

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

(Skripsi)

**Oleh
SANTI MULYANI**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

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.

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

Oleh
SANTI MULYANI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi Pendidikan Ekonomi**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

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

Nama Mahasiswa : **Santi Mulyani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1313031075**

Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Tedi Rusman, M.Si.
NIP 19600826 198603 1 001


Rahmah Dianti P, S.E., M.Pd.
NIP 19851009 201404 2 002

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi
Pendidikan Ekonomi

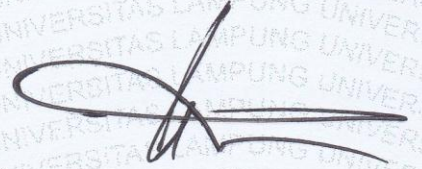

Drs. Zulkarnain, M.Si.


Drs. Tedi Rusman, M.Si.

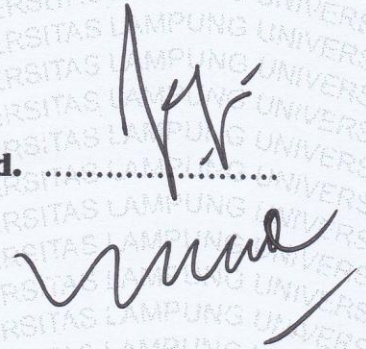
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Tedi Rusman, M.Si.



Sekretaris : Rahmah Dianti P, S.E., M.Pd.



**Penguji
Bukan Pembimbing : Drs. Nurdin, M.Si.**

2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Dr. Fuad Ahmad Fuad, M.Hum.
NIP 19590722 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 April 2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
Jln. Prof. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145
Telepon (0721)704624 faximille (0721)704624

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Santi Mulyani
2. NPM : 1313031075
3. Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi
4. Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
5. Alamat : Bukit Kemuning, Lampung Utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 5 Mei 2017



Santi Mulyani
1313031075

RIWAYAT HIDUP



Penulis di lahirkan di Bukit Kemuning pada tanggal 22 September 1995, dengan nama Santi Mulyani, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Heriyansah dan Ibu Nadiah.

Pendidikan formal yang diselesaikan penulis yaitu:

1. TK PGRI diselesaikan pada tahun 2001
2. SD Negeri 1 Bukit Kemuning diselesaikan pada tahun 2007
3. SMP Negeri 1 Bukit Kemuning diselesaikan pada tahun 2010
4. SMA Negeri 1 Bukit Kemuning diselesaikan pada tahun 2013

Pada tahun 2013, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pendidikan Sosial (PIPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Pada bulan Agustus 2015 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ke Bali, Bromo, Solo, Yogyakarta dan Bandung. Pada bulan Juli hingga Agustus 2016 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Kependidikan Terintegrasi (KKN-KT) di Desa Surabaya Baru dan MTS Darussalam Surabaya Baru, Kecamatan Bandar Surabaya, Kabupaten Lampung Tengah.

PERSEMBAHAN

Segala Puji Bagi Allah SWT Dzat Yang Maha Sempurna Kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasih sayangku kepada:

Kedua Orang Tuaku (Bapak Heriyansah dan Ibu Nadiah)

Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang yang telah dengan tulus dan ikhlas kalian berikan kepadaku, yang telah bersabar dan berkorban dalam mendidik, membesarkan, dan selalu mendoakanku untuk kesuksesan dan keberhasilanku

Kakak dan Adikku (Riski Afri Mely dan Eliza)

Terimakasih atas semua semangat dukungan yang selalu kalian berikan, serta doa yang tak pernah henti untukku

Para Pendidikku

Terimakasih atas segala ilmu dan bimbingan selama ini

Sahabat-sahabatku

Terimakasih untuk kebersamaan dan keseruannya bersamaku dengan kasih sayang yang berharga

Beasiswa Bidikmisi

Terimakasih telah membiayai kuliah saya selama empat tahun

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-rahman: 13)

“Telah pasti datangnya ketetapan Allah maka janganlah kamu meminta agar disegerakan (datang)nya. Maha Suci Allah dan Maha Tinggi dari apa yang mereka persekutukan.”

(QS. An-Nahl: 1)

“Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan.”

(Nabi Muhammad SAW)

“belajarlah dari masa lalu, hiduplah untuk hari ini, dan berharaplah untuk masa depan. Yang paling penting, jangan pernah berhenti bertanya.”

(Albert Einstein)

“Bersyukur hari ini, maka esok hari nikmatmu akan bertambah.”

(Santi Mulyani)

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Dimensi *Servqual* dan Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota di Kopma Unila Tahun 2017”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan doa, bimbingan, motivasi, kritik dan saran yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih secara tulus kepada.

1. Bapak Dr. Muhammad Fuad, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. Buchori Asyik, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
4. Bapak Drs. Supriyadi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;

5. Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
6. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, sekaligus pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang telah mengajarkan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk semua ilmu, kebaikan dan nasehat yang telah diberikan;
7. Ibu Rahmah Dianti Putri, S.E., M.Pd., selaku Pembimbing II terima kasih atas kesabaran, arahan, masukan, serta ketelitian dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
8. Bapak Drs. Nurdin, M.Si., selaku Pembahas Skripsi sekaligus sosok yang selalu menginspirasi terima kasih atas arahan, bimbingan, nasehat dan ilmu yang telah ibu berikan;
9. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS FKIP Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya kepada penulis;
10. Kak Wardani dan Om Herdi, untuk bantuan, informasi, candaan & semangatnya, jangan pernah bosan untuk menjadi tempat curahan hati mahasiswa semester akhir;
11. Gugun Aditya selaku Ketua Umum Kopma Unila yang sudah banyak membantu dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian di Kopma Unila;
12. Pengurus Kopma Unila 2017 yang sudah bersedia dengan baik memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian;
13. Seluruh Anggota Kopma Unila terimakasih atas kerjasama dan kekompakannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;

14. Kedua orang tuaku, Bapak Heriyansah dan Ibu Nadiah, beribu kata terima kasih karena telah mendoakanku dalam pengharapan-pengharapan yang pasti. Kesabaran, senyuman, air mata, tenaga dan pikiran tercurah di setiap perjuangan dan doamu menjadi kunci kesuksesanku di kemudian hari, tidak ada doa yang terkabulkan selain doa dari orangtua yang ikhlas. Semoga kelak akan bermanfaat, mampu untuk membuat kalian tersenyum bahagia dan bangga;
15. Kakak dan Adikku, Riski Afri Mely dan Eliza, terimakasih atas doa, nasehat, motivasi dan dukungan yang telah kalian berikan;
16. Apsari Yunita, Iis Sumiati, Elsa Ulfana, Hijah Peronika, Hesti Puspita, Yunita Mutia, Siti Nur Kholifah, Aulia Putri, Yola, Elsa Yohana, Sukur, Rossi, Wahyu, Ulfa, Nurhidayani, Eric, Hamzah dan april terimakasih untuk kebersamaan, canda, tawa, keceriaan dan berbagai cerita yang selalu kita bagi bersama selama di kampus ini, semoga akan terus berlanjut selamanya;
17. Pengurus Kopma 2015 kak novanda, kak rio, mbk safitri, kak alimi, kak singgih, kak kiki, mbk yani, awang, kak ono, kak deo, nurma, fatin, mamak ekasus, roihan, andika, hamzah Terimakasih untuk ilmu, pengalaman perjuangan, dan persaudaraan kita.
18. Pengurus Kopma 2016 kak kiki, kak deo, ekasus, andika, yani, adi, sandi, meilani, wicak, sepni, gugun, okvita, tyas, ahmad roihan, alif, fajar, tami. Terimakasih untuk kekonyolan, pertengkaran, yang mengikat persaudaraan kita.
19. kak aji, kak cui, kak ian, kak aan, kak arif, kak alimi, kak deo, kak kiki, mbk novita, mbk ades, mbk desi, mbk sherli, mbk nikita, mbk anida, mbk herlina, Tiwi, santi, rahmah, sumi, holiday, mahes, deby, nurafifah, ikhwan, yoga, iqbal, toni, nurul,

amel, cici, reza, ajeng, diana, eko, erin, elen, hanifaah, kartika, kun, lola, neti, qonita, tyas ajeng, arum, windu, yusi, terimakasih banyak untuk waktu dan kebersamaan kita semoga dapat terus dekat dan akrab selamanya Squad Kopma Unila.

20. Sukur Pamudi, Azwar Anas, Ersya Susanti, Puji Umayana, Ira Andestia, sahabat baikku dari SMA N 1 Bukit Kemuning hingga saat ini semoga selamanya akan tetap terjalin persahabatan seperti ini;
21. Teman-teman Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013, baik dari kelas Kekhususan Ekonomi dan Kekhususan Akuntansi, terima kasih atas persahabatan dan kebersamaan yang terjalin selama ini;
22. Kakak dan adik tingkat di Pendidikan Ekonomi angkatan 2010–2017 terima kasih untuk bantuan dan kebersamaannya selama ini;
23. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Aamiin.

