

**ANALISIS PENGARUH  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
DALAM MENABUNG**

*( Studi kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia  
Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah )*



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**Naryono Donowuryanto  
NIM. C4A097080**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2002**



*Sertifikat*

Saya, *Naryono Donowuryanto*, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya

Naryono Donowuryanto

September 2002

## PERSETUJUAN TESIS

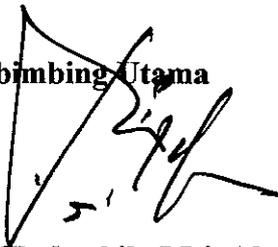
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI DALAM MENABUNG**

*( Studi kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia  
Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah )*

yang disusun oleh Naryono Donowuryanto, NIM. C4A097080  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 17 September 2002

Pembimbing Utama

  
Dr. H.M. Chabachib, Msi, Akt.

Pembimbing Anggota

  
Drs. Sugeng Wahyudi, MM.

Semarang, September 2002

Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program

  
Prof. Dr. Sriana Mangunwihardjo

*Aku persembahkan Buat Yang Tercinta :*

1. Istriku Ariati Naryono
2. Anaku Adriyadi Ariwuryanto

Yang telah kehilangan waktu dan perhatian dari saya, selama saya menempuh kuliah dan menyelesaikan Penelitian ini.

## ***ABSTRACT***

The cooperation purpose and intention is to push the members' prosperity. Central Javas' Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bhakti Praja owned 5 different kind of business and the loan and saving business is kind of business that the customers most interest to, because of this service directly connected to the cooperation member wants of cash to fulfilled all kind of their needs. But unfortunately KPRI could not fulfilled all of the members' demand, it happens because KPRI has a tight limitation about capital.

This research purpose is to analyze the facts that influenced cooperation members' satisfaction of saving, in order to optimize capital source which has a primary purpose to fulfilled their need of fund.

Research Method which use in this research is : literate study with basics of theory as the principle. The basics of theory is collected from literature, journal and other correspondents that has corellation with the problem analyzed. The rest is, also from data primer that collected from questionnaire that distribute to the member of cooperation, in order to get some illustration dan evaluation to the members' behaviour. With those above,so they doing SPSS 10 program with regression analisis.

This research main output is reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles positively and signifikan to the Cooperation member satisfaction. For detail, variable reliability shows influence value 0,105, variable responsiveness shows influence value 0,01439, variable assurance shows influence value 0,005159 , variable emphaty shows influence value 0,103 and variable tangibles shows influence value 0,0013. Meanwhile policy priority that management need to do based on the research : first to do is realibility with 0,656 beta, and than emphaty with 0,542 beta, next is assurance with 0,345 beta, tangibles with 0,100 and the last is responsiveness with 0,092 beta. Thus management should make priority to the administration procedure improvement, more polite and familiar service, and information availability to the member so that the members' satisfaction expected could be reached.

## ABSTRAKSI

Maksud dan tujuan koperasi adalah memajukan kesejahteraan para anggota. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah mempunyai 5 (lima) jenis usaha, dimana dari jenis-jenis usaha tersebut yang paling diminati adalah Usaha Simpan Pinjam, karena jasa ini langsung menyangkut kebutuhan anggota koperasi akan dana untuk memenuhi berbagai keperluan hidupnya. Namun KPRI tidak dapat memenuhi semua permintaan karena modal yang sangat terbatas.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi agar menabung untuk mengoptimalkan sumber permodalan yang tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dana.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Studi Pustaka dengan mengacu kepada dasar-dasar teori yang diperoleh dari literatur, jurnal, maupun tulisan-tulisan lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selibuhnya, juga melalui data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada anggota koperasi, guna mendapat gambaran dan evaluasi terhadap perilaku anggota. Berdasarkan kedua studi tersebut di atas, maka diadakan analisis kasus yang terjadi yaitu dengan menggunakan tehnik analisis regresi.

Temuan utama penelitian ini : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi dalam menabung. Secara rinci variabel keandalan menunjukkan nilai pengaruh sebesar 0,105, variabel daya tanggap menunjukkan pengaruh sebesar 0,01439, variabel jaminan menunjukkan pengaruh sebesar 0,05159, variabel empati menunjukkan pengaruh sebesar 0,103 dan variabel bukti langsung menunjukkan pengaruh sebesar 0,00133. Sedangkan prioritas kebijakan yang perlu dilakukan manajemen KPRI Bhakti Praja dilihat berdasarkan secara berturut-turut dari nilai beta terbesar, yakni pertama kali dilakukan pada soal keandalan dengan beta 0,656, disusul empati dengan beta 0,542, kemudian jaminan dengan beta 0,345, lalu bukti langsung dengan beta 0,100 dan terakhir daya tanggap dengan beta terkecil, yakni 0,092. Dengan demikian pihak manajemen hendaknya memprioritaskan pada perbaikan prosedur administrasi, pelayanan yang ramah dan sopan, dan pemberian informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas agar dapat tercapai kepuasan anggota seperti yang diharapkan.

## Kata Pengantar

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas berkat rahmat-Nya maka penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dalam Menabung” yang merupakan studi kasus pada KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah, dapat kami selesaikan. Adapun penyusunan tesis ini untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Tesis ini menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil yang diperoleh adalah gambaran bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh kepuasan anggota koperasi dalam menabung. Banyak pihak yang telah membantu kami, baik mulai tahap awal sampai terwujudnya tesis ini, oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa kami menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo, selaku Direktur Program Magister Manajemen UNDIP Semarang;
2. Bapak Dr. H.M. Chabachib, Msi, Akt. selaku Dosen Pembimbing I;
3. Bapak Drs. Sugeng Wahyudi, MM. selaku Dosen Pembimbing II;
4. Pengurus KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah;
5. Bapak dan Ibu dosen Program Magister Manajemen UNDIP Semarang; dan
6. Segenap pihak yang sudah memberikan dorongan dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga tesis yang sangat sederhana dan jauh dari sempurna ini ada manfaatnya.

Semarang, September 2002

Penyusun

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Naryono Donowuryanto', written over a horizontal line.

Naryono Donowuryanto

## Daftar Isi

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Halaman Persetujuan/Pengesahan .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Bab I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	11
1.4 Outline Tesis .....	11
Bab II Telaah Pustaka .....	13
2.1 Telaah Pustaka .....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2 Telaah Peneliti Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis .....	24
2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
2.3.2 Hipotesis .....	27
2.4 Definisi Operasional Variabel .....	27

Bab III Metode Penelitian .....	30
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.1.1 Data Primer .....	30
3.1.2 Data Sekunder .....	31
3.2. Populasi dan Sampel .....	31
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4. Tehnik Analisis .....	34
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	35
3.6. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....	36
3.7. Uji Normalitas Data .....	38
3.8 Uji Hipotesis .....	39
3.9 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
Bab IV Analisis Data .....	42
4.1 Gambaran Umum KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah .....	42
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan .....	42
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan .....	44
4.1.3 Keanggotaan .....	45
4.1.4 Bidang Usaha .....	46
4.1.5 Permodalan .....	47
4.1.6 Struktur Organisasi .....	47
4.2 Gambaran Umum Responden .....	50
4.3 Proses dan Hasil Analisis .....	53
4.3.1. Uji Penyimpangan Klasik .....	53
4.3.2. Uji Normalitas Data .....	56
4.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	57
4.3.4. Pengujian Hipotesis .....	58
4.4 Pembahasan Hasil Analisis .....	63

Bab V	Simpulan dan Implikasi Kebijakan .....	66
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Implikasi Teoritis .....	69
5.3	Implikasi Manajerial .....	70
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	71
5.5	Agenda Penelitian Mendatang .....	71
	Daftar Referensi .....	72
	Daftar Riwayat Hidup .....	75
	Lampiran-lampiran .....	

## Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Anggota KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah yang mengajukan Permohonan Pinjaman Tahun 2000 .....	5
Tabel 1.2	Jumlah Anggota KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah yang mengajukan Permohonan Pinjaman Tahun 2001 .....	6
Tabel 4.1	Jumlah Anggota KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah .....	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Umur .....	51
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Keanggotaan .....	52
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota Koperasi ....	52
Tabel 4.6	Matrik Korelasi .....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Data .....	57
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi .....	58

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis : Analisis Pengarus Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung .....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah	49
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Durbin Watson .....	55
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Data .....	56

# B A B I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bhakti Praja dalam fungsinya sebagai koperasi primer memiliki wilayah kerja di perkotaan, khususnya di kota Semarang dan tepatnya adalah berlokasi di Kantor Setda Propinsi Jawa Tengah. Para anggotanya terutama adalah para pegawai negeri sipil yang bekerja pada berbagai instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Semula bernama Koperasi Pegawai Negeri Serba Usaha (KPN SU) Bhakti, berbadan hukum Nomor 9385/BH/VI tanggal 2 Oktober 1980 disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Kopersi Kotamadya Semarang dan diploklamirkan secara resmi pada tanggal 13 Desember 1979 yang merupakan hari lahirnya KPN SU Bhakti. Dengan Keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha kecil Nomor 9385.C/BH/PAD/KWK.11/V/1996 tanggal 31 Mei 1996 telah berubah nama menjadi KPRI Bhakti Praja.

