebut sejalan dengan temuan dari Rachman, et al (2025), yang menjelaskan bahwa aspek *tangibility* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, aspek *tangibility* seperti kemudahan akses, harga, fasilitas, dan pembaruan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, namun untuk keamanan dan kebersihan lingkungan perlu ditingkatkan lagi agar keseluruhan pengalaman berbelanja di koperasi menjadi lebih optimal.

4). *Empathy* (Kepedulian)

Hasil penelitian dari aspek *empathy* yang memuat beberapa pertanyaan seperti waktu operasional koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (butir P5) dan koperasi mahasiswa memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dalam pengelolaan (butir P8), berikut adalah penjelasannya:

Tabel 16
Data Waktu Operasional Kopma Sesuai Kebutuhan Mahasiswa

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	1	3.3	3.3	6.7
Setuju	20	66.7	66.7	73.3
Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa untuk pertanyaan waktu operasional koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (butir P5) rata-rata responden menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 66%.

Tabel 17 Data Kesempatan Mahasiswa Untuk Pengelolaan Kopma

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Netral	3	10.0	10.0	10.0
Setuju	23	76.7	76.7	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian untuk pertanyaan koperasi mahasiswa memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dalam pengelolaan (butir P8) rata-rata responden menjawab 'setuju' dengan persentase jawaban sebesar 76%. Berdasarkan interpretasi skor Skala Likert (61%–81%=puas), maka pada aspek *empathy* yang dimiliki oleh KOPMA Universitas Tidar dinilai puas. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan dengan temuan dari Armine dan Dewi (2018), yang menemukan bahwa aspek *empathy* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa perhatian dan kepedulian koperasi mahasiswa terhadap kebutuhan serta partisipasi mahasiswa ikut berkontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

5). *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian dari aspek *responsiveness* yang memuat pertanyaan yaitu koperasi menanggapi keluhan atau saran mahasiswa dengan baik (butir P9), berikut penjelasannya:

Tabel 18 Data Kecekatan Kopma Dlam Menanggapi Keluhan dan Saran

Valid	Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
	Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Netral	5	16.7	16.7	20.0
	Setuju	18	60.0	60.0	80.0
	Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk pertanyaan koperasi menanggapi keluhan atau saran mahasiswa dengan baik (butir P9) rata-rata responden menjawab ‘setuju’ dengan persentase jawaban sebesar 60%. Berdasarkan pada interpretasi skor Skala Likert (41%–60%) dinilai cukup puas. Yang artinya KOPMA Universitas Tidar perlu meningkatkan lagi aspek *responsiveness* agar lebih baik lagi di masa mendatang. Menurut Oktaviani, et al (2019), menjelaskan bahwa aspek *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karenanya, berdasarkan hasil penelitian yang mana menunjukkan nilai yang ‘cukup puas’, koperasi mahasiswa perlu untuk meningkatkan lagi kecepatan dan kualitas daya tanggapnya terhadap saran dan kritik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa pelayanan Koperasi Mahasiswa Universitas Tidar sudah memuaskan karena dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, yang berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas, seperti berbelanja ulang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Berbagai hal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa termasuk keramahan staf, kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, keandalan pelayanan, serta jaminan keamanan dan kepercayaan bagi pelanggan. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti keamanan dan

kebersihan area, kualitas produk, serta respons terhadap keluhan dan masukan dari mahasiswa.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, koperasi perlu melakukan penilaian secara berkala terhadap elemen-elemen yang sudah dinilai baik agar tetap terjaga dan dapat ditingkatkan lebih lanjut. Sementara itu, untuk aspek yang dinilai cukup baik, perlu ada perbaikan, seperti memberikan tugas kepada anggota koperasi untuk menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan setiap hari, serta meningkatkan kualitas produk. Selain itu, koperasi disarankan untuk menyediakan tempat bagi mahasiswa untuk menyampaikan aspirasi agar saran dan keluhan dapat diterima dan digunakan sebagai dasar evaluasi menuju pengelolaan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (n.d.). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di FTK UIN Alauddin Makassar. *EDU: Jurnal Pendidikan*, 1(2). <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26529>
- Armine, J., & Dewi, L. (2018). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan konsumen Flosland. *PERFORMA*, 2(5), 661–670. <https://doi.org/10.37715/jp.v2i5.600>
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.31602/ATD.V2I1.1191>
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lutvita, P. A. A. (2017). *Hubungan kualitas pelayanan koperasi mahasiswa dan kepuasan anggota koperasi mahasiswa di Kota Malang* (Skripsi, Universitas Negeri Malang).
- Nasib, S. P. M. M., Syaifullah, M. M. M., Z. R., M. M., & Dauliy, S. E. M. M. (2021). *Konsep kualitas pelayanan, harga dan citra kampus terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa*. Global Aksara Pers. <https://books.google.co.id/books?id=Udgxeaaaqbaj>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2002). *Delivering service quality*. New York: McMillan.
- Purwaningsih, S., Sadiyah, H., Illahi, C. S. R., Meliany, V., Ratia, R., Ayubi, T. E., Riyadi, M. H., & Alfariski, I. (2024). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan

- akademik dosen aplikasi komputer Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Mutiara Mahakam Samarinda. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 5(1), 340–345. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2483>
- Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1). <https://journal.umpr.ac.id/index.php/bjop/article/view/239>
- Rachman, F. N., Wardoyo, P., Sujito, S., & Kuswardani, D. (2025). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan dengan e-WOM sebagai variabel moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 17(3). <https://doi.org/10.26623/jreb.v17i3.10551>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suasana, I. G. A. K. G., Suarjaya, A. A. G., & Dana, M. I. (2019). Pengembangan kinerja organisasi: Menggali minat untuk menjadi anggota koperasi mahasiswa di Universitas Udayana Bali. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 299–314.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Simbolon, R. W., Siallagan, S., Munte, E. D., & Barus, B. (2022). Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan proses pembelajaran menggunakan metode Importance Performance Analysis (Studi kasus: AMIK Medan Business Polytechnic). *LOFIAN: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(2), 21–28. <https://doi.org/10.58918/lofian.v1i2.171>
- Saparudin. (2021). Jaminan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 3(1). <https://doi.org/10.31539/jomb.v3i1.2298>
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UKMKOPMA Untidar. (2018). *Profil UKM Kopma Untidar*. <https://ukmkopmauntidar.blogspot.com/2018/05/profil-ukm-kopma-untidar-s-e-j-r-h.html?m=1> (diakses 30 April 2025, pukul 12.00 WIB).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.

- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268–273. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/MI>
- Wijaya, S. (2017). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian keuangan dengan metode Customer Satisfaction Index. *Rekayasa Manajemen Sistem Informasi*, 3(1). <https://doi.org/10.24014/RMSI.V3I1.2757>
- Yusuf, S., Rohmah, A., & Ruditai, D. I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan para nasabah di BMT Kabupaten Blitar. *Jurnal*, 1(2), Agustus. <https://doi.org/10.28926>