Bandar Lampung, Mei 2017

Penulis,

Santi Mulyani

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Kegunaan Penelitian	13
1. Kegunaan Teoritis.....	13
2. Kegunaan Praktis	13
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	15
A. Landasan Teori dan Penelitian Terduhulu	15
1. Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
a. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	17
b. Keandalan(<i>reliability</i>)	17
c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	18
d. Jaminan (<i>assurance</i>).....	19
e. Empati (<i>empathy</i>)	21
3. Kinerja Pengurus	22
4. Partisipasi Anggota	25
5. Dimensi Partisipasi	27
6. Pentingnya Partisipasi Anggota.....	29
7. Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota	31
8. Indikator Pengukuran Partisipasi Anggota	32
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis.....	38

III.	METODE PENELITIAN	40
	A. Metode Penelitian.....	40
	B. Populasi dan Sampel	41
	1. Populasi	41
	2. Sampel.....	41
	3. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
	C. Variabel Penelitian	45
	D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	43
	1. Definisi Konseptual Variabel.....	43
	2. Definisi Operasional Variabel.....	45
	E. Jenis dan Sumber Data	49
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
	G. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian.....	52
	1. Uji Validitas	52
	2. Uji Reliabilitas	55
	H. Uji Persyaratan Analisis Data	58
	1. Uji Normalitas.....	58
	2. Uji Homogenitas	59
	I. Uji Asumsi Klasik	61
	1. Uji Linieritas	61
	2. Uji Multikolonieritas.....	62
	3. Uji Autokorelasi	63
	4. Uji Heteroskidastisitas	64
	J. Pengujian Hipotesis.....	65
	1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	65
	2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan	66
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	69
	A. Objek Penelitian	69
	1. Sejarah Kopma Unila	69
	2. Visi dan Misi Kopma Unila	70
	3. Lokasi Kopma Unila	72
	4. Struktur Organisasi Kopma Unila.....	72
	5. Periode Kepengurusan Ketua Umum Kopma Unila	73
	B. Gambaran Umum Responden	75
	C. Deskripsi Data	75
	1. Bukti Fisik / <i>Tangibles</i>	76
	2. Keandalan / <i>Reliability</i>	78
	3. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i>	80
	4. Jaminan / <i>Assurance</i>	82
	5. Empati / <i>Empathy</i>	85
	6. Kinerja Pengurus.....	87
	7. Partisipasi Anggota	88
	D. Pengujian Persyaratan Statistik Parametrik.....	90
	1. Uji Normalitas	90
	2. Uji Homogenitas	92
	E. Uji Asumsi Klasik	93

1.	Uji Linearitas.....	93
2.	Uji Multikolinearitas	98
3.	Uji Autokorelasi	100
4.	Uji Heteroskedastisitas.....	102
F.	Uji Hipotesis.....	104
1.	Regresi Linier Sederhana	104
2.	Regresi Linier Multiple	117
G.	Pembahasan.....	121
1.	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	121
2.	Pengaruh Keandalan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	123
3.	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	125
4.	Pengaruh Jaminan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	126
5.	Pengaruh Bukti Empati Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	128
6.	Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila	130
7.	Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa (Bukti Fisik, Keandalan, daya tanggap,Jaminan, empati) dan kinerja pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Kopma Unila.....	131
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	136
A.	Kesimpulan.....	136
B.	Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Kehadiran Rapat Anggota Kopma Unila.....	7
2. Data Jumlah Pelanggan Anggota di Ukm Mart Kopma Unila.....	8
3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Tentang Kualitas Pelayanandi Ukm Mart	8
4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Tentang Kinerja Pengurus.....	9
5. Penelitian Terdahulu	34
6. Konsep, Variabel, Indikator, Subindikator, dan Skala Pengukuran.....	45
7. Interpretasi Reliabilitas Instrumen	56
8. Hasil Uji Reliabilitas X1	56
9. Hasil Uji Reliabilitas X2	56
10. Hasil Uji Reliabilitas X3	57
11. Hasil Uji Reliabilitas X4	57
12. Hasil Uji Reliabilitas X5	57
13. Hasil Uji Reliabilitas X6	58
14. Hasil Uji Reliabilitas Y	58
15. Tabel Analisis Varians Anova Untuk Uji Kelinieran	61
16. Regenerasi Ketua Umum Kopma Unila	73
17. Regenerasi Ketua Badan Pengawas Kopma Unila	74
18. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik X1	76
19. Kategori Bukti Fisik X1	77
20. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan X2	78
21. Kategori Keandalan X2.....	79
22. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap X3	81
23. Kategori Daya Tanggap X3	81
24. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan X4	83
25. Kategori Jaminan X4	83
26. Distribusi Frekuensi Variabel Empati X5.....	85
27. Kategori Empati X5	86
28. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pengurus X6	87
29. Kategori Kinerja Pengurus X6.....	88

30. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota Y	89
31. Kategori Partisipasi Anggota Y	89
32. Uji Normalitas Data	91
33. Ringkasan Hasil Uji Homogenitas Data	93
34. Rekapitulasi Linieritas Regresi	97
35. Rekapitulasi Uji Multikolinieritas.....	99
36. Ringkasan Hasil Pengujian Autokorelasi.....	101
37. Ringkasan Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	38
2. Struktur Organisasi Perusahaa	72
3. Hasil Uji Durbin-Watson	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Angket.....	144
2. Angket Uji Coba	147
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X1	153
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X2	155
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X3	157
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X4	159
7. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X5	161
8. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket X6	163
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Y	165
10. Data Uji Coba Angket X1.....	167
11. Data Uji Coba Angket X2.....	168
12. Data Uji Coba Angket X3.....	169
13. Data Uji Coba Angket X4.....	170
14. Data Uji Coba Angket X5	171
15. Data Uji Coba Angket X6.....	172
16. Data Uji Coba Angket Y.....	173
17. Rekapitulasi Skor Angket	175
18. Uji Normalitas Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (X) dan Partisipasi Anggota (Y).....	177
19. Homogenitas Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (X) dan Partisipasi Anggota (Y).....	178
20. Uji Linearitas	179
21. Uji Multikolinearitas.....	182
22. Uji Autokorelasi.....	183
23. Uji Heteroskedastisitas	184
24. Pengujian Hipotesis	186

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasia menjelaskan tujuan koperasi yaitu “memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Keberadaan koperasi sekarang ini masih diperhitungkan oleh berbagai pihak diantaranya pemerintah dan masyarakat sehingga koperasi tetap eksis berdiri di tengah kondisi krisis perekonomian Indonesia. Selain itu koperasi juga berkembang di berbagai wilayah Indonesia disaat banyaknya persaingan badan usaha yang beroperasi.

Koperasi berkembang dengan memperluas kegiatan usahanya dalam berbagai bidang, diantaranya dalam bidang produksi, pendistribusian barang dan jasa, jasa simpan pinjam, kerajinan hasil karya masyarakat. Untuk itu agar pengelolaan berjalan dengan baik, koperasi perlu memperhatikan pelayanan yang prima kepada anggota. Selain pelayanan, untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam berkoperasi dibutuhkan kinerja pengurus koperasi. Pelayanan dan kinerja pengurus koperasi berpengaruh secara positif terhadap partisipasi anggota. Dengan tingginya partisipasi anggota diharapkan dapat memberikan inspirasi yang membangun terhadap kegiatan usaha yang dilakukan dalam pencapaian tujuan koperasi.

Salah satu jenis koperasi yaitu koperasi mahasiswa (Kopma). Kopma adalah lembaga ekonomi yang berwatak sosial yang merupakan wadah transformasi nilai-nilai koperasi dalam usaha mensejahterakan anggota dan kehidupan bangsa. Koperasi mahasiswa berada di lingkungan perguruan tinggi, yang merupakan pusat dunia ilmu pengetahuan. Di sisi lain koperasi mahasiswa merupakan bagian dari gerakan koperasi yang diharapkan mampu memainkan peran penting sebagai katalisator antara gerakan koperasi dengan perguruan tinggi dalam mewujudkan demokrasi ekonomi.

Koperasi berkembang dengan memperluas kegiatan usahanya dalam berbagai bidang, diantaranya dalam bidang produksi, pendistribusian barang dan jasa, jasa simpan pinjam, kerajinan hasil karya masyarakat. Untuk itu agar pengelolaan berjalan dengan baik, koperasi perlu memperhatikan

pelayanan yang prima kepada anggota. Selain pelayanan, untuk meningkatkan partisipasi anggota dibutuhkan kinerja pengurus koperasi. Pelayanan dan kinerja pengurus koperasi berpengaruh secara positif terhadap partisipasi anggota. Dengan aktifnya partisipasi anggota diharapkan dapat memberikan inspirasi yang membangun terhadap kegiatan usaha yang dilakukan dalam pencapaian tujuan koperasi.

Kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Ketidakpuasan pelanggan dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu pelayanan. Pelanggan akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat pelayanan-pelayanan yang memberi manfaat sesuai dengan yang mereka harapkan.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL* (*service quality*). *SERVQUAL* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Parasuraman, et al., 1998 dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani 2006 : 182).

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) bukti fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, media komunikasi dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. Harapan pelanggan dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan.

Dimensi *Tangibles* dalam Kopma dapat diukur dengan penampilan karyawan yang rapi dan bersih, kebersihan Kopma, letak strategis Kopma serta fasilitas fisik yang memadai.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya (Parasuraman et al., 1998 dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006: 182). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Dimensi *reliability* pada Kopma dapat diukur dengan penilaian pelanggan terhadap kemampuan karyawan, kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau dalam menangani keluhan pelanggan.

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dimensi *responsiveness* Kopma diukur dengan karyawan yang cepat tanggap dalam menangani pelanggan, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang produk dan harga.

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen, antara lain: (1). Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga pelanggan dapat mengerti apa yang

diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan. (2). Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang. (3). Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal. (4). Kompetensi (competence) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. (5). Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A.

Hamdani (2006: 182) empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* di Ukm Mart Kopma Unila dapat diukur dengan perhatian karyawan yang sungguh-sungguh kepada pelanggan, sikap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status sosial.

Dari hasil penelitian awal, kinerja pengurus Kopma Unila dinilai sudah baik.

Pengurus melakukan kinerjanya sesuai dengan anggaran dasar, anggaran rumah tangga, dan peraturan di koperasi. Komunikasi antara pengurus dan karyawan pun terjalin dengan baik. Dari segi organisasi pengurus, penyelesaian laporan keuangan berjalan teratur setiap bulan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengurus Kopma, menyebutkan bahwa dalam mengelola organisasi koperasi serta unit usaha terbilang sudah terstruktur dan berlangsung dengan baik. Pengurus menjalankan seluruh kebijakan dan rencana kerja yang telah disepakati dari hasil rapat anggota, sehingga apapun yang telah menjadi program kerja terlaksana dengan baik dan benar. Adapun kendala yang dihadapi pengurus yaitu rendahnya partisipasi anggota dalam mengikuti kegiatan dan membayar simpanan wajib, diketahui dari 527 anggota terdaftar yang masih aktif akademis hanya 127 orang yang aktif membayar simpanan, dan 129 orang yang aktif mengikuti kegiatan. Hal ini dapat disebabkan oleh kinerja pengurus yang kurang maksimal sehingga partisipasi anggota dalam membayar simpanan maupun mengikuti kegiatan masih tergolong rendah.

Kopma Unila dalam menyelenggarakan Rapat Anggota dilakukan oleh pengurus dengan sebaik mungkin. Rapat pada Kopma Unila dilakukan oleh pengurus yang sudah berpengalaman di RAT maupun rapat rutin mingguan. Pada Rapat Anggota, pengurus memberi keleluasaan kepada siapapun anggota yang hadir untuk bertanya, memberi kritik dan saran maupun berdiskusi tentang apa saja yang terjadi pada Kopma Unila.

Berkembang tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota. "Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam mamacu kegiatan dan mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi" (Mutis, 1992:93).

Tabel 1. Data Kehadiran Rapat Anggota Kopma Unila Bulan Maret- Juni 2016.

No	Bulan	Jumlah kehadiran rapat anggota
1	Maret	110
2	April	112
3	Mei	130
4	Juni	123
Jumlah		475

Sumber : Kopma Unila

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran anggota pada rapat anggota mengalami fluktuasi, dengan rata-rata jumlah kehadiran per bulan adalah 119 orang yaitu hanya 22,58% dari 527 jumlah total anggota aktif di Kopma Unila. Hal ini menandakan rendahnya partisipasi anggota Kopma Unila.

Kualitas Pelayanan di Ukm Mart Kopma Unila dapat menjadi salah satu penentu partisipasi anggota, berikut adalah data yang menunjukkan keadaan kualitas pelayanan di Ukm Mart Kopma Unila

Partisipasi anggota dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan berkualitas.

“Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan memertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan erat dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha memajukan dan mengembangkan koperasi” (Joesron, 2005:17)

Tabel 2. Data Jumlah Pelanggan Anggota di Ukm Mart Kopma Unila Bulan Maret-Juni 2016.

No	Bulan	JumlahPelanggan
1	Maret	3
2	April	4
3	Mei	3
4	Juni	4
Jumlah		15

Sumber : Kopma Unila

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan yang merupakan anggota Kopma Unila cukup banyak. Namun terjadi fluktuasi, dengan rata-rata anggota yang berbelanja perbulan adalah 396 orang anggota dan hal tersebut tidak menjamin bahwa anggota akan selalu loyal pada Kopma Unila.

Tabel 3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota tentang Kualitas Pelayanan di Ukm Mart Kopma Unila

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Kebersihan lingkungan Kopma Unila	3	8	9
2	Layanan yang cepat dan akurat bagi konsumen	5	8	7
3	Komunikasi yang baik dengan pelanggan	4	8	8
4	Keterampilan petugas (karyawan) dalam memberikan pelayanan	5	9	6
5	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang kedekatan emosional	4	7	9
Jumlah		21	40	39
Presentase (%)		21%	40%	39%

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 orang narasumber yaitu Anggota Kopma Unila mengenai pertanyaan yang mewakili indikator kualitas pelayanan

yang sedang diterapkan, maka diperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel. Hasil dari wawancara menunjukkan 21% anggota menyatakan kualitas pelayanan yang diterima tinggi, sebanyak 40% anggota berpendapat kualitas pelayanan sedang, dan sebanyak 39% anggota menyatakan kualitas pelayanan rendah. Dari hasil wawancara menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kopma Unila masih tergolong rendah.

Rivai, Basri (dalam bukunya Lijan Poltak Sinambela, 2012:15) menyatakan “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”

Apabila anggota sudah mengetahui manfaat menjadi anggota koperasi maka akan tumbuh motivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Tabel 4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota tentang kinerja pengurus Kopma Unila

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Pengurus memiliki ketrampilan dan kemampuan mengelola organisasi koperasi	8	7	5
2	Pengurus terbuka dengan kritik dan saran dari anggota maupun rekan kerja.	6	7	7
3	Pengurus selalu berkomunikasi dengan Anggotanya	4	7	9
4	Pengurus ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan	3	4	13
Jumlah		21	25	34
Presentase (%)		26,25%	31,25%	42,5%

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 orang narasumber yaitu Anggota Kopma Unila mengenai pertanyaan yang mewakili indikator kinerja pengurus, maka diperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel. Hasil dari wawancara menunjukkan 26,25% anggota menyatakan kinerja pengurus tinggi, sebanyak 31,25% anggota berpendapat kinerja pengurus sedang, dan sebanyak 42,5% anggota menyatakan kinerja pengurus rendah. Dari hasil wawancara menunjukkan kinerja yang dilakukan oleh pengurus Kopma Unila masih tergolong rendah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan partisipasi anggota, maka skripsi ini mengambil judul: **“pengaruh dimensi *servqual* dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Kebersihan di Ukm Mart masih kurang
2. Karyawan kurang handal dalam melayani
3. Kurang tanggapnya beberapa karyawan dalam melayani anggota
4. Keluhan anggota kurang ditanggapi
5. Perhatian karyawan masih kurang
6. partisipasi anggota sebagai pelanggan masih rendah
7. Kedisiplinan pengurus masih kurang
8. Partisipasi anggota dalam rapat anggota masih rendah

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ini pada Mahasiswa FKIP UNILA dan fokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasan, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya.

Ruang lingkup penelitian ini peneliti lakukan terbatas pada bagaimana pengaruh pada dimensi *SERVQUAL* yaitu *Tangible* (berwujud), *reliability*(keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

D. Rumusan Masalah

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah rendahnya partisipasi anggota akibat belum optimalnya kualitas pelayanan dan kinerja pengurus yang diberikan di Kopma Unila. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh anggota seharusnya ditanggapi dan kemudian meminimalkan keluhan tersebut dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga anggota akan memiliki partisipasi yang tinggi di Kopma Unila

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh dimensi *Tangible* (berwujud) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila?
2. Apakah ada pengaruh dimensi *reliability* (keandalan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?

3. Apakah ada pengaruh dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?
4. Apakah ada pengaruh dimensi *assurance* (jaminan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?
5. Apakah ada pengaruh dimensi *empathy* (empati) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?
6. Apakah ada pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?
7. Apakah ada pengaruh dimensi *SERVQUAL* dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (berwujud) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (empati) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

6. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
7. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *SERVQUAL* dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran dan manajemen organisasi.

2. Kegunaan praktis

- Bagi Peneliti Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota.
- Bagi organisasi Sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak Kopma terutama yang berhubungan dengan pelayanan karyawan dan kinerja pengurus terhadap anggota.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati serta kinerja pengurus dan partisipasi anggota

b. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah anggota Kopma Unila.

c. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kopma Unila.

d. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini adalah pada tahun 2017

e. Ruang lingkup ilmu penelitian

Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah Ekonomi Koperasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

1. Kualitas Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006: 181).

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006: 181).

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Wisnalmawati, 2005: 155 kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005: 156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000) dalam Nanang Tasunar (2006: 44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004: 74)

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml et al., dan Berry, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) wujud fisik (*Tangibles*) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta karyawan. Sedangkan bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan saran komunikasi (Subagyo, 2010: 13).

Hubungan bukti fisik dengan partisipasi anggota adalah bukti fisik diduga mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap bukti fisik buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

b. Keandalan (*reliability*)

Reliability adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Subagyo, 2010: 12).

Sedangkan menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Menurut Zeithaml Parasuraman, Zeithaml et al., dan Berry, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Hubungan keandalan dengan partisipasi anggota adalah keandalan diduga mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap keandalan buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Subagyo, 2010:12). Sedangkan menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) daya

tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml et al., dan Berry, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Hubungan daya tanggap dengan partisipasi anggota adalah daya tanggap diduga mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap daya tanggap buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dengan dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko, atau keragu-raguan (Subagyo, 2010: 12). Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml et al., dan Berry, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) jaminan

(*assurance*) adalah perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- 1) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- 2) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- 4) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap jaminan buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

e. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml et al., dan Berry, (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) empati (*empathy*) adalah perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki dan operasi yang nyaman.

Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting, karena antara produksi dan penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung. Menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006: 182) dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi:

1. Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
3. Kemampuan memahami pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa empati yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan pelanggan dan

adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan terhadap pelanggan maka akan berpengaruh pada partisipasi anggota. Pelanggan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan yang dikeluhkan segera ditanggapi dengan baik oleh pihak perusahaan.

