

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI KOPERASI ONLINE  
TERHADAP KEPUASAN PADA PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK  
CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**ANITA DWI PRATIWI**

**NIM : 2215764014**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI KOPERASI ONLINE  
TERHADAP KEPUASAN PADA PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK  
CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**ANITA DWI PRATIWI**

**NIM : 2215764014**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Koperasi Online Terhadap Kepuasan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali
2. Penulis
  - a. Nama : Anita Dwi Pratiwi
  - b. NIM : 2215764014
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 22 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gusti Lanang Suta A.', written over a horizontal line.

Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE., M.Si  
NIP. 196804201993031002

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ida Bagus Putu Suamba', written over a horizontal line.


Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA, Ph.D.  
NIP. 196312311992031013

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI KOPERASI ONLINE TERHADAP KEPUASAN PADA PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG BALI

Oleh :  
ANITA DWI PRATIWI  
NIM. 2215764014

Disahkan:  
Ketua Tim Penguji



Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA, Ph.D  
NIP. 196312311992031013

Penguji I,



I Made Sarjana, SE, MM  
NIP. 196012311988111001

Penguji II,



Lily Marheni, SH, MH  
NIP. 196409071991032002

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



Nyoman-Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhan-mu lah engkau berharap.”

*(QS. Al-Insyirah:6-8)*

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

*(QS. Al-Baqarah:286)*

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Koperasi Online Terhadap Kepuasan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis, yaitu Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis.
2. Kepada Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA. Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Keluarga Besar PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data pendukung untuk skripsi ini.
4. Para sahabat dan kakak tercinta penulis serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Koperasi Online Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diaci dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 21 Juli 2023

Yang menyatakan



Anita Dwi Pratiwi

NIM. 2215764014

JURUSAN ADMINISTRASI  
POLITEKNIK

## **ABSTRAK**

Aplikasi Koperasi Online merupakan sebuah aplikasi berbasis website yang digunakan sebagai sarana kegiatan koperasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali. Kegiatan koperasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali hampir seluruhnya dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi koperasi online. Sehingga sangat penting untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Dalam penelitian ini, kualitas layanan aplikasi koperasi online diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas layanan suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Dimana didalamnya terdapat tiga variabel yaitu Usability Quality/kemudahan pengguna (X1), Information Quality/kualitas informasi (X2), serta Service Interaction Quality/kualitas interaksi (X3). Pengambilan sampel dilakukan dengan 100 responden pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yang ada yaitu Usability Quality/kemudahan pengguna (X1), Information Quality/kualitas informasi (X2), serta Service Interaction Quality/kualitas interaksi (X3) pada aplikasi koperasi online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selain itu, pada penelitian ini juga menghasilkan User Manual/Buku Panduan penggunaan aplikasi koperasi online sebagai output luaran dari penelitian ini guna menunjang untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi koperasi online terhadap kepuasan.

**Kata kunci : WebQual 4.0, Kepuasan, Aplikasi Koperasi Online**

## **ABSTRACT**

*The Online Cooperative Application is a website-based application that is used as a means of employee cooperative activities at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Branch Bali. Almost all employee cooperative activities at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Bali Branch are carried out online using an online cooperative application. So it is very important to be able to know how the influence of service quality on satisfaction. In this study, the service quality of online cooperative applications is measured using the WebQual 4.0 method. WebQual is an instrument that assesses the service quality of a website from the perspective of the end user. In which there are three variables, namely Usability Quality (X1), Information Quality (X2), and Service Interaction Quality (X3). Sampling was carried out with 100 respondents at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Branch Bali. This study uses quantitative methods and data analysis techniques multiple linear regression. From the results of the study it can be concluded that the three variables, namely Usability Quality/user convenience (X1), Information Quality/information quality (X2), and Service Interaction Quality/interaction quality (X3) in online cooperative applications have a positive and significant effect on satisfaction. In addition, this study also produced a User Manual/Guidebook for using online cooperative applications as the output of this research to support improving the quality of online cooperative application services on satisfaction.*

**Keywords : WebQual 4.0, Satisfaction, Online Cooperative Application**



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Koperasi Online Terhadap Kepuasan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali”

Adapun maksud dan tujuan penulisan ini untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta bimbingan, baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis dalam mengikuti Pendidikan serta memberikan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasi selama pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA, Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis serta memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran mata kuliah selama kelas RPL ini, serta staff Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh keluarga besar PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dalam menyusun

skripsi ini.