Dilihat dari sejarahnya, Koperasi dilahirkan sebagai badan usaha dengan tujuan untuk memajukan kepentingan ekonomi dari para anggotanya (Dra. Ninik Widiyanti, Manajemen Koperasi, 1991). Karena dikelola dan dikemukakan sendiri oleh anggota-anggotanya, maka koperasi tidak kehilangan ciri khasnya yang membedakan koperasi dengan usaha-usaha swasta lainnya yang semata-mata bertujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya.

Sebagai badan usaha, organisasi koperasi yang dikelola berazaskan kekeluargaan dan berwatak sosial memerlukan kebijaksanaan yang sesuai dengan jatidiri koperasi. Namun perkembangan perkoperasian khususnya KPRI Bhakti Praja tidak lepas terpengaruh perkembangan ekonomi Indonesia dan kondisi para pegawai negeri itu sendiri sebagai anggota KPRI.

Perlu dimaklumi bahwa berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 yang merupakan penyempurnaan dari Undang-undang Nomor 12 Tahun 1967 dinyatakan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan yaitu :

- a. sebagai badan usaha;
- b. sebagai gerakan ekonomi rakyat.

Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggota yaitu dapat menyediakan barang-barang dengan harga yang relatif murah, dapat menjualkan barang-barang dengan harga yang baik, dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa organisasi koperasi dibentuk bertujuan memajukan kesejahteraan anggota yang secara sederhana di dalam pengertian ekonomi untuk memperoleh nilai tambah.

Fungsi dan peran koperasi adalah :

- a. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

- b. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.

Prinsip koperasi merupakan satu kesatuan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan berkoperasi. Prinsip koperasi ini merupakan esensi dasar kerja koperasi sebagai badan usaha sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berwatak sosial. Hal ini merupakan ciri khas dan jati diri koperasi yang membedakannya dari badan usaha lain.

Sampai saat ini KPRI Bhakti Praja mempunyai 5 (lima) jenis usaha yang terdiri :

- a. Usaha Simpan Pinjam
- b. Pertokoan
- c. Fotocopy
- d. Persewaan Kendaraan
- e. Kantin

Dari jenis-jenis usaha tersebut, yang paling diminati oleh para anggota adalah Usaha Simpan Pinjam, karena jenis usaha ini langsung menyangkut kebutuhan para anggota koperasi akan dana untuk berbagai keperluan hidupnya. Bagi KPRI Bhakti Praja, Usaha Simpan Pinjam merupakan usaha andalan (*core business*) disamping unit usaha Pertokoan, yang diharapkan mampu memenuhi

kebutuhan anggota akan dana yang diperlukan serta memajukan kesejahteraan anggota dan kemajuan koperasi.

Di dalam memenuhi kebutuhan para anggota ternyata tidak dapat dipenuhi sesuai permintaan, disebabkan karena modal yang ada sangat terbatas. Sebagaimana diketahui bersama bahwa koperasi bukanlah kumpulan modal, melainkan kumpulan orang. Modal yang terhimpun berasal dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib dan Simpanan Sukarela dari para anggota. Untuk memenuhi kebutuhan akan modal tersebut, KPRI Bhakti Praja telah berusaha melakukan pinjaman pada beberapa Bank. Usaha dimaksud pada kenyataannya belum dapat mencukupi kebutuhan modal yang diperlukan. Berdasarkan hal tersebut, perlu dicarikan solusi untuk dapat meningkatkan Usaha Simpan Pinjam pada KPRI Bhakti Praja, sehingga pelayanan kepada para anggota semakin meningkat dan maju.

Berdasarkan survey yang diperoleh dari Pengurus KPRI Bhakti Praja, jumlah Anggota Koperasi yang mengajukan permohonan peminjaman dan yang direalisasikan permohonannya adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 berikut ini :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Anggota KPRI Bhakti Praja Semarang  
Yang Mengajukan Permohonan Pinjaman  
Tahun 2000**

Bulan	Yang Mengajukan		Yang Direalisasi		Yang Tidak Dapat Dipenuhi	
	Juml. Orang	Jumlah Uang	Juml. Orang	Jumlah Uang	Juml. Orang	Jumlah Uang
Januari	297	Rp.520.000.000,-	168	Rp.258.000.000,-	129	Rp.262.000.000,-
Pebruari	186	" 340.000.000,-	90	" 122.450.000,-	96	" 217.550.000,-
Maret	255	" 440.000.000,-	127	" 199.900.000,-	128	" 240.000.000,-
April	315	" 550.000.000,-	214	" 326.870.000,-	101	" 223.130.000,-
Mei	286	" 480.000.000,-	195	" 389.700.000,-	91	" 90.300.000,-
Juni	277	" 375.000.000,-	195	" 293.000.000,-	82	" 82.000.000,-
Juli	302	" 485.000.000,-	145	" 232.100.000,-	157	" 252.900.000,-
Agustus	291	" 380.000.000,-	155	" 253.400.000,-	136	" 126.600.000,-
Septemb	303	" 420.000.000,-	56	" 99.250.000,-	247	" 320.750.000,-
Oktober	269	" 445.000.000,-	79	" 131.600.000,-	190	" 313.400.000,-
Nopemb	263	" 370.000.000,-	37	" 61.700.000,-	226	" 308.300.000,-
Desemb	224	" 390.000.000,-	28	" 42.950.000,-	196	" 347.050.000,-
<b>Rata-rata</b>	<b>272</b>	<b>Rp.432.916.000,-</b>	<b>124</b>	<b>Rp.200.910.000,-</b>	<b>148</b>	<b>Rp.232.006.000,-</b>

Sumber : KPRI Bhakti Praja, Semarang.

Tabel 1.2

**Daftar Anggota KPRI Bhakti Praja Semarang  
Yang Mengajukan Permohonan Pinjaman  
Tahun 2001**

Bulan	Yang Mengajukan		Yang Direalisasikan		Yang Tidak Dapat Dipenuhi	
	Juml. Orang	Jumlah Uang	Juml. Orang	Jumlah Uang	Juml. Orang	Jumlah Uang
Januari	112	Rp.310.000.000,-	68	Rp. 58.000.000,-	44	Rp.252.000.000,-
Pebruari	156	" 370.000.000,-	85	" 92.300.000,-	71	" 277.700.000,-
Maret	247	" 435.000.000,-	153	" 199.750.000,-	94	" 235.250.000,-
April	215	" 360.000.000,-	144	" 326.500.000,-	71	" 33.500.000,-
Mei	134	" 290.000.000,-	56	" 89.000.000,-	78	" 201.000.000,-
Juni	142	" 315.000.000,-	95	" 63.850.000,-	47	" 251.150.000,-
Juli	187	" 380.000.000,-	105	" 132.300.000,-	82	" 247.700.000,-
Agustus	191	" 390.000.000,-	112	" 153.600.000,-	79	" 236.400.000,-
Septemb	214	" 360.000.000,-	116	" 209.750.000,-	98	" 150.250.000,-
Oktober	211	" 345.000.000,-	79	" 131.500.000,-	132	" 213.500.000,-
Nopemb	198	" 370.000.000,-	87	" 61.500.000,-	111	" 308.500.000,-
Desemb	209	" 420.000.000,-	99	" 142.600.000,-	110	" 277.400.000,-
<b>Rata-rata</b>	<b>184</b>	<b>Rp.362.083.000,-</b>	<b>99</b>	<b>Rp. 99.833.000,-</b>	<b>85</b>	<b>Rp.262.250.000,-</b>

Sumber : KPRI Bhakti Praja, Semarang.