Atribut-atribut yang ada dalam empati, meliputi (Subagyo, 2010: 13):

- 1) Kemudahan dalam menjalin hubungan
- 2) Komunikasi yang efektif
- 3) Perhatian personal
- 4) Pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap empati buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

3. Kinerja Pengurus Koperasi

Mangkunegara (2001:67) menjelaskan bahwa Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Prawirosentono (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2012:5) menyatakan “kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing”. Dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Rivai (Basri dalam Lijan Poltak Sinambela 2012:15) menjelaskan “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

“Pengurus koperasi adalah anggota koperasi yang dipilih dari dan oleh anggota dalam Rapat Anggota” (Sudarsono dan Edilius, 1996:59).

Sukamdiyo (1996:96) menyatakan “pengurus koperasi adalah para anggota yang dipilih dalam rapat anggota sebagai kelompok orang yang ditugasi untuk mengurus koperasi dalam periode tertentu”.

Pengurus adalah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi untuk suatu periode tertentu. Penguruslah yang akan menentukan apakah program-program kerja yang telah disepakati oleh rapat anggota benar-benar dapat dijalankan. Dalam menjalankan tugasnya, pengurus bertanggung jawab kepada rapat anggota (Arifin, 2001:37).

Sulistiyani (2003:223) menyatakan bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan

seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan uraian di atas bahwa kinerja koperasi merupakan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi atas usaha yang dilakukan pengurus koperasi.

UU. No. 25 Tahun 1992 Pasal 30 ayat 1 dan 2, menyatakan tentang tugas dan wewenang pengurus sebagai berikut :

Tugas pengurus adalah :

1. Mengelola koperasi dan usahanya
2. Mengajukan rancangan rencana kerja serta rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi
3. Menyelenggarakan Rapat Anggota
4. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas
5. Penyelenggaraan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib
6. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus

Sedangkan wewenang pengurus adalah :

1. Mewakili koperasi di dalam dan di luar pengadilan
2. Memutuskan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar
3. Melakukan tindakan dan upaya bagi kepentingan dan kemanfaatan koperasi sesuai dengan tanggungjawabnya dan keputusan Rapat Anggota

Mulyadi (2001:415) mengemukakan “pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Mulyadi (2007:348) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dilaksanakan dengan mengukur keberhasilan setiap mission center scorecard dan service center scorecard yang bersangkutan. Pengukuran kinerja juga dilaksanakan dengan mengukur keberhasilan setiap tim dan karyawan

dalam mencapai sasaran strategik yang tercantum dalam team scorecard atau personal scorecard yang bersangkutan. Hasil pengukuran kinerja tim dan karyawan kemudian dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan dalam scorecard-nya masing-masing.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tujuan dan manfaat pengukuran kinerja yaitu:

- a. Untuk memotivasi karyawan suatu organisasi agar dapat menghasilkan tindakan yang diinginkan.
- b. Untuk merangsang perilaku atau tindakan yang lebih baik.
- c. Untuk mengendalikan sistem manajemen suatu organisasi.
- d. Untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang disangkutkan dengan karyawan.
- e. Untuk mengevaluasi hasil kerja periode yang baru.

Semakin baik persepsi anggota terhadap kinerja pengurus maka partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Jika persepsi anggota terhadap kinerja pengurus buruk maka partisipasi anggota juga akan semakin rendah.

4. Partisipasi Anggota Koperasi

“Partisipasi diambil dari bahasa asing participation, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama” (Hendar dan Kusnadi, 2005:91).

Ropke (2003:52) menyimpulkan bahwa Partisipasi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana sekelompok orang (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide atau gagasan koperasi. Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.

Menurut Castilo (1983 dalam Ropke 2003:39) menyebutkan bahwa partisipasi adalah kebutuhan dan hak asasi manusia yang mendasar. Partisipasi dibutuhkan untuk mengurangi kinerja yang buruk, mencegah penyimpangan dan membuat pemimpin koperasi bertanggung jawab.

Mutis (2004:93) menyatakan “partisipasi anggota adalah kegiatan melalui upaya-upaya bersama para anggota untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi, dimana produktivitas secara luas ditunjukkan oleh mutu partisipasi anggota”.

Anoraga dan Widiyanti (2007:111) menyimpulkan bahwa Partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Jika sebagian besar anggota sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik, akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian maka partisipasi anggota koperasi yang dimaksud.

Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian partisipasi anggota koperasi adalah keikutsertaan semua unsur terhadap

semua kegiatan yang dilakukan koperasi dengan mendorong dan memberikan sumbangan tenaga, pikiran serta pertanggungjawaban sesuai dengan tujuan koperasi.

5. Dimensi Partisipasi

Menurut Hendar & Kusnadi (2005: 92) partisipasi meliputi 4 dimensi, yaitu dipandang dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan peran serta perorangan/sekelompok orang. Dimensi-dimensi partisipasi dibedakan menjadi empat macam berdasarkan sudut pandangnya, yaitu dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya, dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya, dimensi partisipasi dipandang dari pelaksanaannya, dan dimensi partisipasi dipandang dari segi kepentingannya.

Dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya, yaitu partisipasi dapat berupa, partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*voluntary*). Partisipasi yang dipaksakan (*forced*) apabila tidak dipaksa oleh situasi dan kondisi, maka partisipasi tidak akan sesuai dengan prinsip koperasi yang terbuka dan sukarela serta manajemen yang demokratis. Partisipasi yang sesuai pada koperasi adalah partisipasi yang bersifat sukarela.

Dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya dapat dibedakan menjadi partisipasi formal (*formal participation*) dan partisipasi informal (*informal participation*). Partisipasi formal telah tercipta suatu mekanisme formal dalam pengambilan keputusan dan dalam pelaksanaan setiap kegiatan. Sedangkan partisipasi informal hanya terdapat persetujuan lisan antara

atasan dan bawahan dalam bidang-bidang partisipasi (Hendar & Kusnadi, 2005: 92).

Partisipasi dipandang dari pelaksanaannya, partisipasi dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Partisipasi langsung terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, menyampaikan ide-ide, informasi, keinginan, harapan, saran, dan lain-lain kepada pihak yang menjadi pimpinannya. Sedangkan partisipasi tidak langsung terjadi apabila ada wakil yang membawa aspirasi orang lain. Dimensi partisipasi dipandang dari segi kepentingannya partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontributif (*contributif participation*) dan partisipasi intensif (*incentif participation*). Kedua jenis partisipasi ini timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan (Hendar & Kusnadi, 2005: 92).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 dimensi partisipasi yaitu berdasarkan dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan peran serta perorangan/sekelompok orang. Dilihat dari sifatnya, partisipasi dapat berupa partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*voluntary*). Apabila dipandang dari sifat keformalannya, partisipasi dapat bersifat formal (*formal participation*) dan dapat pula bersifat informal (*informal participation*). Berdasarkan pelaksanaannya, partisipasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Dari segi kepentingannya, partisipasi dalam koperasi

dapat berupa partisipasi kontributif (*contributif participation*) dan partisipasi intensif (*incentif participation*).

6. Pentingnya Partisipasi Anggota

Menurut Anoraga dan Nanik (2003:112) ciri-ciri anggota yang berpartisipasi baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Melunasi simpanan pokok dan simpanan waji secara tertib dan teratur.
- 2) Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- 3) Menjadi pelanggan koperasi yang setia.
- 4) Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif.
- 5) Menggunakan hak untuk mengawasi jalanya usaha koperasi, menurut anggaran dasar dan anggaran rumah tangga, peraturan-peraturan lainnya dan keputusan-keputusan bersama lainnya.

Menurut Hendar & Kusnadi (2005: 95), “semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada dalam organisasi”. Tanpa dukungan semua unsur atau komponen, pelaksanaan program-program manajemen tidak akan berhasil dengan baik. Mengenai pentingnya partisipasi dalam kehidupan koperasi ditegaskan Hendar & Kusnadi (2005: 97) bahwa Koperasi adalah badan usaha (perusahaan) yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yaitu para anggota dan merupakan prinsip identitas koperasi yang sering digambarkan dalam lambang segi tiga (*Tri-angel Identity of Cooperative*). Jadi, Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut orangnya adalah sama. Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah disepakati bersama.

Sesuai dengan pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa “anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Menurut Deputi Pengembangan SDM (2010: 1-2) menyatakan bahwa “koperasi sebagai perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan anggota dengan berbagai variasinya maupun keterpencaran jarak anggota dalam proses pelayanan atas kebutuhan anggota”. Jika perusahaan koperasi memberi pelayanan kepada anggota yang jauh lebih besar, lebih menarik, dan lebih prima dibanding dengan dari perusahaan non koperasi, maka koperasi akan mendapat partisipasi penuh dari anggota. Demikian pula sebaliknya, partisipasi anggota yang tinggi dalam memanfaatkan segala layanan barang, jasa, yang tersedia di koperasi pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terbaik dan prima oleh perusahaan koperasi.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa partisipasi anggota sangat penting bagi suatu organisasi. Semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada dalam organisasi. Tanpa dukungan semua unsur atau komponen, pelaksanaan program-program manajemen tidak akan berhasil dengan baik.

7. Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota

Menurut Hendar dan Kusnadi (2005: 66) terdapat berbagai macam cara untuk dapat meningkatkan partisipasi, yang di antaranya dengan menggunakan materi dan non materi.

Peningkatan partisipasi dengan menggunakan materi dapat melalui pemberian bonus, tunjangan, komisi dan insentif serta lainnya.

