

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan Pada Koperasi Karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

Oleh : Mellisa Irza/2014

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan pada koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat, (2) mengetahui faktor yang paling dominan membentuk dimensi kualitas layanan pada koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksploratif. Populasi penelitian ini adalah anggota koperasi yang bertugas di kantor PT. PLN (Persero) yang berjumlah 393 orang. Teknik pengambilan sampel secara *insidental sampling* yang berjumlah 80 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbentuk enam kelompok faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan koperasi, yaitu (1) faktor jaminandengan nilai *eigenvalues* sebesar 7.324, (2) faktor keandalan dengan nilai *eigenvalues* sebesar 4.855, (3) faktor daya tangkap dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.727, (4) faktor personal dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.294, (5) faktor empati dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.081, dan, 6) faktor bukti fisik dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.039. Secara umum dimensi kualitas layanan dapat dikategorikan baik, dilihat dari nilai *eigenvalues* keenam faktor yang terbentuk sudah berada di atas 1. Penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan faktor jaminan karena faktor yang paling dominan membentukdimensi kualitas layanan pada koperasiLisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Selain faktor jaminan juga perlu diperhatikan faktor-faktor lainnya seperti faktor keandalan , faktor daya tangkap, faktorbukti fisik, faktor personal dan faktor empati yang penulis jelaskan dalam penelitian ini, karena faktor-faktor tersebut juga membentuk minat dimensi kualitas layanan pada koperasi Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Faktor-Faktor yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan