

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI *SERVQUAL* DAN KINERJA PENGURUS TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA DI KOPMA UNILA TAHUN 2017

Oeh

SANTI MULYANI

Pembangunan merupakan proses perubahan yang sangat penting bagi perusahaan untuk mewujudkan keberhasilan suatu organisasi. Begitu juga dengan perkoperasian yang dilaksanakan secara terorganisasi dalam menumbuh kembangkan koperasi. Koperasi perlu dikelola secara terarah dimaksudkan untuk mengembangkan kegiatan usaha dan berperan penting dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam perekonomian nasional.

Partisipasi Anggota di Kopma Unila masih tergolong rendah hasil pengamatan pendahuluan di lokasi penelitian dapat diketahui bahwa terjadi fluktuasi pada tingkat partisipasi anggota ditiap bulannya. Faktor yang diduga mempengaruhi Partisipasi Anggota tersebut antara lain adalah dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan Kinerja Pengurus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *SERVQUAL* dan Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota di Koprasi Mahasiswa Universitas Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Subjek penelitian yaitu Anggota di Kopma Unil. Sampel pada penelitian ini berjumlah 42 responden. Dengan instrumen yang digunakan adalah angket. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk variabel bebasnya yakni Dimensi *SERVQUAL* (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap

(X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) serta kinerja pengurus (X_6). Sedangkan variabel terikatnya adalah variabel Partisipasi Anggota (Y). Pengujian hipotesis dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear multipel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1) sebesar 4,723, kehandalan (X_2) sebesar 6,128, daya tanggap (X_3) sebesar 4,830, jaminan (X_4) sebesar 5,587, dan empati (X_5) 3,768, serta kinerja pengurus (X_6) sebesar 5,199 secara parsial terhadap partisipasi anggota, dan juga terdapat pengaruh antara variabel dimensi *SERVQUAL* dan kinerja pengurus yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), serta kinerja pengurus (X_6) sebesar 26,253 secara simultan terhadap partisipasi anggota, dan variabel kinerja pengurus (X_6) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini sebesar 0,818, yang berarti bahwa 81,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel dimensi *SERVQUAL* dan Kinerja Pengurus.

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa variabel dimensi *SERVQUAL* dan Kinerja Pengurus masih efektif digunakan sebagai sumber keberhasilan Kopma Unila yang dapat mempengaruhi Partisipasi Anggota. Oleh karena itu, perlu disarankan adanya peningkatan dan perhatian terhadap faktor-faktor dari dimensi *SERVQUAL* dan Kinerja Pengurus. Dengan peningkatan kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta Kinerja Pengurus agar lebih berkualitas dari yang telah ada sekarang ini, sehingga dampak yang diharapkan dari pelayanan tersebut dapat tercapai secara maksimal yakni dampak positif yang berupa Partisipasi Anggota

Kata kunci: Dimensi *Servqual*, Kinerja Pengurus, Partisipasi Anggota, Kopma Unila.