Berdasarkan survey yang diperoleh dari Pengurus KPRI Bhakti Praja bahwa pengelolaan modal usaha pada unit-unit usaha koperasi sudah bersifat otonomi, artinya masing-masing unit usaha diberi wewenang untuk mengelola dana

yang telah dialokasikan. Untuk usaha Unit Simpan Pinjam jumlah modal usaha yang ada sebesar :

- a. Tahun 2000 : Rp. 2.613.212.000,-

- b. Tahun 2001 : Rp. 2.760.016.000,-

Kebutuhan modal kerja untuk pinjaman anggota Tahun 2000 rata-rata tiap bulan sebesar Rp. 432.916.000,- (Tabel 1.1) dan Tahun 2001 rata-rata tiap bulan sebesar Rp. 362.083.000,- (Tabel 1.2), atau rata-rata per bulan adalah sebesar Rp. 397.500.000,-. Sedangkan omzet yang terdiri dari penerimaan angsuran pinjaman dari anggota rata-rata tiap bulannya sebesar Rp. 142.000.000,- dan pengumpulan modal sendiri dari Simpanan wajib dan Simpanan Sukarela tiap bulan rata-rata sebesar Rp. 14.500.000,-. Sehingga masih ada kekurangan dana untuk memenuhi pinjaman para anggota rata-rata setiap bulannya sebesar Rp. 247.000.000,-

Dengan melihat data-data tersebut di atas, dapat diketahui adanya permasalahan yang muncul dalam KPRI Bhakti Praja khususnya di unit Usaha Simpan Pinjam yaitu yang berkaitan dengan pemenuhan akan dana kepada para anggotanya. Bisa dilihat dari Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 bahwa permohonan pinjaman yang diajukan oleh para Anggota KPRI setiap bulan selalu tidak dapat dipenuhi semuanya. Hal ini disebabkan dana yang ada tidak cukup untuk merealisasikan permohonan tersebut.

Permasalahan secara umum disini adalah bagaimana mencukupi kekurangan akan dana dalam memenuhi seluruh permohonan pinjaman para anggota setiap bulannya. Sebagaimana diketahui bersama bahwa sumber permodalan koperasi adalah berasal dari simpanan yang dihimpun dari para anggota

koperasi. Ada 3 (tiga) jenis simpanan anggota yaitu *Simpanan Pokok*, *Simpanan Wajib* dan *Simpanan Sukarela*. Simpanan Pokok hanya dibayar sekali oleh anggota yaitu pada saat pertama kali masuk menjadi anggota koperasi, Simpanan Wajib dibayar oleh para anggota setiap bulan dan jumlahnya tetap, sedang Simpanan Sukarela dapat dibayarkan oleh anggota koperasi kapan saja (setiap saat) dan jumlahnya tidak terbatas.

Dari ketiga simpanan tersebut, Simpanan Sukarela inilah yang diharapkan lebih cepat memacu peningkatan sumber permodalan yang tujuan utamanya untuk mencukupi kebutuhan dana untuk memenuhi permohonan pinjaman dari para anggota KPRI. Untuk menarik para anggota koperasi agar lebih mengintensifkan Simpanan Sukarela (menabung), perlu melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota agar selalu loyal menabung di koperasi.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, KPRI Bhakti Praja agar dapat *survive* dan unggul dalam kondisi krisis ekonomi seperti saat ini, harus dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnisnya yang efektif dan efisien melalui evaluasi kembali atas strategi bisnis dan pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan nasabah (*customer oriented*). Salah satu strategi yang menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor ini adalah menawarkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1994). Peningkatan yang diberikan oleh perusahaan dapat sebagai alternatif dalam keberhasilan perusahaan, baik pada saat ini maupun pada masa yang akan datang.

Konsep kualitas pelayanan merupakan hal yang penting, baik bagi perusahaan maupun konsumen pada umumnya.

## **1.2. Perumusan Masalah Penelitian.**

Parasuraman, et al, (1994) mengatakan bahwa menawarkan kualitas pelayanan adalah strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat. Dengan melihat faktor-faktor yang berpengaruh tersebut yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi yang mempunyai implikasi terhadap kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan (Parasuraman et. al. 1994) yaitu :

1. Reliability (*Keandalan*)
2. Responsiveness (*Daya Tanggap*)
3. Assurance (*Jaminan*)
4. Empathy (*Empati*) dan
5. Tangibles (*Bukti Langsung*).

Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh dimensi *Keandalan* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

2. Bagaimana pengaruh dimensi *Daya Tanggap* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
3. Bagaimana pengaruh dimensi *Jaminan* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
4. Bagaimana pengaruh dimensi *Empati* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
5. Bagaimana pengaruh dimensi *Bukti Langsung* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
6. Bagaimana pengaruh dimensi *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati* dan *Bukti Langsung* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian.**

Tujuan dari kegiatan penelitian adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi yaitu :

1. Menganalisis pengaruh dimensi *Keandalan* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
2. Menganalisis pengaruh dimensi *Daya Tanggap* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
3. Menganalisis pengaruh dimensi *Jaminan* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

4. Menganalisis pengaruh dimensi *Empati* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
5. Menganalisis pengaruh dimensi *Bukti Langsung* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
6. Menganalisis pengaruh dimensi *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati* dan *Bukti Langsung* terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian.**

Kegunaan dalam penelitian ini ditujukan untuk mencari solusi dalam rangka membangun strategi pengembangan Usaha Simpan Pinjam KPRI Bhakti Praja khususnya mengoptimalkan sumber permodalan melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi, yang diamati berdasarkan dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

#### **1.4. Outline Tesis.**

BAB I : Pendahuluan. Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, memilih topik pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung. Dalam hal ini masalah penelitian adalah jika koperasi mengupayakan kepuasan anggota koperasi melalui peningkatan kualitas pelayanan dan nilai yang diterima serta harapan-harapan anggota, akan menjadikan anggota

tertarik dan loyal untuk menabung di koperasi. Oleh karena itu penelitian ini diajukan.

**BAB II** : Telaah Pustaka. Bab ini berisi mengenai telaah pustaka yang menerangkan kerangka pemikiran teoritis yang dibentuk dari permasalahan-permasalahan yang timbul, serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat meningkatkan kepuasan anggota sehingga mempengaruhi anggota untuk menabung.

**BAB III** : Metode Penelitian. Bab ini berisi langkah-langkah atau prosedur yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini mencakup jenis dan sumber data yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, serta tehnik yang digunakan dalam menganalisis data.

**BAB IV** : Analisis Data. Bab ini berisi gambaran umum KPRI Bhakti Praja, proses dan analisis data, pengujian hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

**BAB V** : Kesimpulan. Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan penting terhadap hasil pengujian hipotesis.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1. Telaah Pustaka.**

Koperasi sangat sensitif terhadap pelayanan termasuk di dalamnya kecepatan, kesiapan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan para anggota yang semuanya akan mencerminkan kepercayaan anggota koperasi terhadap pengurus/pengelola. Salah satu upaya untuk menciptakan, memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan anggota adalah dengan memberikan jasa yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan jasa yang lebih unggul dari pesaing.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994) mengatakan bahwa menawarkan kualitas pelayanan (*service quality*) adalah strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat. Churchil, J.R. dan Gilberth, A (1996) menyatakan bahwa kekurangan pada pelayanan yang diterima konsumen akan mempunyai pengaruh kuat terhadap keuntungan perusahaan dari pada skala produksi, pangsa pasar, biaya dan faktor lain.

#### **2.1.1. Kualitas Pelayanan.**

Setiap perusahaan akan berlomba-lomba untuk menarik pelanggan sebanyak mungkin, melakukan berbagai cara untuk merebut pangsa pasar seluas mungkin. Oleh karena itu, kualitas, biaya, penyampaian dan pelayanan merupakan

sumber kompetisi yang berkelanjutan. Inovasi teknologi diiringi pula dengan usaha pemasaran yang gencar.

Fokus utama usaha para akademis maupun manajer adalah menentukan apakah kualitas pelayanan bagi pelanggan dan mengembangkan strategi untuk memenuhi harapan pelanggan (Parasuraman et al, 1994). Perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya akan mampu memenangkan persaingan sehingga mempunyai pertumbuhan pangsa pasar yang lebih tinggi dari normal. Studi permulaan yang menggunakan PIMS (*Profit Impact of Marketing Strategy*) menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas variabel service dan profitabilitas.

Mengevaluasi dampak bertahannya kualitas pelayanan dengan mempertahankan pelanggan (*customer retention*), akan membantu perusahaan menduga dampak secara finansial dari kualitas pelayanan. Jika pelanggan menerima pelayanan yang tidak baik (*inferior*), merupakan indikasi bahwa mereka akan meninggalkan perusahaan atau sedikit sekali membelanjakan uang untuk perusahaan tersebut.