Peningkatan partisipasi nonmateri, yaitu dengan cara memberikan suatu motivasi kepada semua komponen atau unsur yang ada dalam suatu lingkungan tertentu.

Beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi anggota yang termuat dalam buku saku Koperasi dari Departemen Sumber Daya Manusia (2010: 4) adalah melalui

- 1) Upaya pelibatan secara aktif seluruh komponen dan anggota koperasi dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan.
- 2) Keterlibatan dan keaktifan anggota dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan secara langsung bersama segenap anggota merupakan upaya bersama untuk merancang bangun secara bersama pola dan struktur pelayanan koperasi terhadap anggota, kerangka kerja perusahaan, dan indikasi kinerja keberhasilan koperasi sebagai badan usaha.
- 3) Proses perencanaan usaha dan pengambilan keputusan yang partisipatif dan kolaboratif dari segenap anggota dan pengurus, pengelola akan meningkatkan kesadaran pemanfaatan pelayanan dan rasa tanggung jawab semua pihak untuk memperjuangkan kemajuan dan perkembangan koperasi. Dengan kesadaran, semangat kebersamaan, dan tanggung jawab segenap anggota inilah yang meningkatkan partisipasi anggota sehingga pada ujung-ujungnya mampu menumbuhkan kembangkan koperasi.

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa cara meningkatkan partisipasi anggota dapat melalui pemberian bonus, tunjangan, komisi dan dengan cara memberikan suatu motivasi kepada semua komponen atau unsur yang ada dalam suatu lingkungan tertentu. Selain itu partisipasi anggota dapat ditingkatkan dengan upaya pelibatan secara aktif seluruh komponen dan anggota koperasi dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan.

8. Indikator Pengukuran Partisipasi Anggota

Menurut Anoraga dan Nanik (2003: 115), “pengukuran partisipasi anggota berkaitan dengan peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan”. Lebih lanjut Anoraga dan Nanik (2003: 115) mengungkapkan peran ganda tersebut sebagai berikut:

Dalam kedudukannya sebagai pemilik a) para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan b) mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif. Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai, para anggota memanfaatkan berbagai

potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi insentif (Anoraga dan Nanik, 2003: 115).

Pendapat yang sama dikemukakan Hanel (dalam Any Meilani dan Sri Ismulyaty, 2002: 13) bahwa ” indikator partisipasi anggota yaitu memberikan kontribusi keuangan pada koperasi, mengambil bagian dalam menetapkan tujuan koperasi, memanfaatkan potensi yang telah disediakan koperasi dalam menunjang kepentingannya”.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator untuk partisipasi anggota, yaitu:

- 1) Partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat anggota (kehadiran, keaktifan, dan penyampaian/mengemukakan pendapat/saran/ide/gagasan/kritik bagi koperasi).
- 2) Partisipasi dalam kontribusi modal (dalam berbagai jenis simpanan, simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, jumlah dan frekuensi menyimpan simpanan, penyertaan modal).
- 3) Partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan (dalam berbagai jenis unit usaha, jumlah dan frekuensi pemanfaatan layanan dari setiap unit usaha koperasi, besaran transaksi berdasarkan waktu dan unit usaha yang dimanfaatkan, besaran pembelian atau penjualan barang maupun jasa yang dimanfaatkan, cara pembayaran atau cara pengambilan, bentuk transaksi, waktu layanan).

4) Partisipasi dalam pengawasan koperasi (dalam menyampaikan kritik, tata cara penyampaian kritik, ikut serta melakukan pengawasan jalannya organisasi dan usaha koperasi).

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian- penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu ini diuraikan secara sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini dijelaskan tentang objek yang diteliti oleh peneliti terdahulu, model yang digunakan, serta hasil penelitian. Fakta-fakta atau data yang dikemukakan diambil dari sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaahpustaka penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Ristia Eriana Putri (2016)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Partisipasi Terhadap Partisipasi Dalam Berkoperasi Bagi Siswa Kelas Xi Smk 2 Depok Pada Tahun Ajaran2014/2015 (Skripsi)	1) terdapat pengaruh positif pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi dalam berkoperasi bagi siswa kelas XI SMK 2 Depok. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor thitung (2.437) > ttabel (1.652); 2) terdapat pengaruh positif partisipasi terhadap partisipasi dalam berkoperasi bagi siswa kelas XI SMK 2 Depok. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor thitung (2.647) > ttabel (1.652); 3) terdapat pengaruh positif

		pengetahuan perkoperasian, dan partisipasi terhadap partisipasi dalam berkoperasi bagi siswa kelas XI SMK 2 Depok. Hal tersebut dapat dilihat dari koefisien XY(1,2) sebesar $(0.499) > R_{tabel} (0.133)$ dan $F_{hitung} (14.358) > F_{tabel} (3.04)$.
Ida Manula ng (2008)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia airlines di bandara polonia medan. (Skripsi)	Kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi : <i>tengibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> . Secara simultan maupun parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia airlines. Di bandara polonia medan. Variabel yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan adalah <i>reliability</i> . Hasil koefisien determinasi (R square) diperoleh 54,5% hal ini berarti variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat sedangkan sisanya 45,5% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
Istiqomah (2011)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Partisipasi, Kepercayaan Anggota, Komitmen Organisasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Di Kpri Mandiri Kecamatan Kedungwuni-Karangdadap	Berdasarkan hasil penelitian deskriptif presentase menunjukkan bahwa pengetahuan perkoperasian, partisipasi, kepercayaan anggota, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KPRI Mandiri Kecamatan Kedungwuni-Karangdadap Kabupaten Pekalongan

	Kabupaten Pekalongan. (Skripsi)	sebesar 62,4%.
Tri Yuni Sulistyowati (2015)	Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi, Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Eka Karya Kabupaten Kendal. (Skripsi)	kinerja pengurus koperasi dan motivasi berkoperasi secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 58,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selanjutnya, besarnya pengaruh secara parsial, pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah 7,1%, kinerja pengurus koperasi terhadap partisipasi anggota adalah 3,3% dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota adalah 27%. Saran bagi KPRI Eka Karya Kendal adalah harus meningkatkan pelayanan seperti lebih tanggap tehadap keluhan, lebih menjaga kebersihan toko serta memperluas toko koperasi agar partisipasi anggota lebih optimal.

C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Dimensi *Servqual* terhadap Partisipasi anggota

Dalam kedudukannya sebagai pemilik a) para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan b) mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif. Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai, para anggota memanfaatkan berbagai potensi

pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi insentif (Anoraga dan Nanik, 2003: 115).

Menurut Joesron (2005:19) misi dari kualitas pelayanan kepada anggota koperasi adalah melayani kepentingan anggota sebagai pemilik dan pelanggan dengan sebaik-baiknya, pelayanan berkualitas yang baik kepada anggota merupakan asset yang berharga bagi koperasi untuk mencapai keunggulan sehingga mendorong anggotakoperasi untuk berpartisipasi aktif.

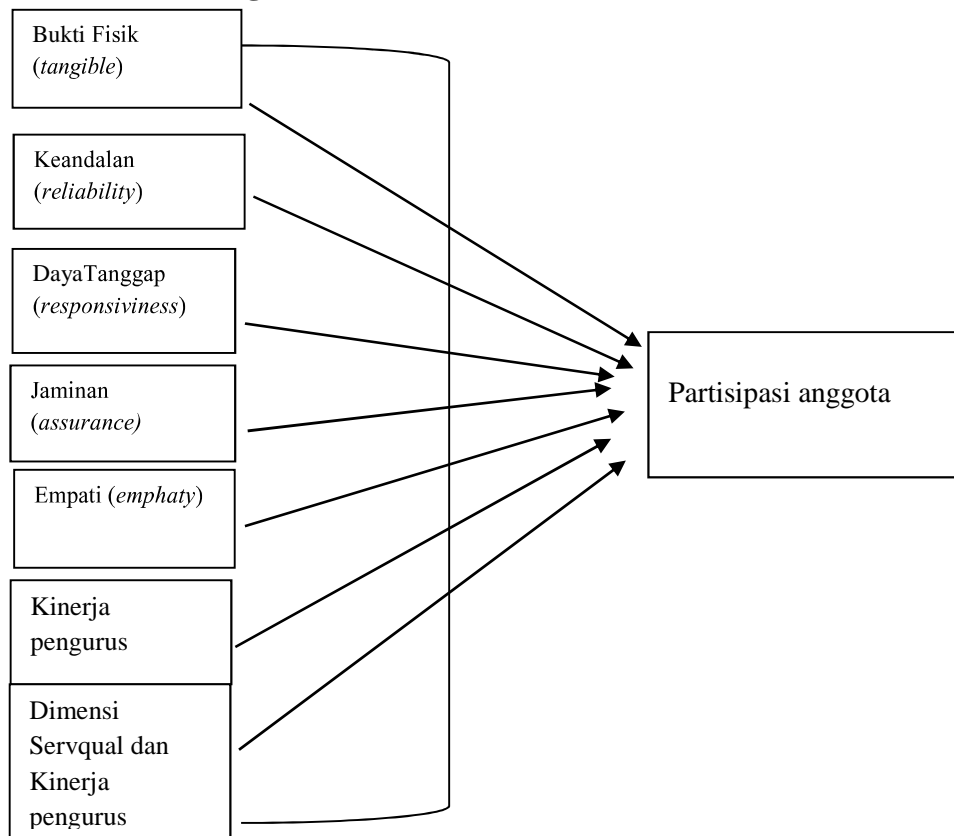
Partisipasi anggota dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan berkualitas. “Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan memertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan erat dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha memajukan dan mengembangkan koperasi” (Joesron, 2005:17)

2. Pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota

Anoraga (2003:94) menyatakan bahwa Pengurus sebagai pemegang mandat dari anggota harus melakukan pekerjaannya secara terbuka sesuai dengan keputusan-keputusan dalam Rapat Anggota. Pelaksanaan tugas dari keputusan yang diambil pengurus adalah kegiatan yang mampu menjaga dan meningkatkan keaktifan anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Maka peran pengurus sangat penting sebagai pendorong dan penjaga supaya anggota tak henti berperan serta dalam koperasi.