7. Seluruh Responden yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini
8. Kedua orangtua penulis, kakak tercinta dan para sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Badung, 21 Juli 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Manajemen Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pelayanan.....	9
2.2 Kualitas Layanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	11
2.3 Teori Kepuasan.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan.....	17
2.3.3 Metode Mengukur Kepuasan.....	18
2.3.4 Manfaat Kepuasan.....	19
2.4 Sistem Informasi.....	19
2.5 Website.....	21
2.6 Koperasi.....	21
2.7 Koperasi Karyawan.....	22

2.8	Aplikasi Koperasi Online .....	23
2.9	Penelitian Sebelumnya .....	25
2.10	Kerangka Konsep .....	28
2.11	Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	32
3.1.1	Populasi .....	32
3.1.2	Sampel.....	32
3.2	Teknik Sampling .....	33
3.3	Variabel Penelitian .....	34
3.3.1	Variabel Bebas (Variabel Independen) .....	34
3.3.2	Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	34
3.3.3	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4	Sumber Data.....	37
3.4.1	Data Primer .....	37
3.4.2	Data Sekunder .....	37
3.5	Jenis Data .....	38
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6.1	Kuesioner (Angket).....	38
3.6.2	Observasi.....	38
3.6.3	Dokumentasi .....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.8.1	Uji Validitas .....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.9.1	Uji Normalitas.....	42
3.9.2	Uji Linieritas .....	43
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.9.4	Uji Multikolinieritas.....	43
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.11	Koefisien Korelasi.....	44
3.12	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
3.13	Pengujian Hipotesis.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1    Gambaran Umum Khalayak Sasaran .....	47
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk .....	47
4.1.2 Visi, Misi dan Budaya Kerja.....	48
4.1.3 Bidang Usaha .....	49
4.1.4 Arti Logo dan Maskot .....	49
4.1.6 Gambaran Kegiatan Koperasi Karyawan PT SAT Cabang Bali..	56
4.2    Hasil dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden .....	57
4.3    Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.3.1 Uji Validitas .....	62
4.3.2 Uji Reabilitas.....	64
4.4    Uji Asumsi Klasik .....	65
4.4.1 Uji Normalitas .....	65
4.4.2 Uji Linieritas .....	67
4.4.3 Uji Heteroskidasitas .....	68
4.4.4 Uji Multikolinieritas.....	69
4.5    Analisis Regresi Berganda .....	71
4.6    Koefisien Korelasi.....	73
4.7    Koefisien Determinasi.....	74
4.8    Uji T (Parsial).....	75
4.9    Uji F (Simultan) .....	76
4.10    Pembahasan .....	77
4.11    Implikasi.....	79
4.10.1 Implikasi Teoritis.....	79
4.10.2 Implikasi praktis .....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1    Simpulan.....	82
5.2    Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Anggota Koperasi Karyawan.....	3
Tabel 2. 1 Variabel Kualitas pada WebQual 3.0.....	13
Tabel 2. 2 Variabel dan Indikator WebQual 4.0 .....	15
Tabel 2. 3 Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Kategori Skala Likert .....	42
Tabel 3. 3 Kategori Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 8 Hasil Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Parsial) .....	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	30
Gambar 4. 1 Logo Alfamart .....	49
Gambar 4. 2 Maskot Alfamart .....	50
Gambar 4. 3 Stuktur Organisasi .....	55
Gambar 4. 4 Hasil Normal P-Plot of Regression .....	67
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Tabulasi

Lampiran 3 : Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Output Luaran

Lampiran 6 : QR Code *User Manual*

Lampiran 7 : Form Bimbingan

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengalami perkembangan pesat yang membuat sebuah perubahan bagi kehidupan manusia. Hal ini menuntut manusia untuk terus berpacu dalam meningkatkan kinerja guna mengimbangi perkembangan teknologi untuk dapat memberikan layanan yang maksimal. Layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak (perusahaan) kepada pihak lain (pelanggan), yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Keberadaan layanan dapat saja bersamaan atau tidak bersamaan dengan produk fisik (Kotler, 2006).

Pelayanan yang baik adalah salah satu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha khususnya pada kegiatan yang sifatnya jasa. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju, pelayanan yang biasanya dilakukan dengan cara bertemu langsung atau konvensional kini mulai beralih ke era digital. Perkembangan ini terjadi diberbagai sektor perusahaan tak terkecuali pada sektor non bank seperti pada koperasi karyawan.