Konsep tentang kualitas memang mengarah pada subyektivitas penilai, sehingga banyak definisi yang terkesan berbeda-beda. Namun secara umum, terdapat beberapa elemen persamaan tentang pemahaman kualitas yaitu :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, proses dan lingkungan.

c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (terutama terhadap variabel waktu).

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, Murdick et. al. (1990) membuat definisi yang lebih luas cakupannya yaitu : kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian Pelayanan dapat dijelaskan sebagai aktivitas ekonomis yang memproduksi waktu, tempat, *form* atau kegunaan psikologis. Service bersifat *tangible* dan dapat mengalami kerusakan (*perishable*).

Di dalam usahanya memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan (*service quality*) tersebut akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari sisi internal (perusahaan) maupun dari sisi eksternal (pelanggan). Menurut Budi W. Soetjipto (1996) faktor internal tersebut antara lain adalah kepuasan kerja karyawan, disain tempat kerja, proses seleksi dan pengembangan pegawai, sistem balas jasa serta kemampuan pelanggan. Adapun faktor eksternal akan terkait dengan perilaku pelanggan dimana hal tersebut akan dipengaruhi oleh faktor emosional dan tingkat permasalahan yang dihadapi.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, diperlukan banyak pemahaman antara lain mengenai bagaimana pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Apakah pelanggan melakukan evaluasi langsung pekerjaan setiap sisi pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan

mereka. Sejauh mana pemahaman pelanggan tentang produk atau jasa yang mereka konsumsi atau hal lain yang mungkin akan berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sebagaimana dirasakan pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (Parasuraman et al, 1988, h.16). Model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model *SERVQUAL* (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988, h.17) yang mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok dari model *SERVQUAL* yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik.

Namun pada penelitian berikutnya Parasuraman et. al (1988, h.23) menerangkan 10 (sepuluh) dimensi tersebut kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian hanya terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan.

## 2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kebijaksanaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

## 4. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen.

## 5. Berwujud (*Tangible*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Seperti bank memiliki gedung bagus, peralatan komputer yang canggih, seragam karyawan/karyawati yang menarik.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk

menjalin ikatan hubungan yang kuat perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

### **2.1.2. Kepuasan Pelanggan.**

Parasuraman et. al. (1990) menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen biasanya diperoleh melalui pengalaman mengkonsumsi (Anderson, et al 1994, h.55). Seseorang biasanya akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang dan jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas produk atau jasa yang dikonsumsi itu terkait dengan harapan yang melekat pada diri konsumen. Nilai tersebut meliputi nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra (Woodruff, 1997, h. 141).

Secara umum apabila konsumen telah terpenuhi harapannya dan konsumen merasa puas serta tumbuh sifat loyal, maka mereka akan setia mengkonsumsi dan kemungkinan tanpa disadari mereka rela memberikan informasi kepada sesama konsumen yang lain. Pengaruh kepuasan konsumen di sisi lain adalah rendahnya tingkat keluhan. Bilamana keluhan-keluhan timbul, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen jauh dari yang diharapkan dan dirasakan

konsumen. Oleh karena itu kepuasan konsumen merupakan hasil yang dirasakan konsumen atas kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Konsumen yang puas akan bersifat loyal dan kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya (Hurley, 1998, h.115).

*Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen.*

Pengukuran mengenai kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan melalui survey konsumen dalam rangka evaluasi strategi pemasaran di bidang jasa telah banyak dipergunakan sebagai pedoman dalam menentukan kinerja usaha selama lebih dari satu dekade. Hal ini disebabkan perusahaan-perusahaan mulai menggeser pengukuran kinerja manajemennya dari laporan laba dan rugi kepada pengukuran dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagaimana diungkapkan Parasuraman, et al (1994) masih menjadi perbedaan diantara para peneliti, namun sebenarnya Parasuraman, et al (1988) telah mengusulkan bahwa tingginya kualitas pelayanan yang diterima konsumen akan meningkatkan kepuasannya. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Cromin dan Taylor pada tahun 1992 yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima. Selanjutnya dinyatakan bahwa kinerja suatu pelayanan akan menjadi faktor penentu kepuasan konsumen.

## 2.2. Telaah Peneliti Terdahulu.

Banyaknya penelitian yang mengungkapkan dimensi kualitas pelayanan menandakan menariknya bidang pengukuran kualitas pelayanan. Temuan dimensi tersebut merupakan hal yang penting bagi pemberi pelayanan, karena menggambarkan kualitas apa saja yang dipersepsikan oleh konsumen dalam mengevaluasi sebuah usaha layanan. Beberapa temuan dari penelitian dijelaskan dalam uraian sebagai berikut :

1. Penelitian yang didasarkan atas hasil penelitian Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa secara konseptual dan operasional skala SERVQUAL adalah tidak tepat, sebenarnya tidak perlu memasukkan elemen harapan konsumen dalam mengukur kualitas jasa mengingat perbandingan antara persepsi konsumen dan harapannya tidak tepat untuk mengukur kualitas jasa karena tidak ada efek antara harapan konsumen terhadap kualitas jasa dengan persepsinya. Kualitas jasa ini menurut hasil penelitian maka lebih tepat diukur berdasarkan kinerja jasa yang sesungguhnya diterima konsumen atau disebut sebagai *SERVPERF* (Service Performance). Analisis dari penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor (1992) menduga bahwa :
  - a. Kualitas jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
  - b. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat membeli.

Berdasarkan analisa atas dasar hasil penelitian tersebut diatas, kedua peneliti tersebut memberikan kesimpulan umum bahwa dalam rangka konsepsi pemasaran dan pengukurannya atas kualitas jasa secara empiris maupun berdasarkan literatur yang ada harus diukur sebagai suatu perilaku. Skala yang dikembangkan berdasarkan kinerja melalui skala *SERVPERF* adalah lebih efisien dibandingkan dengan skala *SERVQUAL*. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan antiseden dari kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen lebih berpengaruh kuat mempengaruhi minat membeli dibandingkan dengan kualitas. Dengan demikian para manajer harus memberi perhatian yang besar dalam strategi pemasaran melalui pengembangan kepuasan konsumen disamping perhatian terhadap kualitas jasa.

2. Pendekatan yang integratif diungkapkan oleh Lancioni A., et al (1995) yang menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan diperlukan pendekatan dari teori sistem yaitu pengukuran terhadap input, proses dan output dari sebuah pelayanan. Sedangkan Lehtinen dan Lehtinen (1992) mengungkapkan bahwa persepsi kualitas pelayanan pada dasarnya terdiri dari kualitas fisik, citra atau reputasi (kualitas perusahaan) dan interaksi antara karyawan dan pelanggan (kualitas interaksi).

Sementara itu Gronroos (1984) menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan adalah fungsi dari pada apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional).

Dimensi yang lebih luas diperoleh dari temuan Le Blank dan Nguyen (1988) yang menyatakan lima dimensi persepsi kualitas pelayanan yaitu citra perusahaan, organisasi, pendukung fisik dari sistem operasinya, interaksi karyawan dengan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Kemudian dari sekian banyak dimensi yang muncul, dimensi temuan Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) yang banyak digunakan yaitu ada lima dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

3. Sedang penelitian yang lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Heru Sulistyio, yang merupakan studi pada empat Industri Jasa di Semarang yaitu pada Industri Jasa Perbaikan Sepeda Motor, Industri Jasa Pasar Swalayan, Industri Jasa Hiburan Bioskop, dan Industri Jasa Lembaga Pendidikan Komputer. Metode yang digunakan dalam pengolahan data adalah analisis Regresi yaitu untuk mengetahui efek interaksi antara Kepuasan Pelanggan terhadap intensi pembelian pada empat industri jasa, yang hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Hasil regresi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan serta Interaksi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Intensi Pembelian. Kedua koefisien regresi masing-masing variabel signifikan.
  - b. Hasil penelitian memberikan wawasan yang luas bagi tenaga pemasar jasa dalam memahami pengambilan keputusan konsumen dengan melihat

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel moderator daripada model sebelumnya dalam hubungannya dengan Intensi Pembelian. Para pemasar jasa perlu menggali lebih dalam lagi efek moderating pada model pembuatan keputusan konsumen yang akan datang di lingkungan jasa.

- c. Pemasar jasa juga harus memahami bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi purna beli terhadap jasa yang diterima. Jika kinerja yang dirasakan konsumen melebihi keinginan konsumen, maka hal ini menimbulkan persepsi positif menimbulkan sikap berupa kepuasan dan pada akhirnya intensi membeli kembali tinggi.

Dengan mengacu kepada hasil penelitian terdahulu seperti di atas, bila dikaitkan dengan KPRI Bhakti Praja dalam usahanya melayani anggota koperasi sangat relevan karena peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

*Posisi Penelitian dibandingkan dengan Penelitian Terdahulu.*

Selanjutnya dapat dijelaskan bahwa penelitian yang akan dilakukan disini apabila dibandingkan dengan penelitian-penelitian empirik terdahulu, lebih menitikberatkan pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

### **2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis.**

#### **2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.**

Budi W. Soetjipto (1996) mengulas tentang peran strategis mutu pelayanan kepada pelanggan yang dikenal dengan Servqual di masa depan. Menurutnya, pada masa yang akan datang para pelanggan akan semakin memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya.

Servqual dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Servqual dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan dengan pelayanan yang benar-benar mereka terima (Fitzsimons and Fitzsimons, 1994, h. 189). Servqual juga dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, et al, 1988, h. 16).

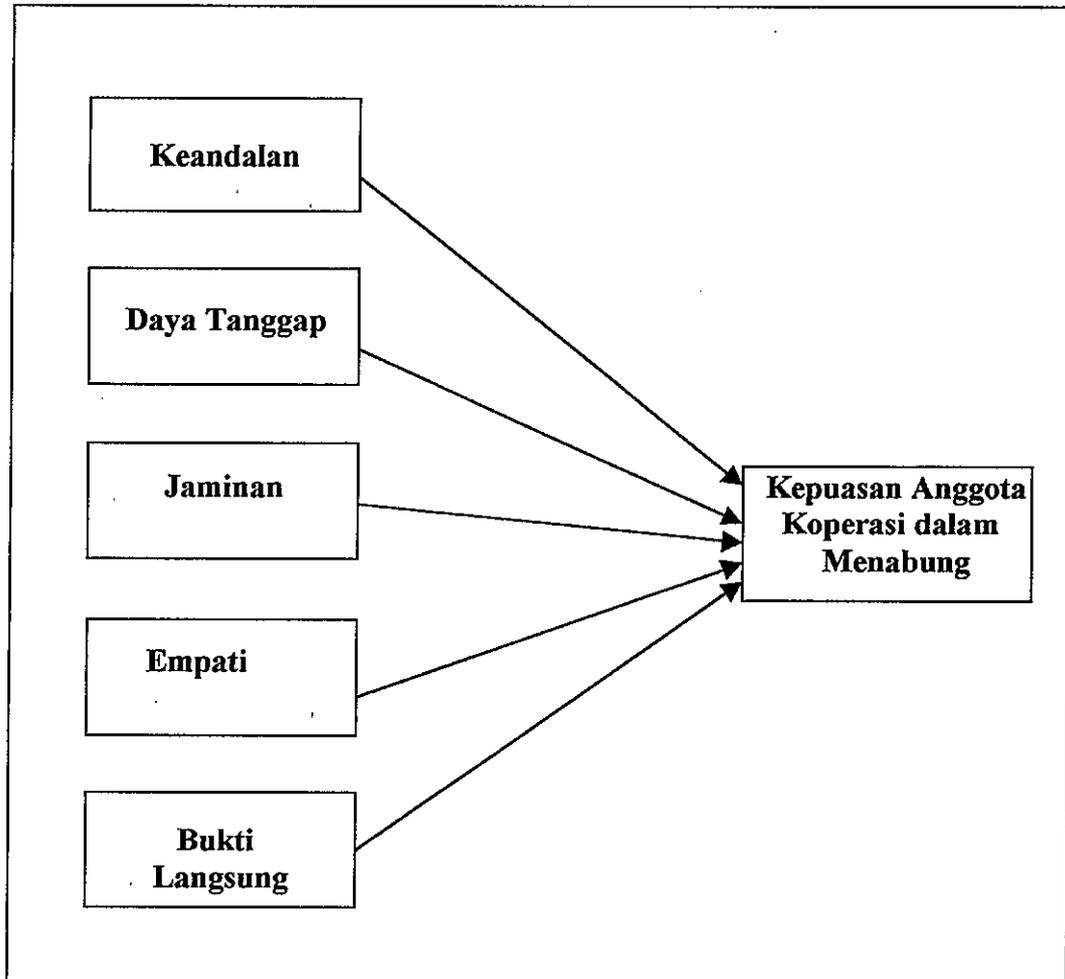
Mengingat luasnya kajian mengenai kualitas pelayanan tersebut, maka penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan yang diterima anggota koperasi atas kualitas pelayanan yang diberikan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Masalah praktis yang timbul adalah bagaimana upaya pemberi pelayanan, mengetahui kepuasan anggota koperasi atas kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya. Pemberi pelayanan yang

dimaksud adalah karyawan koperasi. Oleh karena itu disamping memerlukan pelayanan materi yang menyangkut produk, pelanggan juga memerlukan pelayanan yang lebih bersifat pribadi. Komponen yang terkandung di dalamnya adalah antara lain pengetahuan dan keahlian staf, sikap dan sistem yang menjamin motivasi kerja.

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi : *Keandalan*, yaitu mencakup kemampuan menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar secara teliti dan dapat diandalkan, *Daya Tanggap*, yaitu mencakup kesediaan membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan segera, *Jaminan*, yaitu meliputi pengetahuan/ketrampilan, kejujuran, kesopanan dan sikap bersahabat dari para staf serta jaminan bebas dari bahaya, resiko/keraguan nasabah, *Empati*, yang mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan terhadap kepuasan anggota koperasi, dan *Bukti Langsung*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan kantor, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran Teoritis : Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung.**



Sumber : dikembangkan untuk Tesis, 2002

### **2.3.2. Hipotesis.**

Berdasarkan telaah pustaka dan permasalahan yang akan diteliti, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Hipotesis 1 : Ada pengaruh dimensi Keandalan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
- Hipotesis 2 : Ada pengaruh dimensi Daya Tanggap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
- Hipotesis 3 : Ada pengaruh dimensi Jaminan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
- Hipotesis 4 : Ada pengaruh dimensi Empati terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
- Hipotesis 5 : Ada pengaruh dimensi Bukti Langsung terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.
- Hipotesis 6 : Ada pengaruh dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam menabung.

### **2.4. Definisi Operasional Variabel.**

Untuk memudahkan dalam analisisnya maka masing-masing variabel dalam penelitian ini dioperasionalkan dengan menggunakan kriteria pengukuran atau parameter yaitu :

- a. Kriteria *Keandalan*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah keseluruhan kesan yang diterima oleh anggota koperasi terhadap prosedur administrasi, pelayanan yang ramah dan sopan, dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas.
- b. Kriteria *Daya Tanggap*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah keseluruhan kesan yang diterima oleh anggota koperasi terhadap kemampuan koperasi untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, tindakan yang cepat pada saat konsumen membutuhkan, kemampuan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anggota koperasi.
- c. Kriteria *Jaminan*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah keseluruhan kesan yang diterima oleh anggota koperasi terhadap kualitas/kemampuan karyawan koperasi, ketrampilan dan kerajinan dan jaminan keamanan selama menyimpan.
- d. Kriteria *Empati*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah keseluruhan kesan yang diterima oleh anggota koperasi terhadap terjalannya komunikasi yang baik antara koperasi dan anggota koperasi, memberikan pelayanan yang baik tanpa pandang bulu, dan mengerti akan kebutuhan anggota koperasi.
- e. Kriteria *Bukti Langsung*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah keseluruhan kesan yang diterima oleh anggota koperasi terhadap janji yang ditepati antara lain memberikan bunga tabungan yang menarik dan bunga tidak dipotong pajak, serta memberikan hadiah bagi penabung.

*f. Kriteria Kepuasan Anggota Koperasi*, faktor yang menggambarkan kriteria ini adalah pengalaman sejati atau keseluruhan kesan anggota koperasi atas pengalamannya menggunakan jasa pelayanan yang diterima. Variabel ini dicerminkan dari mutu layanan, harapan layanan dan kepuasan layanan secara keseluruhan.

## **B A B III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Data.**

Sebelum pengujian hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dapat dilakukan terlebih dahulu diperlukan data-data relevan yang menunjang penelitian ini. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yang akan dianalisis, yaitu data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder.

##### **3.1.1. Data Primer.**

Data primer merupakan data yang dihimpun dan diolah sendiri oleh peneliti dari sumber-sumber individu atau perorangan secara langsung berhubungan dengan permasalahan yang diteliti (Emory and Cooper, 1991). Jenis data ini diperoleh langsung melalui kuesioner penelitian yang dibagikan kepada responden (para anggota KPRI Bhakti Praja) yang dianggap representatif sebagai sampel penelitian. Data yang diperlukan adalah identitas responden dan pandangan responden terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KPRI Bhakti Praja.