“Partisipasi dibutuhkan untuk mengurangi kinerja yang buruk, mencegah penyimpangan dan membuat pemimpin koperasi bertanggung jawab” (Ropke, 2003:39)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan tentang sesuatu yang untuk sementara waktu dianggap benar, bisa juga diartikan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah (J. Supranto, 2003: 327).

Hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.
5. Empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.
6. Kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota
7. Dimensi *SERVQUAL* dan kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *expost facto* dan *survey*.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi, mengklarifikasi, menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki dengan cara mendeskripsikan jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Sedangkan verifikatif menunjukkan penelitian mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. (Basrowi, 2006: 96).

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung di area penelitian yang dapat menggambarkan data-data masa lalu dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannya penelitian lebih lanjut. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya

dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2010: 7).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006: 223). Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Kopma Unila yang berada di FKIP yaitu sebesar 72 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian-bagian kecil dari keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan harus tepat untuk dapat mewakili populasi penelitian. besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus T. Yamane oleh Riduwan (2005 :65) ,yaitu :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d^2 : presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{72}{72 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 41,86 = 42 \text{ responden}$$

Berpedoman pada hasil perhitungan jumlah sampel, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 42 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena pengambilan sampel anggota populasi secara acak. (Sugiyono, 2005: 74).

Penentuan anggota koperasi yang akan digunakan untuk sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara undian sederhana, yang kemudian diacak untuk menentukan anggota yang dijadikan sampel sesuai jumlah yang telah dihitung.

C. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007: 2).

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006: 26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : partisipasi Anggota (Y)

2. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006: 26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| a. <i>Tangible</i> | (X ₁) |
| b. <i>Reliability</i> | (X ₂) |
| c. <i>Responsiveness</i> | (X ₃) |
| d. <i>Aassurance</i> | (X ₄) |
| e. <i>Empathy</i> | (X ₅) |
| f. Kinerja pengurus | (X ₆) |

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual variabel adalah penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas. (Basrowi dan kasinu, 2007:197). Definisi konseptual variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan atau staf dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya .

- *Reliability* (keandalan)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan. Tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap yaitu kemauan/kesediaan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

- *Assurance* (jaminan)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, serta memiliki sifat dapat dipercaya.

- *Empathy* (empati)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

- Kinerja pengurus

Kinerja seseorang merupakan kombinasi kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

- Partisipasi Anggota

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Salah satu upaya penting pengembangan koperasi adalah meningkatkan kualitas partisipasi dan kemampuan anggota memperjuangkan hak dan kewajibannya.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dan kontrak dengan cara melihat pada dimensi tingkah laku atau property yang ditunjukkan oleh konsep dan mengkategorikan hal tersebut menjadi elemen yang dapat diamati dan diukur (Basrowi dan Kasinu 2007: 197).

Tabel 6. Konsep, Variabel, Indikator, SubIndikator, dan Skala Pengukuran.

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
Kualitas Jasa/ Dimensi <i>SE^RVQUAL</i> (X ₆)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X1	Fasilitas fisik, perlengkapan ,pegawai dansarana komunikasi	1. Kebersihan Ukm Mart (X1.1) 2. Kerapihan Ukm Mart	Interval dengan semantic diferensial.

			<p>(X1.2)</p> <p>3. Kenyamanan Ukm Mart (X1.3)</p> <p>4. Penampilan karyawan (X1.4)</p> <p>5. Kelengkapan fasilitas (X1.5)</p> <p>6. Kondisi lingkungan Ukm Mart (X1.6)</p> <p>7. Penataan barang (X1.7)</p>	
	Keandalan (<i>reliability</i>) (X2)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan memuaskan	<p>1. Perhatian karyawan (X2.1)</p> <p>2. Keandalan karyawan (X2.2)</p> <p>3. Komunikasi karyawan (X2.3)</p> <p>4. Sikap karyawan (X2.4)</p> <p>5. Proses pelayanan terhadap pelanggan (X2.5)</p>	Interval dengan semantic diferensial
	DayaTanggap (<i>responsiveness</i>) (X3)	Respon yang cepat dan tepat	<p>1. Ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan (X3.1)</p> <p>2. karyawan (X3.2)</p> <p>3. Ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan</p>	Interval dengan semantic diferensial

			(X3.3) 4. Kedisiplinan karyawan(X3.4) 5. Karyawan dapat bekerja sama dengan pelanggan (X3.5)	
	Jaminan (<i>aassurance</i>) (X4)	Kemampuan dipercaya dan kesopanan	1. Kualitas keramahan karyawan (X4.1) 2. Perhatian karyawan (X4.2) 3. Kesopanan karyawan (X4.3) 4. Reputasi Ukm Mart diluar sana (X4.4) 5. Bahasa yang digunakan karyawan (X4.5) 6. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (X4.6)	Interval dengan semantic diferensial
	Empati (<i>emphaty</i>) (X5)	Perhatian yang tulus danbersifat individual	1. Perhatian Ukm Mart terhadap kebutuhan pelanggan (X5.1) 2. Karyawan memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial (X5.2) 3. Pelayanan	Interval dengan semantic diferensial

			<p>secara individu (X5.3)</p> <p>4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan (X5.4)</p> <p>5. Kepedulian karyawan akan keinginan pelanggan (X5.5)</p>	
Kinerja pengurus	Kinerja pengurus (X6)	Kinerja pengurus koperasi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya	<p>1. Pengurus memiliki ketrampilan dan kemampuan mengelola organisasi koperasi (X6.1)</p> <p>2. Pengurus terbuka dalam mengelola koperasi (X6.2)</p> <p>3. Pengurus memahami prinsip-prinsip koperasi (X6.3)</p> <p>4. Pengurus mampu mengambil keputusan dalam situasi bisnis koperasi (X6.4)</p> <p>5. Pengurus selalu melayani keinginan anggota (X6.5)</p> <p>6. Pengurus mengelola koperasi sesuai etika (X6.6)</p>	Interval dengan semantic diferensial

			7. pengurus koperasi mengelola organisasi koperasi dan usahanya (X6.7)	
Partisipasi	Partisipasi anggota (Y)	Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama	<ol style="list-style-type: none"> 1. partisipasi dalam rapat (Y.1) 2. partisipasi dalam kegiatan kegiatan Kopma (Y.2) 3. Partisipasi dalam permodalan (Y.3) 4. Partisipasi pemanfaatan jasa koperasi (Y.4) 	Interval dengan semantic diferensial

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para pelanggan yang merupakan anggota yang berbelanja di KOPMA UNILA

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan

penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah anggota yang berbelanja dan mengikuti rapat di KOPMA UNILAtahun 2016.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang di gunakan antara lain:

1. Kuesioner

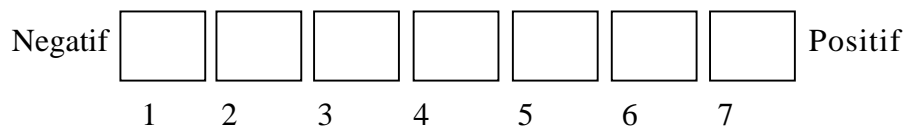
Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden serta tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pengurus Kopma Unila.

Pertanyaan-pertanyaan pada angket dibuat dengan Semantic defentrial. Skala differensial digunakan untuk mengatur sikap perbedaan simantik, responden untuk menjawab pernyataan dalam satu garis kontinum yang bertentangan yaitu positif negative. Data yang diperoleh biasanya data interval yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang atau kelompok

(Iskandar,2009: 84) . Skala ini berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub), seperti : panas-dingin, baik-buruk, dll. Karakteristik bipolar mempunyai tiga dimensi dasar sikap seseorang terhadap objek :

- a. Potensi, yaitu kekuatan atau atraksi fisik satu objek
- b. Evaluasi, yaitu hal-hal yang menguntungkan atau tidak.
- c. Aktivitas, yaitu tingkatan gerakan satu objek

Skala ini diisi dengan menggunakan tanda () untuk penilaian yang sesuai dengan hati para responden yang mengisi kuesioner dengan penilaian dari angka 1 sampai 7. Dapat digambarkan sebagai berikut :



1. Metode Wawancara

Selain kuesioner, juga digunakan teknik wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner tersebut. Wawancara juga digunakan untuk memperluas pandangan peneliti tentang data-data lain yang tidak terformulasi dalam kuesioner. Namun, akan memiliki implikasi strategis bagi perusahaan, sehingga layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Selain itu wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui kuesioner.

2. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

G. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian

Uji Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah/ valid atau tidaknya butir kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Metode uji kevalidan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* dengan cara mengkorelasikan antara masing-masing butir item pertanyaan dengan skor totalnya dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N = Jumlah sampel yang diteliti

X = Skor item

Y = Skor total Y

(Arikunto, 2005: 75)

Kriteria pengujian jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ dan n sampel yang diteliti, maka alat ukur tersebut valid, begitu pula sebaliknya jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 8 item angket bukti fisik (*tangibles*) terdapat 2 item angket yang tidak valid, yaitu item 2 dan 6. Dimana item 2 bernilai $0,236 < 0,444$ dan item 8 bernilai $0,194 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 6 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 7 item angket keandalan (*reliability*) terdapat 3 item angket yang tidak valid, yaitu item 2 sebesar $0,271 < 0,444$, item 4 bernilai $0,253 < 0,444$ dan item ke 5 bernilai $0,206 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 6 item angket daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 1 item angket yang tidak valid, yaitu item 6. Dimana item tersebut bernilai $0,222 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 5 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 7 item angket jaminan (*assurance*) terdapat 3 item angket yang tidak valid, yaitu item 2 bernilai $0,299 < 0,444$, item 3 bernilai $0,144 < 0,444$ dan item 4 yang bernilai $0,425 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa 6 item angket empati (*emphaty*) terdapat dua item yang tidak valid yaitu item 2 bernilai $0,324 < 0,444$ dan item 4 yang bernilai $0,287 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 7 item angket kinerja pengurus terdapat 1 item angket yang tidak valid, yaitu item 2 bernilai $0,137 < 0,444$ yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 6 item.

Berdasarkan hasil uji coba angket dapat diketahui bahwa dari 12 item angket partisipasi anggota terdapat 5 item angket yang tidak valid, yaitu item 2,3,7,8, dan 10. Dimana item 2 bernilai $0,214 < 0,444$. Item 3 bernilai $0,422 < 0,444$, item 7 bernilai $0,326 < 0,444$, item 8 bernilai

0,326 < 0,444 dan item 10 bernilai 0,422 < 0,444 yang berarti $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah persetujuan pembimbing maka soal tersebut dieliminasi. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 7 item.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengukur keandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dinyatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Untuk menguji tingkat reliabilitas angket digunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

(Arikunto, 2009: 109)

Kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan rata-rata kesalahan/ taraf signifikansi 0,05 dan n yang diteliti maka instrumen adalah reliabel, dan sebaliknya tidak reliabel.

Tabel 7. Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Koefisien r	Reliabilitas
-------------	--------------

0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

(Arikunto, 2005: 103)

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	6

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,690. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,690$ maka memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.556	4

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,556. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,556$ maka memiliki tingkat reliabilitas sedang.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,805. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,805$ maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas X4

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2016

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,831. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,831$ maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas X5

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	4

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,888. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,888$ maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas X6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.612	6

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,612. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,612$ maka memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil r_{hitung} sebesar 0,815. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,815$ maka memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

H. Uji Persyaratan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

Syarat hipotesis yang digunakan.

H_0 : Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal

H_1 : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Statistik uji yang digunakan:

$$D = \max |f_o(x_i) - S_n(x_i)| ; i = 1, 2, 3 \dots$$

Dimana :

$f_o(x_i)$ = Fungsi distribusi frekuensi kumulatif relatif dari distribusi teoritis dalam kondisi H_0

$S_n(x_i)$ = Distribusi frekuensi kumulatif dari pengamatan sebanyak n

Dengan cara membandingkan nilai D terhadap nilai D pada tabel

Kolmogorof Smirnov dengan taraf nyata maka aturan pengambilan keputusan dalam uji ini adalah.

Jika $D \leq D_{\text{tabel}}$ maka Terima H_0

Jika $D > D_{\text{tabel}}$ maka Tolak H_0

Keputusan juga dapat diambil dengan berdasarkan nilai Kolmogorof Smirnov Z , jika $KSZ \leq Z_{\alpha}$ maka Terima H_0 , demikian juga sebaliknya.

Dalam perhitungan menggunakan software komputer keputusan atas hipotesis yang diajukan dapat menggunakan nilai signifikansi (Asymp. Significance). Jika nilai signifikansinya lebih kecil dari α maka Tolak H_0 demikian juga sebaliknya (Sugiyono, 2011: 156-159).

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk mencari tahu apakah dari beberapa kelompok data penelitian memiliki varians yang sama atau tidak. Dengan

kata lain, homogenitas berarti bahwa himpunan data yang kita teliti memiliki karakteristik yang sama. Sebagai contoh, jika kita ingin meneliti sebuah permasalahan misalnya mengukur pemahaman siswa untuk suatu sub materi dalam pelajaran tertentu di sekolah yang dimaksudkan homogen bisa berarti bahwa kelompok data yang kita jadikan sampel pada penelitian memiliki karakteristik yang sama, misalnya berasal dari tingkat kelas yang sama. Perhitungan uji homogenitas dapat dilakukan dengan berbagai cara dan metode, beberapa yang cukup populer dan sering digunakan oleh penulis adalah Untuk mencari homogenitas digunakan rumus Levene Statistik yaitu dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$W = \frac{(N-k) \sum_{i=1}^k N_i (\bar{Z}_{i.} - \bar{Z}_{..})^2}{(k-1) \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} (Z_{ij} - \bar{Z}_{i.})^2}$$

Dimana:

n = jumlah observasi

k = banyaknya kelompok

$$Z_U = Y_U - Y_T$$

Y_T = rata-rata dari kelompok ke i Z_t = rata-rata kelompok dari Z_i

Z = rata-rata menyeluruh (overall mean) dari Z_{ij} Daerah kritis

Tolak H_0 jika $W > F_{(a;k-1,n-k)}$

Kriteria pengujian sebagai berikut.

Menggunakan nilai *significancy*. Apabila menggunakan ukuran ini harus dibandingkan dengan tingkat alpha yang ditentukan sebelumnya. Karena

yang ditetapkan sebesar 0,05 (5 %), maka kriterianya yaitu.

1. Terima H_0 apabila nilai *significancy* > 0,05
2. Tolak H_0 apabila nilai *significancy* < 0,05

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan, maka perlu adanya suatu pengujian kelinieran dan keberartian dengan menggunakan analisis varians.

Tabel 15 . Tabel Analisis Varians Anova Untuk Uji Kelinieran

Sumber	DK	JK	KT	F	keterangan
Total	1	N	$\sum Y^2$		
Koefisien(a) Regresi(a/b) Residu	1 1 n-2	JK(a) JK _{Reg} (b/a) JK (S)	JK(a) $S^2_{reg}=JK \text{ b/a}$ $S^2_{sis} = \frac{JK(s)}{n-2}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{sis}}$	Untuk menguji keberartian hipotesis
Tuna cocok Galat/Error	k-2 n-k	JK (TC) JK (G)	$S^2_{TC} = \frac{JK(TC)}{K-2}$ $S^2_G = \frac{JK(E)}{n-k}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_E}$	Untuk menguji kelinearan regresi

Keterangan:

$$JK(a) = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$JK(b/a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$JK(G) = \sum \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n_1} \right\}$$

JK (T)	= JK (a) – JK (b/a)
JK (T)	= $\sum Y^2$
JK (TC)	= JK (S) – JK (G)
S^2_{reg}	= Varians Regresi
S^2_{sis}	= Varians Sisa
n	= Banyaknya Responden

Pengujian Hipotesis:

- Untuk menguji keberartian regresi digunakan statistik $F = \frac{S^2_{\text{reg}}}{S^2_{\text{sis}}}$
- Untuk menguji kelinearan arah regresi digunakan statistik $F = \frac{S^2_{\text{TC}}}{S^2_{\text{G}}}$

Kriteria Pengujian:

- Kriteria Uji Keberartian

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n-2$ dengan alpha tertentu maka regresi berarti dan sebaliknya.

- Kriteria Uji Kelinearan

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dengan dk pembilang $k-2$ dan dk penyebut $n-k$ maka regresi linear dan sebaliknya.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolonearitas yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang

harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolonieritas.

$$R_{y,x_2x_1} = \frac{r_{yx_2} - r_{yx_1} r_{x_1x_2}}{\sqrt{1 - r_{x_1x_2}^2} \sqrt{1 - r_{yx_1}^2}}$$

Rumus korelasi parsial

Kriteria pengujian:

Apabila nilai $R\ square > Correlations\ Partial$ dari masing-masing variabel bebas, maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinear (Suliyanto, 2011: 90)

3. Uji Autokorelasi

Menurut Sudjarwo, (2009: 286), pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada korelasi diantara serangkaian data observasi menurut waktu atau ruang. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penafsiran mempunyai varians minimum. Metode uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Durbin-Waston*.

Tahap-tahap pengujian dengan uji *Durbin-Waston* adalah sebagai berikut.

1. Carilah nilai-nilai residu dengan OLS (*Ordinary Least Square*) dari persamaan yang akan diuji dan hitung statistic d .
2. Menentukan ukuran sampel dan jumlah variabel independen kemudian lihat tabel statistik *Durbin-Waston* untuk mendapatkan

nilai-nilai kritis d yaitu nilai *Durbin-Waston Upper*, d dan nilai *Durbin-Waston Lower*, d_l .

3. Dengan menggunakan terlebih dahulu Hipotesis Nol bahwa tidak ada autokorelasi positif dan Hipotesis Alternatif.

H_0 : $\rho = 0$ (tidak ada autokorelasi positif)

H_1 : $\rho > 0$ (ada autokorelasi positif)

Dalam keadaan tertentu, terutama untuk menguji persamaan beda pertama, uji dua sisi akan lebih tepat. Langkah-langkah 1 dan 2 persis sama diatas sedangkan langkah 3 adalah menyusun hipotesis nol bahwa tidak ada autokorelasi.

Rumusan hipotesis.