Koperasi karyawan merupakan koperasi yang dibentuk dalam suatu perusahaan yang bersifat internal dan hanya dikhususkan untuk karyawan perusahaan tersebut. Koperasi mengandung dua unsur yaitu unsur ekonomi dan unsur sosial. Dikatakan memiliki unsur ekonomi karena tujuan dari koperasi itu sendiri adalah untuk mencapai kesejahteraan anggota. Sedangkan unsur

sosial terlihat dari adanya asas yang dijunjung dalam koperasi, yakni asas kekeluargaan. Pentingnya kedua unsur ini bagi sebuah perusahaan maka tak heran koperasi karyawan kini telah banyak diterapkan diberbagai perusahaan. Seperti halnya yang diterapkan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali merupakan salah satu cabang dari 31 cabang lainnya yang dimiliki oleh PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk yang telah tersebar diberbagai daerah di Indonesia. PT Sumber Alfaria Trijaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan dan distribusi atau ritel. Perseroan merambah ke sektor minimarket yang lebih dikenal oleh masyarakat dengan brand *Alfamart*. Alfamart sendiri menyediakan berbagai jenis barang-barang kebutuhan pokok dengan harga terjangkau.

Guna meningkatkan kesejahteraan para karyawannya, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali telah memfasilitasi dengan adanya sebuah layanan yaitu koperasi karyawan. Dan demi kenyamanan serta kemudahan para karyawan, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali pun telah menerapkan kegiatan koperasi karyawan secara digital melalui sebuah aplikasi yang bernama Aplikasi Koperasi Online sehingga para anggota dapat memantau dan mengetahui segala kegiatan terkait koperasi karyawan melalui aplikasi tersebut kapan saja dan dimana saja.

Aplikasi koperasi online merupakan layanan koperasi karyawan dalam bentuk aplikasi berbasis *website* yang dapat diakses melalui *link* berikut <https://intranet.sat.co.id/koperasi/public/> untuk mengakses link tersebut dapat menggunakan komputer/laptop maupun *smartphone* dan memerlukan nik serta *password* yang dimiliki masing-masing anggota untuk dapat login kedalam aplikasi koperasi online tersebut. Dengan konsep layanan online dari koperasi karyawan ini, diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan para anggota yang tersebar diseluruh bali dalam pemenuhan keperluan serta kegiatan dalam koperasi karyawan. Serta dengan adanya aplikasi koperasi online ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas karena

aplikasi koperasi online dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga tidak menghambat pekerjaan dari para karyawan.

Terdapat berbagai macam fitur didalam aplikasi koperasi online seperti peminjaman, pengambilan, pelunasan, persetujuan, simulasi angsuran, top up pinjaman, dan sebagainya. Sehingga penerapan kegiatan koperasi karyawan menggunakan aplikasi koperasi online akan jauh lebih efisien dibandingkan kegiatan koperasi yang hanya menggunakan cara konvensional atau bertemu langsung.

Adapun data jumlah anggota koperasi karyawan selama tahun 2017 hingga 2022 pada PT Sumber Alfaria Trijaya Cabang Bali, sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Anggota Koperasi Karyawan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah <i>User</i> Koperasi Online</b>	<b>Jumlah Kenaikan pertahun</b>
2018	498	9.45%
2019	567	13.86%
2020	632	11.46%
2021	721	14.08%
2022	890	23.44%

**Sumber: PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali**

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, diketahui bahwa pada tahun 2018, jumlah anggota koperasi karyawan yang otomatis juga sebagai *user* aplikasi koperasi online adalah sebesar 498 *user* dengan jumlah kenaikan sebesar 9.45% dibanding tahun 2017 dengan jumlah *user* 455. Pada tahun 2019, jumlah *user* aplikasi koperasi online adalah sebesar 567 *user* dengan jumlah kenaikan sebesar 13.86%. Selanjutnya pada tahun 2020, jumlah *user* aplikasi koperasi online adalah sebesar 632 *user* dengan jumlah kenaikan sebesar 11.46%. Pada tahun 2021, jumlah *user* aplikasi koperasi online adalah sebesar 721 *user* dengan jumlah kenaikan sebesar 14.08 %. Dan pada tahun 2022, jumlah *user* aplikasi koperasi online adalah sebesar 890 *user* dengan jumlah kenaikan sebesar 23.44% dibanding tahun 2021.