### **3.1.2. Data Sekunder.**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, namun diperoleh, diolah dan disajikan pihak lain antara lain :

- a. Referensi tentang Peraturan-peraturan dan Ketetapan tentang Perkoperasian yang berlaku;
- b. Referensi tentang struktur organisasi pada KPRI Bhakti Praja;
- c. Data mengenai jumlah Peminjam dan besarnya pinjaman setiap bulan;
- d. Data mengenai jumlah Peminjam dan besarnya pinjaman setiap bulan yang dapat dilayani oleh KPRI Bhakti Praja;
- e. Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KPRI Bhakti Praja.

Data sekunder merupakan data publikasi yang dikumpulkan yang tidak hanya untuk keperluan satu riset atau penelitian saja. Kegunaan dari data sekunder yaitu :

- a. Membantu dalam merumuskan permasalahan;
- b. Melengkapi informasi yang diperlukan dalam analisis; dan
- c. Sebagai data pembanding sehingga data primer dapat dievaluasi dan diinterpretasikan lebih mendalam.

### **3.2. Populasi dan Sampel.**

Populasi adalah seluruh subyek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsini Arikunto, 1996, h. 115). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah anggota KPRI Bhakti Praja.

Pengambilan sampel menggunakan tehnik *exidental sampling*. Jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Perkiraan jumlah sampel tersebut sudah memenuhi jumlah minimum yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Rao Purba, 1996) :

$$n = \frac{N}{1+(N.)(\text{Moe})^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Moe = Margin of Error Maximum (10 %)

Contoh hasil perhitungan :

$$n = \frac{5157}{1+(5157.) (0,1)^2} = 98,09 \approx 100 \text{ orang}$$

### 3.3. Metode Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dalam sebuah penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan mengisi kuesioner. Kuesioner penelitian yang diberikan kepada Anggota Koperasi berupa pertanyaan-pertanyaan yang mencakup semua unsur variabel jawaban kuesioner berupa pilihan yang bersifat netral dengan skala 10 yang disebut *numeric semantic differential scale*.

Terhadap jawaban responden, kemudian diberi skor 1 (satu) untuk menyatakan pendapat responden *sangat tidak setuju* sampai dengan angka 10 (sepuluh) untuk pendapat responden yang menyatakan *sangat setuju*.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Sangat tidak Setuju</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Sangat Setuju</i>									

Terhadap kuesioner yang akan dipakai dalam penelitian ini, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dengan kata lain, suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditasan dari suatu instrumen. Reliabilitas menunjukkan pada pengertian cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data (Suharsini, 1993 : 136-148). Kuesioner yang reliabilitas berarti kuesioner tersebut tidak mengakibatkan responden untuk memilih jawaban tertentu saja. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bisa dilakukan kembali terhadap obyek yang sama (Cooper dan Emory, 1995).

Menurut Hair (1995), model fit keseluruhan dievaluasi, pengukuran dari setiap konstruk dapat dinilai unidimensionalitas dan reliabilitasnya. Unidimensionalitas adalah suatu asumsi yang menggarisbawahi perhitungan reliabilitas dan ditunjukkan bila indikator dari suatu konstruk sudah memenuhi

model fit. Penggunaan pengukuran dapat dilihat pada koefisien alpha cronbach ( $\alpha$ ), pengukuran lebih reliabilitas memberi keyakinan yang lebih besar kepada peneliti bahwa indikator individualnya semua konsisten dalam pengukurannya. Suatu instrumen dapat disebut reliabel apabila  $\alpha$  lebih besar dari 0,60 (Parasuraman, et al, 1996).

### 3.4. Tehnik Analisis.

Metode Analisis data yang akan digunakan terhadap data primer yang dikumpulkan dari hasil kuesioner adalah dengan menggunakan analisis Regresi Berganda yaitu menguji pengaruh variabel-variabel bebas (independen) yang dipilih dalam penelitian ini (yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung) terhadap variabel tidak bebas (dependen) yaitu Kepuasan Anggota Koperasi, baik secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan). Regresi dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \mu$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Anggota Koperasi
$\alpha$	=	Konstanta
x1	=	Variabel Keandalan
x2	=	Variabel Daya Tanggap

$x_3$	=	Variabel Jaminan
$x_4$	=	Variabel Empati
$x_5$	=	Variabel Bukti Langsung
$\beta_1, \dots, \beta_5$	=	Koefisien regresi
$\mu$	=	<i>Standard error</i>

### 3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.

Menurut Singgih Santoso (2000), ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket., yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk lebih jelasnya validitas data dapat diukur dengan membandingkan  $r$  hasil dengan  $r$  tabel ( $r$  product moment) dimana jika :

- $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, data valid
- $r$  hasil  $<$   $r$  tabel, data tidak valid

Sedangkan pengujian reliabilitas data yaitu dengan membandingkan  $r$  ALPHA dengan  $r$  tabel, dimana jika :

- $r$  ALPHA  $>$   $r$  tabel, data reliabel
- $r$  ALPHA  $<$   $r$  tabel, data tidak reliabel

### **3.6. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.**

Uji penyimpangan ekonometri atau penyimpangan klasik dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan yang muncul pada model regresi berganda yaitu adanya pengaruh normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Pada penelitian ini juga akan dilakukan beberapa uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah dengan menggunakan Program SPSS 10 yang meliputi :

#### **a. Uji Multikolinearitas.**

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang sangat tinggi atau sempurna maka koefisien regresi akan mempunyai deviasi standar yang sempurna. Kondisi ini berarti koefisien-koefisien regresi tidak dapat ditaksir dengan mudah dan tidak memungkinkan untuk mengisolir pengaruh variabel independen secara individual (Husein Umar, 1999).

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrik korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis terlepas dari gejala multikolinearitas (Gujarati, 1995).

## b. Uji Heteroskedastisitas.

Uji ini dilakukan untuk mendeteksi adanya penyebaran atau pencaran dari variabel-variabel, juga untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas.

Pengujian ada tidaknya gejala heteroskedastisitas memakai uji *Park* (Gujarati, 1995), dengan langkah sebagai berikut :

1. Melakukan regresi terhadap model persamaan yang diajukan sehingga diperoleh nilai residual sebagai variabel baru.
2. Hasil residual yang didapatkan kemudian dikuadratkan dan diubah menjadi bentuk log linier. Setelah itu semua variabel bebas yang diajukan diubah menjadi bentuk log natural. Melakukan regresi dari semua variabel hasil transformasi dari variabel asli.
3. Melakukan identifikasi terhadap nilai  $t$  dengan kriteria sebagai berikut :
  - ⇒ Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka asumsi homokedastisitas diterima.
  - ⇒ Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka asumsi homokedastisitas ditolak.

### c. Uji Autokorelasi.

Untuk melakukan uji autokorelasi, pada penelitian ini menggunakan besaran Durbin Watson, dimana ketentuannya adalah (Gujarati, 1995) :

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Ditolak	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dL \leq d \leq dU$
Tidak ada korelasi negatif	Ditolak	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - dU \leq d \leq 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$dU < d < 4 - dU$

### 3.7. Uji Normalitas Data.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar regresi berganda yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghazali, 2001, h.83). Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat grafik *normal probability plot*. Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat, dimana :

- Jika data menyebar *di sekitar* garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3.8. Uji Hipotesis.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan. Pengujian secara parsial menggunakan *uji t*, sedangkan pengujian secara simultan menggunakan *uji F*. Pengujian ini dilakukan dengan uji F (secara simultan) maupun dengan uji t (secara parsial) (Gujarati, 1995).

#### a. Uji t (Pengujian signifikansi secara parsial)

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis 1 sampai dengan 5 dilakukan dengan menggunakan uji t (*t test*) untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen (persepsi anggota koperasi tentang dimensi *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati* dan *Bukti Langsung*) terhadap variabel dependen (*Kepuasan Anggota Koperasi*) secara satu persatu (parsial).

Secara parsial semua variabel bebas di dalam penelitian ini dapat dikatakan signifikan pada  $\alpha = 5\%$  apabila nilai *probability significancy* dari t-rasio pada hasil regresi lebih kecil dari lebih kecil dari 0,05.

Pengujian hipotesis 1 sampai dengan 5 dapat dinyatakan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$ , berarti variabel independen ( $x_1, \dots, x_5$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , berarti variabel independen ( $x_1, \dots, x_5$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengambilan keputusan.