H_0 = tidak terjadi autokorelasi diantara data pengamatan

H_1 = terjadinya autokorelasi diantara data pengamatan

Kriteria Pengujian:

Apabila nilai statistik *Durbin-Watson* berada diantara angka 2 atau mendekati angka 2 dapat dinyatakan data pengamatan tersebut tidak memiliki autokorelasi (Sudarmanto, 2005: 143).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

$$r_s = 1 - 6 \left[\frac{\sum d_i^2}{N(N^2 - 1)} \right] \quad \text{Rumus Rank Correlations}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi spearman

d_i = perbedaan dalam rank yang diberikan kepada dua karakteristik yang berbeda dari individu atau fenomena ke i.

N = banyaknya individu atau fenomena yang diberi rank.

Rumus hipotesis.

H_0 : tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya.

H_1 : ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya.

Kriteria pengujiannya apabila koefisien signifikansi (Sig.) lebih besar dari $= 0,05$, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut, yang berarti menerima H_0 dan sebaliknya (Suliyanto, 2011).

J. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian Hipotesis 1-6 digunakan statistik t dengan rumus:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

t = nilai t observasi

b = koefisien arah b

sb = standard deviasi b

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1, X2, X3, X4, X5 (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan X6 (kinerja pengurus) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (minat nekoperasi) secara parsial (Ghozali, 2005: 84).

Rumus Hipotesis dalam penelitian ini.

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kinerja pengurus) terhadap variabel terikat (partisipasi).

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kinerja pengurus) terhadap variabel terikat (partisipasi).

Dengan kriteria, apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dan sebaliknya apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Regresi berganda adalah suatu model untuk menguji pengaruh independent variabel terhadap dependent variabel, dimana independent variabelnya terdiri dari dua peubah atau lebih. Analisis regresi berganda digunakan apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor

predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Untuk menguji hipotesis secara simultan digunakan regresi linear multiple.

Persamaan regresi pada umumnya adalah:

$$= a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Perhitungan bilangan konstan a, koefisien b_1 , koefisien b_2 , koefisien b_3 , koefisien b_4 , koefisien b_5 dan koefisien b_6 sebagai berikut.

$$\begin{bmatrix} n\sum X_1\sum X_2\sum X_3\sum X_4\sum X_5\sum X_6 \\ \sum X_1\sum X_1^2\sum X_1X_2\sum X_1X_3\sum X_1X_4\sum X_1X_5\sum X_1X_6 \\ \sum X_2\sum X_1X_2\sum X_2^2\sum X_2X_3\sum X_2X_4\sum X_2X_5\sum X_2X_6 \\ \sum X_3\sum X_1X_3\sum X_2X_3\sum X_3^2\sum X_3X_4\sum X_3X_5\sum X_3X_6 \\ \sum X_4\sum X_1X_4\sum X_2X_4\sum X_3X_4\sum X_4^2\sum X_4X_5\sum X_4X_6 \\ \sum X_5\sum X_1X_5\sum X_2X_5\sum X_3X_5\sum X_4X_5\sum X_5^2\sum X_4X_6 \\ \sum X_6\sum X_1X_6\sum X_2X_6\sum X_3X_6\sum X_4X_6\sum X_5X_6\sum X_6^2 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} a \\ b_1 \\ b_2 \\ b_3 \\ b_4 \\ b_5 \\ b_6 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} Y \\ X_1Y \\ X_2Y \\ X_3Y \\ X_4Y \\ X_5Y \\ X_6Y \end{bmatrix}$$

Keterangan:

- = Partisipasi
- b_1 = Koefisien regresi variabel X1 (Bukti fisik)
- b_2 = Koefisien regresi variabel X2 (Keandalan)
- b_3 = Koefisien regresi variabel X3 (Daya Tanggap)
- b_4 = Koefisien regresi variabel X4 (Jaminan)
- b_5 = Koefisien regresi variabel X5 (Empati)
- b_6 = Koefisien regresi variabel X6 (Kinerja pengurus)
- X1 = Bukti fisik
- X2 = Keandalan
- X3 = Daya tanggap
- X4 = Jaminan
- X5 = Empati
- X6 = Kinerja Pengurus

Untuk menguji hipotesis secara simultan menggunakan statistik F dengan rumus:

$$F = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Dimana:

JK_{reg} dicari dengan rumus:

$$JK_{reg} = a_1 \sum X_{1i} Y_i + a_2 \sum X_{2i} Y_i + \dots + a_k \sum X_{ki} Y_i$$

$$JK_{res} = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

Keterangan:

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi

JK_{res} = Jumlah kuadrat residu

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Rumus Hipotesis dalam penelitian ini.

H_0 : Tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kinerja pengurus) terhadap variabel terikat (partisipasi anggota).

H_1 : Ada pengaruh secara simultan antara variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kinerja pengurus) terhadap variabel terikat (partisipasi anggota).

Kriteria pengujian hipotesis.

Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sebaliknya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika bukti fisik baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika bukti fisik buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
2. Ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika kehandalan dalam pelayanan baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kehandalan dalam pelayanan buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
3. Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika ketanggapan karyawan dalam pelayanan cepat maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika ketanggapan karyawan dalam pelayanan lambat maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
4. Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika persepsi pelanggan terhadap jaminan Kopma Unila baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika persepsi

pelanggan terhadap jaminan Kopma Unila buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

5. Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap Partisipasi Anggota pada Kopma Unila. Jika empati baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika empati buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
6. Ada pengaruh empati Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota pada Kopma Unila. Jika kinerja baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kinerja buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
7. Ada pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila Bandar Lampung. Jika kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

B. Saran

Saran yang dapat direkomendasikan dari hasil penelitian yang kiranya diharapkan dapat meningkatkan Partisipasi Anggota Kopma Unila sebagai berikut.

1. Kepada Kopma Unila diharapkan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan bukti fisik perusahaan yang meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi karena bukti fisik terbukti mampu menjadi patokan bagi anggota untuk meningkatkan partisipasi anggota.

2. Keandalan karyawan merupakan salah satu kualitas pelayanan jasa yang berpengaruh terhadap Partisipasi Anggota, maka perusahaan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan keandalan karyawan sehingga Partisipasi Anggota akan mengalami peningkatan terus-menerus.
3. Daya tanggap memiliki peran penting terhadap meningkatnya Partisipasi Anggota, perusahaan harus tetap meningkatkan daya tanggap yang diberikan kepada anggota sehingga Partisipasi anggota terus meningkat.
4. Citra koperasi dalam sebagian besar jasa dan perusahaan harus tetap menjaga citra perusahaan agar persepsi dan partisipasi anggota terhadap Kopma Unila baik.
5. Empati merupakan salah satu dari dimensi kualitas jasa yang memiliki peran penting untuk meningkatkan Partisipasi Anggota. Maka perusahaan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan empati karyawan sehingga Partisipasi Anggota akan mengalami peningkatan terus-menerus.
6. Kinerja pengurus merupakan cerminan dari tingkat keberhasilan koperasi yang menjadi tolak ukur anggota untuk berpartisipasi aktif atau tidak, maka diharapkan Kopma Unila meningkatkan kinerja pengurus sehingga partisipasi anggota juga akan meningkat.

7. Kopma Unila sebaiknya tetap meningkatkan kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus sehingga dapat meningkatkan Partisipasi Anggota terus menerus. Meningkatkan partisipasi berarti meningkatkan kesempatan untuk dicapainya tujuan koperasi secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Aksara.
- Arifin, Sitio. (2001). *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bandu, Muh Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Basrowi dan Ahmad Kasinu. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jenggala Pustaka Utama: Kediri.
- _____. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial Konsep, Prosedur dan Aplikasi*. Kediri: CV Jenggala Pustaka Utama.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Ferdinand Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hendar dan Kusnadi, 2005. *Ekonomi Koperasi (Untuk Perguruan Tinggi)*. Edisi Kedua. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Istiqomah. 2011. “Pengaruh Pengetahuan Perekonomian, Minat Berkoperasi, Kepercayaan Anggota, Komitmen Organisasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Di Kpri Mandiri Kecamatan Kedungwuni Karangdadap Kabupaten Pekalongan”. *Skripsi*: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Iwandah. 2014. Pelayanan Nasabah, <http://iwandah.blogspot.com/2010/04/pelayanan-nasabah.html>. Diakses pada tanggal 3 April.
- Jochen Ropke. 2003. *Ekonomi Koperasi, Teori dan manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulanang, Ida. 2008. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”. *Skripsi*. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Sumatera Utara.
- M.M Akbar and Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Edisi 3. Penerbit Salemba Empat.
- Nanang Tasunar. 2006. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghala Indonesia.
- Putri, Ristia Eriana. 2016. “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Minat Berkoperasi Terhadap Partisipasi Dalam Berkoperasi Bagi Siswa Kelas Xi Smk2 Depok”. *Skripsi* Yogyakarta: fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochaety, Ety, dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak. Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No.1, h. 69-87.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UKM & LKM (usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)* (Edisi Pertama) Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sudarmanto, Gunawan, 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar. Maju.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartati Joesron. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukamdiyo. 1996. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sulistiyani dn Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan. Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Sulistiyowati, Tri Yuni. 2015. "Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI). Eka Karya Kabupaten Kendal". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.

_____. 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta.: Penerbit Erlangga.

Thoby Mutis. 1992. *Pengembangan Koperasi*. Bandung: Pustaka Bina Esa.

_____. 2004. *Pengertian Koperasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran edisi III*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. *Jurnal Ekonmi dan Bisnis*. No.3 Jilid10 2005. h.153-165.