Meningkatnya jumlah *user* aplikasi koperasi online pertahunnya, tentunya juga harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas layanan aplikasi koperasi online, karena dengan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan bagi para anggota sehingga kegiatan pekerjaan dan kegiatan dalam koperasi karyawan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Terlebih aplikasi koperasi online ini sebagai jembatan penghubung bagi para anggota koperasi karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali yang tersebar diseluruh Bali.

Namun dengan melihat manfaat yang begitu besar dari adanya layanan aplikasi koperasi online ini masih saja terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh anggota. Seperti anggota tidak bisa atau gagal *log in* saat menggunakan aplikasi koperasi online. Selain itu, keluhan lain dari anggota adalah aplikasi yang terkadang mengalami gangguan seperti pada saat anggota membuka aplikasi koperasi online, namun aplikasi tiba-tiba tertutup otomatis dan tidak bisa diakses sehingga anggota harus menghubungi staff admin koperasi untuk pengecekan. Selain itu, anggota merasa masih diperlukannya untuk meng-*upgrade* fitur-fitur yang ada pada aplikasi koperasi online.

Berbagai keluhan tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan anggota terhadap aplikasi koperasi online. Kepuasan anggota tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan kenyamanan bagi para anggota. Apabila anggota selalu merasa layanan yang diberikan oleh aplikasi koperasi online melebihi harapannya, artinya PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali telah berhasil dalam membantu memberikan pelayanan yang terbaik bagi karyawan dalam pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan. Anggota akan cenderung menggunakan kembali aplikasi koperasi online yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon anggota lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap aplikasi koperasi online sejauh ini.

Terdapat beberapa model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya yaitu WebQual 4.0. Model penelitian WebQual 4.0 dapat digunakan sebagai model untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya. Peneliti membutuhkan variabel kepuasan pengguna akhir untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi. Metode ini merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari sebuah sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Aplikasi koperasi online merupakan aplikasi berbasis *website* maka WebQual 4.0 merupakan metode yang sangat cocok untuk digunakan dikarenakan WebQual 4.0 merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi dan juga pengalaman langsung oleh pengguna akhir dalam menggunakan sistem atau aplikasi tersebut. Metode ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian tersebut dapat dilihat dari tiga buah perspektif/dimensi yaitu, *Usability Quality* (kemudahan pengguna), *Information Quality* (kualitas informasi), serta *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi).

Dengan melihat begitu besar peran dari adanya aplikasi koperasi online ini tetapi melihat tidak sedikit juga keluhan yang muncul dari anggota terkait dengan penggunaan aplikasi koperasi online. Maka, sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi koperasi online dimana dalam hal ini yaitu anggota dari koperasi karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengangkat topik permasalahan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Koperasi Online Terhadap Kepuasan Pada PT Sumber Alfaria Tjaya Tbk Cabang Tbk Bali”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat empat rumusan masalah, sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara *Usability Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara *Information Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara *Service Interaction Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan aplikasi koperasi online terhadap kepuasan?
- e. Bagaimanakah pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode WebQual 4.0?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Usability Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Information Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Service Interaction Quality* aplikasi koperasi online terhadap kepuasan.
- d. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan aplikasi koperasi online terhadap kepuasan.
- e. Untuk mengetahui bagaimana pengukuran kualitas layanan menggunakan metode WebQual 4.0.

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan kepuasan dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca mengenai dimensi kualitas layanan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Mahasiswa**

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana belajar bagi mahasiswa serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan dan metode mengukur kualitas layanan menggunakan metode WebQual 4.0.

##### **b. Bagi Jurusan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kepustakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian sejenis serta dalam menerapkan mata kuliah yang pernah didapatkan saat menempuh pendidikan.

##### **c. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi koperasi online dengan memperhatikan kepuasan anggota.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai gambaran serta garis besar dari bagian yang tertulis agar lebih terstruktur. Penelitian ini akan disusun menjadi 5 (lima) bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan secara terperinci mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dan landasan dalam pemecahan masalah, kemudian dipaparkan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan acuan dan pembanding dalam penelitian ini dan membahas juga mengenai kerangka teoritis dari penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan mulai dari jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum tentang tempat penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan job desk dari masing- masing jabatan serta membahas hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan aplikasi koperasi online terhadap kepuasan pada PT Sumber Alfaria Tjaya Tbk Cabang Bali.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di bab iv, maka didapat simpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Variabel *Usability Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Ini berarti semakin tinggi usability pada aplikasi koperasi online maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh anggota koperasi karyawan. Hal tersebut didasari akan kemudahan yang diberikan pihak perusahaan dalam menyusun tampilan *interface* dan kemudahan dalam sistem pengoperasian aplikasi.
2. Variabel *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin handal informasi yang diberikan dan dapat dipercaya maka kepuasan pengguna aplikasi koperasi online akan meningkat. Hal tersebut didasari akan layanan yang dimiliki aplikasi dalam memberikan informasi yang benar dan akurat, menyajikan informasi yang mampu memenuhi kebutuhan anggota dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Variabel *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Yang berarti semakin baik interaksi yang bisa dijalin maka kepuasan