$t_{hitung} < t_{tabel}$  : maka  $H_0$  diterima, variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

$t_{hitung} > t_{tabel}$  : maka  $H_0$  ditolak, variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

#### **b. Uji F ( Pengujian signifikansi secara simultan)**

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F (*Fisher test*).

Jika nilai *probability significancy* dari F-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,050 maka dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas yang ada pada model secara simultan mempengaruhi variabel terikat dan signifikan pada  $\alpha = 5\%$ .

Pengujian hipotesis ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

$H_0$  : secara simultan (bersama-sama) variabel-variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

H1 : secara simultan (bersama-sama) variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

$F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

$F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 3.9. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar prosentase variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat (Gujarati, 1995). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam prosentase. Nilai  $R^2$  ini berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .

## **B A B IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.1. Gambaran Umum KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah.**

##### **4.1.1. Sejarah dan Perkembangan.**

KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah semula bernama Koperasi Pegawai Negeri Serba Usaha (KPN-SU) "Bhakti" yang berlokasi di Kantor Setwilda Tingkat I Jawa Tengah. Sebelum itu memang sudah ada usaha semacam koperasi yang bertujuan untuk kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil, tetapi operasionalnya tidak sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perkoperasian karena dikelola secara struktural dan tidak mempunyai landasan Hukum (Badan Hukum dari Departemen Koperasi). Atas pertimbangan pengalaman tersebut di atas dan didorong oleh kehendak mendirikan koperasi sesuai dengan ketentuan Undang-undang, timbul prakarsa Sekwilda Tingkat I Jawa Tengah untuk mendirikan koperasi di lingkungan Kantor Setwilda Tingkat I Jawa Tengah berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1967, dengan memperhatikan embrio yang telah ada.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka Sekwilda Tingkat I Jawa Tengah memerintahkan kepada Ketua Korpri Sub Unit Setwilda agar berperan untuk mendirikan Koperasi. Kemudian Pengurus Korpri mengadakan koordinasi dengan pihak-pihak terkait masalah pembinaan dan pengembangan koperasi.

Selanjutnya dibentuk Tim yang terdiri dari 11 orang anggota dengan susunan sebagai berikut :

- a. Pengurus Korpri Sub Unit Setwilda 2 orang.
- b. Unsur Pejabat Struktural di lingkungan Setwilda yang ada kaitannya dengan perkoperasian dan kesejahteraan pegawai 5 orang.
- c. Unsur alumnus Akademi Koperasi 4 orang.

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan berdirinya Koperasi Pegawai Negeri di lingkungan Kantor Setwilda Tingkat I Jawa Tengah.
- b. Menyusun Rancangan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
- c. Menyelenggarakan Rapat Calon Anggota.

Pada tanggal 13 Desember 1979 diselenggarakan Rapat Calon Anggota Koperasi Pegawai Negeri di Gedung Wisma Pancasila (sekarang Pasar Raya Matahari Simpang Lima), dihadiri oleh karyawan/karyawati sebanyak 301 orang calon anggota dan kemudian disyahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Kotamadya Tingkat II Semarang.

Keputusan Rapat tersebut adalah :

- a. Mendirikan Koperasi Pegawai Negeri dengan nama KPN SU "Bhakti".
- b. Mengesahkan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga;
- c. Membentuk Pengurus dan Badan Pemeriksa.

Dengan disyahkannya organisasi Koperasi secara resmi dan tersusunnya Pengurus tersebut, maka pada tanggal 13 Desember 1979 merupakan hari lahirnya KPN SU “Bhakti” dengan Badan Hukum Nomor 9385/BH/VI tanggal 2 Oktober 1980. Selanjutnya Rapat Anggota diselenggarakan setiap tahun untuk memberikan laporan pertanggungjawaban Pengurus kepada anggota tentang kegiatan selama 1 tahun yang telah dilaksanakan.

Dengan seiringnya waktu dan perubahan sosial ekonomi di Indonesia, KPRI Bhakti Praja mengalami perkembangan baik dari sisi bertambahnya jumlah anggota, permodalan, maupun bidang usaha. Untuk itu perlu mengadakan penyempurnaan, baik dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, dan hal tersebut telah terealisasi dengan diterbitkan Keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Republik Indonesia Nomor : 9385.c/BH/PAD/KWK.11/V/1996 tanggal 31 Mei 1996 tentang Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi.

#### **4.1.2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan.**

##### **a. Visi.**

Visi KPRI Bhakti Praja adalah “Mewujudkan Koperasi Konsumen yang tangguh, dinamis dan semakin mandiri, dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia dan Manajemen yang profesional, serta pengembangan usaha kemitraan yang mampu meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat”.

**b. Misi.**

Misi KPRI Bhakti Praja adalah “Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para Anggota”.

**c. Motto.**

Motto KPRI Bhakti Praja adalah “KPRI Bhakti Praja siap melayani anggota dan keluarganya”.

**4.1.3. Keanggotaan.**

Keanggotaan KPRI Bhakti Praja yang sewaktu berdiri hanya terdiri dari Karyawan/Karyawati Setda dan Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah dengan jumlah anggota sebanyak 2.180 orang, telah berkembang dan mencakup instansi lain di lingkup Pemda Propinsi Jawa Tengah, bahkan sejak tahun 1997 telah menjangkau pada masyarakat umum. Hal ini dapat dilihat data sampai dengan akhir tahun 2001 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Anggota KPRI Bhakti Praja**  
**Propinsi Jawa Tengah**

	Tahun 2000	Tahun 2001
P N S	4.220 orang	4.304 orang
Umum	852 orang	853 orang
Jumlah	5.072 orang	5.157 orang

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah  
Tutup Buku Tahun 2001.

#### **4.1.4. Bidang Usaha.**

Bidang Usaha KPRI Bhakti Praja sewaktu didirikan hanya menangani 1 (satu) jenis usaha yaitu pemenuhan kebutuhan barang konsumsif antara lain barang-barang primer dan sekunder. Dalam perjalanannya kemudian mengembangkan sayap dan mempunyai 5 (lima) jenis unit usaha yaitu :

- a. Usaha Simpan Pinjam
- b. Pertokoan
- c. Fotocopy
- d. Persewaan Kendaraan
- e. Kantin

#### **4.1.5. Permodalan.**

Modal KPRI Bhakti Praja tidak hanya bersumberkan dari modal sendiri yaitu Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib dari para anggota. Untuk memenuhi permintaan anggota, KPRI Bhakti Praja memerlukan tambahan modal dari lembaga-lembaga kredit di luar, misalnya Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Tengah, Bank Kesejahteraan Jakarta, Pusat Koperasi Pegawai Negeri Republik Indonesia (PKPN-RI) Kotamadya Semarang. Namun dengan bunga yang relatif tinggi, KPRI Bhakti Praja hanya mendapatkan selisih bunga yang relatif kecil, yang apabila diperhitungkan dengan resiko kredit dan laju inflasi, maka BEP (tidak untung tidak rugi) akhirnya KPRI Bhakti Praja lepas.

Dilain pihak, KPRI Bhakti Praja juga membuka simpanan dari anggota dengan bunga berjangka sebesar 1,5/bulan, dan ini ditanggapi positif oleh anggota sehingga para penabung makin banyak yang akibatnya ada peningkatan jumlah dana. Hal ini disebabkan anggota menabung di Bank dikenakan Pajak 1 % dari bunga, sedangkan KPRI Bhakti Praja bebas pajak sehingga banyak para anggota memindahkan simpanan dari Bank ke koperasi.

