**ABSTRAK**

**KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM DI KOPERASI GIAT KABUPATEN PANDEGLANG**

Penelitian ini berjudul “Kalitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang” yang dilakukan di Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan simpan pinjam di Koperasi Giat untuk anggota dari Koperasi Giat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan simpan pinjam dari Koperasi Giat Pandeglang dengan menggunakan teori dari Parasuraman, Berry, dan Zeithml dalam Pasolong dimana untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsivenes, assurance, emphty.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi non partisipan. Melalui teknik purposive sampling diperoleh dua informan kunci yang terdiri dari Sekertaris dan Bendahara Koperasi Giat dan tiga informan pendukung yang terdiri dari anggota lama dan anggota baru.

Hasil penelitian ini adalah melihat kualitas pelayanan dari Koperasi Giat, mulai dari fasilitas fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tangkap (responsivenes), jaminan (assurance), (emphty) empati untuk melakukan pelayanan, dan melihat apa saja hambatan, keluhan dalam melakukan pelayanan kepada anggota, serta mengembangkan untuk mempermudah pelayanan kepada anggota, dan menumbuhkan kepercaya, rasa aman, serta mendapatkan apa yang anggota inginkan dan butuhkan dari Koperasi Giat, anggota Koperasi mendapatkan apa yang anggota inginkan dan kebutuhan dengan cara pelayanan yang sopan santun, ramah tamah, tidak diskriminatif, serta mengerti dan memberikan perhatian dengan kebutuhan dan keinginan para anggota, serta selanjutnya para anggota menginginkan untuk perbaikan dalam fasilitas fisik dan daya tangkap dalam melakukan pelayanan kepada para anggota Koperasi Giat.

Saran dari peneliti adalah memperbaiki fasilitas fisik yang harus diganti atau diremajakan untuk menunjang pelayanan yang maksimal, serta memberikan pelayanan yang maksimal baik ketika ada staf Koperasi yang tidak masuk, untuk tetap menjaga kualitas pelayanan tepat baik dan maksimal untuk para anggota Koperasi.

**ABSTRACT**

**QUALITY OF SAVE AND LOAN SERVICES IN ACTIVE COOPERATIVES, PANDEGLANG REGENCY**

This research is entitled "Quality of Savings and Loans Services in Active Cooperatives in Pandeglang Regency" which was carried out at the Social and Political Sciences Study Program, Pasundan University. To analyze the quality of savings and loan services at the Giat Cooperative for members of the Giat Cooperative.

The purpose of this study was to determine how good the quality of savings and loan services from the Giat Pandeglang Cooperative using the theory of Parasuraman, Berry, and Zeithml in Pasolong where to measure the quality of a service that includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

This study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques, namely interviews, documentation and non-participant observation. Through purposive sampling technique, two key informants were obtained consisting of the Secretary and Treasurer of the Active Cooperative and three supporting informants consisting of old and new members.

The results of this study are to look at the service quality of the Giat Cooperative, ranging from physical facilities (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), (emphty) empathy to provide services, and see what obstacles, complaints In providing services to members, as well as developing to facilitate services to members, and fostering trust, a sense of security, and getting what members want and need from Active Cooperatives, Cooperative members get what members want and need by way of courteous, friendly service. friendly, non-discriminatory, and understands and pays attention to the needs and desires of the members, and furthermore the members want improvements in physical facilities and capture power in providing services to members of the Active Cooperative.

Suggestions from researchers are to improve physical facilities that must be replaced or rejuvenated to support maximum service, as well as provide maximum service both when there are Cooperative staff who do not enter, to maintain good and maximum service quality for Cooperative members.

**ABSTRAK**

**KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM DI KOPERASI GIAT KABUPATEN PANDEGLANG**

Ieu panalungtikan anu dijudulan “Kualitas Layanan Simpan Pinjam di Koperasi Aktif di Kabupatén Pandeglang” anu dilaksanakeun di Program Studi Ilmu Sosial Politik Universitas Pasundan. Ngaanalisis kualitas palayanan tabungan jeung injeuman di Koperasi Giat pikeun anggota Koperasi Giat.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho kumaha alusna kualitas layanan simpan pinjam ti Koperasi Giat Pandeglang ngagunakeun téori Parasuraman, Berry, jeung Zeitml di Pasolong dimana ngukur kualitas layanan anu ngawengku tangibles, reliability, responsiveness, kayakinan, empati.

Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kualitatif kalawan téhnik ngumpulkeun data, nya éta wawancara, dokuméntasi jeung observasi non partisipan. Ngaliwatan téhnik purposive sampling, dimeunangkeun dua informan konci anu diwangun ku Sekretaris jeung Bendahara Koperasi Giat sarta tilu informan pendukung anu diwangun ti anggota heubeul jeung anggota anyar.

Hasil tina ieu panalungtikan nya éta niténan kualitas palayanan Koperasi Giat, mimitian ti fasilitas fisik (tangibles), réliabilitas (reliability), responsiveness (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empty) pikeun méré palayanan, jeung ningali. naon anu ngahalangan, keluhan Dina méré palayanan ka anggota, ogé mekarkeun pikeun ngagampangkeun palayanan ka anggota, sarta ngabina kapercayaan, rasa aman, sarta meunangkeun naon anu dipikahayang jeung dibutuhkeun ku anggota ti Koperasi Aktif, anggota Koperasi meunangkeun naon anu dipikahayang jeung dibutuhkeun ku anggota. palayanan anu sopan, ramah, ramah, teu diskriminatif, sarta paham sarta merhatikeun kabutuhan jeung kahayang anggota, sarta saterusna anggota hayang perbaikan dina fasilitas fisik sarta cap power dina nyadiakeun layanan ka anggota Koperasi Aktif.

Saran ti panalungtik, nya éta pikeun ngaronjatkeun fasilitas fisik anu kudu diganti atawa direvitalisasi pikeun ngarojong palayanan anu maksimal, ogé méré palayanan anu maksimal boh lamun aya staf Koperasi anu henteu asup, pikeun ngajaga kualitas palayanan anu hadé jeung maksimal pikeun anggota Koperasi.