anggota akan meningkat. Hal ini didasari akan kemampuan layanan yang dimiliki aplikasi koperasi online dalam berinteraksi dengan pengguna dengan cara memberikan rasa aman, nyaman dan mampu menjaga informasi anggota yang bersifat pribadi serta menjamin janji-janji yang diberikan untuk direalisasikan.

4. Secara bersama-sama (simultan) variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y). Hubungan ini menandakan semakin baik kualitas layanan aplikasi koperasi online, semakin baik pula kepuasan anggota. Significan 0.000 menunjukkan adanya pengaruh antara *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi menyatakan bahwa variabel independen terhadap variabel dependen memiliki korelasi positif dengan derajat hubungan masing-masing sebesar 0.787, 0.796, dan 0,810 sehingga masuk kedalam kategori kuat dan sangat kuat mengartikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan aplikasi koperasi online maka akan semakin tinggi pula kepuasan anggota. Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,715 atau 71,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan (Y) memang benar di pengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 71,5% sedangkan sisa nilai sebesar 28,5% dijelaskan oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali

Dengan adanya penelitian ini diharapkan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali agar kedepannya semakin meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi koperasi online. Selain dengan meng-*upgrade* fitur-

fitur yang ada agar semakin mempermudah kegiatan koperasi karyawan, perusahaan juga perlu meningkatkan sisi keamanan dari aplikasi koperasi online sehingga menghindari kerugian baik bagi perusahaan maupun anggota. Dan juga agar dapat dipertimbangan oleh perusahaan aplikasi koperasi online ini dirancang dalam bentuk aplikasi mobile sehingga dapat lebih memudahkan lagi anggota atau *user* aplikasi koperasi online ini. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bali sebaiknya perlu memperbanyak dan mensosialisasikan dokumen *user manual* baik *softcopy* maupun *hardcopy* yang telah peneliti rancang sebagai output luaran guna membantu meningkatkan kualitas layanan aplikasi koperasi online sebagai panduan bagi para anggota yang tersebar tidak hanya di *office* melainkan pada *distribution center* maupun *store* sehingga kegiatan koperasi karyawan melalui aplikasi koperasi online dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

## 2. Bagi Peneliti

Dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan, karena dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel saja yaitu *Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2018. *Manajemen pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Arief, Subyantoro, Aryono dan Tacobus, Sudaryoto. 2015. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta: Penerbit Gosyen Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, S. & Vidgen, R. 2002. *WebQual: An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*. *J. Electron. Commerce Res.*
- Barnes, S. & Vidgen, R. 2001. *Assessing the Quality of Auction Websites*. 34<sup>th</sup> *Hawaii International Conference on System Sciences*
- Barnes, S. & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An exploration of website quality*. In: *Proceedings of the Eight European Conference on Information System*, Vienna.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hawkins, Dell dan Loney Dalam Buku Fandy Tjiptono. 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi (kepuasan)
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas, Gramedia.
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2006. *Marketing management. (12th edition)*. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kusnadi, Yahdi dan Wibowo, Muhammad I.A. 2022. *Pengukuran Kualitas Situs Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Study Kasus : SMA Negeri 3 Depok)*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer MH Thamrin*. Vol 8. No 2.
- Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba. Empat, Jakarta.

- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta. PT: Bumi Akasara.
- Nada, Noora Qotrun & Wibowo, Setyoningsih. 2015. *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Informatika UPGRIS. Vol. 1, No. 2.
- Priansah, Donni Junni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwandani, Indah & Syamsiah, Nurfia Oktaviani. 2021. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI*. Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi. Vol. 09, No. 3.
- Roz, Kenny. 2020. *Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 8, No. 1.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sibero, Alexander F. K. 2013. *Web Programing Power Pack*. MediaKom, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan*. Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung.
- Syaifullah & Soemantri, Dicky Oksa. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1.
- Tjiptono dan Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2020. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta

Undang- Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian, Sekretariat  
Negara, Jakarta.