#### **4.1.6. Struktur Organisasi.**

Dalam mencapai tujuan Koperasi, perlu dibentuk organisasi kerja. Yang dimaksud organisasi kerja disini adalah organisasi intern yang dikelola oleh Pengurus. Sesuai Pasal 11 Anggaran Rumah Tangga KPRI Bhakti Praja dijelaskan

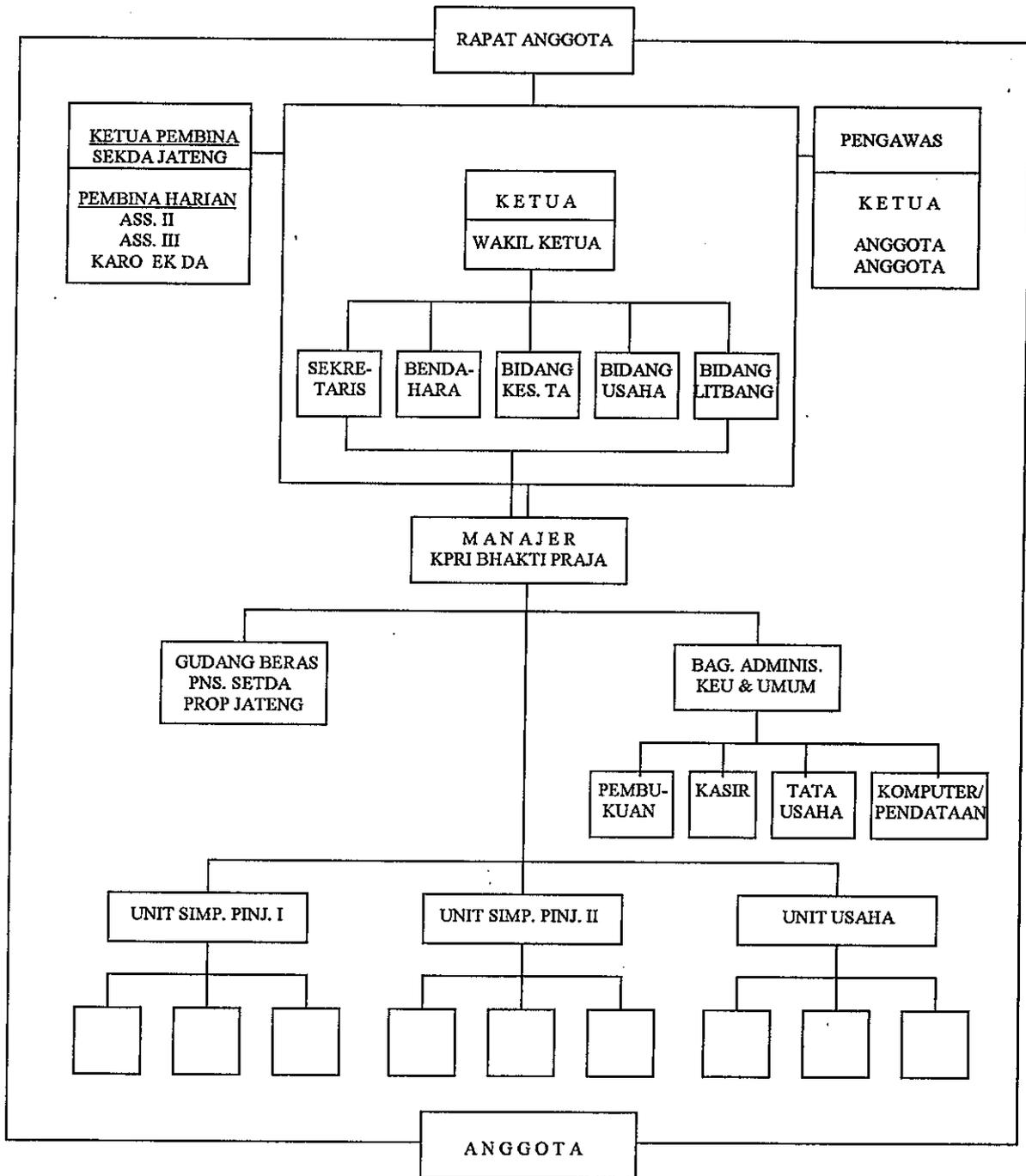
bahwa Pengurus adalah perangkat organisasi yang mempunyai kedudukan strategis dalam manajemen Koperasi dan usaha sesuai mandat yang diberikan oleh Rapat Anggota. Hal ini dapat dilihat pada Struktur Organisasi KPRI Bhakti Praja sebagaimana tersebut pada Gambar 4.2.

*Struktur* (Peter Salim dan Yenny Salim, 1991) adalah cara sesuatu disusun atau dibangun; susunan; bangunan. Sedangkan *Organisasi* adalah (1) kumpulan beberapa orang yang mempunyai tugas masing-masing dengan tujuan yang sama yang disusun secara berstruktur, (2) gabungan beberapa kelompok kerja yang melakukan kegiatan bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan. Jadi *Struktur Organisasi* dapat digambarkan sebagai kumpulan dari beberapa orang atau gabungan beberapa kelompok kerja yang melakukan tugas masing secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun Struktur Organisasi KPRI Bhakti Praja adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1.

**STRUKTUR ORGANISASI KPRI BHAKTI PRAJA  
PROPINSI JAWA TENGAH**



Sumber : KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah

## 4.2. Gambaran Umum Responden.

Responden yang mengisi kuesioner adalah para anggota KPRI Bhakti Praja sebanyak 100 (seratus) orang yang dipilih secara acak dan pengumpulan data dilakukan selama 1 (satu) minggu. Responden penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Keanggotaan dan Lamanya menjadi Anggota dengan komposisi sebagai berikut :

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin.

Hasil pengumpulan data berdasarkan Jenis Kelamin terhadap responden yang dipilih dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2**

### **Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

	Jumlah (orang)	Prosentase
Laki-laki	58	58 %
Perempuan	42	42 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah 2002.

Jumlah data yang diambil lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki, dengan pertimbangan disesuaikan dengan komposisi jumlah seluruh anggota KPRI Bhakti Praja lebih banyak laki-laki.

**b. Berdasarkan Umur.**

Hasil pengumpulan data berdasarkan Umur terhadap responden yang dipilih dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Responden berdasarkan Umur**

	Jumlah (orang)	Prosentase
< 30 tahun	10	10 %
30 - 40 tahun	25	25 %
41 - 50 tahun	39	39 %
> 50 tahun	26	26 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah 2002.

Jumlah data yang diambil lebih banyak yang berusia antara 41 – 50 tahun karena pada usia tersebut adalah usia yang berpotensi untuk menabung.

**c. Berdasarkan Keanggotaan.**

Hasil pengumpulan data berdasarkan Keanggotaan terhadap responden yang dipilih dapat dilihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Responden berdasarkan Keanggotaan**

	Jumlah (orang)	Prosentase
P N S	92	92 %
Umum	8	8 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah 2002.

Jumlah data yang diambil lebih banyak dari anggota koperasi dari PNS, dengan pertimbangan disesuaikan dengan komposisi jumlah seluruh anggota KPRI Bhakti Praja lebih banyak dari PNS dibanding dari Umum.

**d. Berdasarkan lamanya menjadi Anggota Koperasi.**

Hasil pengumpulan data berdasarkan lamanya menjadi anggota koperasi terhadap responden yang dipilih dapat dilihat pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Responden berdasarkan lamanya  
menjadi Anggota Koperasi**

	Jumlah (orang)	Prosentase
< 5 tahun	15	15 %
5 - 10 tahun	33	33 %
11 - 15 tahun	36	36 %
> 15 tahun	16	16 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah 2002.

Hasil pengumpulan data berdasarkan lamanya menjadi anggota koperasi dimana urutan pertama antara 11 – 15 tahun, dan urutan yang kedua antara 5 – 10 tahun, dengan pertimbangan disesuaikan dengan jumlah seluruh anggota KPRI Bhakti Praja yang ada.

#### **4.3. Proses dan Hasil Analisis.**

##### **4.3.1. Uji Penyimpangan Klasik.**

Adapun pengujian terhadap asumsi klasik dengan program SPSS 10.0 yang dilakukan pada penelitian ini meliputi :

##### **a. Uji Multikolinieritas.**

Setelah dilakukan uji multikolinieritas pada variabel-variabel bebas dengan memperhatikan nilai matrik korelasinya, hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel independen pada model yang diajukan, bebas dari multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan dengan indikator tidak ada nilai korelasi yang lebih besar dari 0,6. Untuk lebih jelasnya perhatikan Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Matrik Korelasi**

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model		X5	X3	X2	X4	X1	
1	Correlations	X5	1.000	.006	-.003	-.038	.062
		X3	.006	1.000	.005	.147	.051
		X2	-.003	.005	1.000	.177	-.313
		X4	-.038	.147	.177	1.000	-.343
		X1	.062	.051	-.313	-.343	1.000
	Covariances	X5	1.096E-06	6.988E-09	-4.78E-09	-6.43E-08	9.033E-08
		X3	6.988E-09	1.438E-06	8.507E-09	2.857E-07	8.655E-08
		X2	-4.78E-09	8.507E-09	1.818E-06	3.887E-07	-5.93E-07
		X4	-6.43E-08	2.857E-07	3.887E-07	2.637E-06	-7.81E-07
		X1	9.033E-08	8.655E-08	-5.93E-07	-7.81E-07	1.966E-06

a. Dependent Variable: Y

**b. Uji Heteroskedastisitas.**

Agar tidak terjadi heteroskedastisitas atau agar terjadi homoskedastisitas, maka nilai probabilitinya harus di atas 0,05 (tidak signifikan). Setelah dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Park*, maka hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang signifikan. Dengan demikian data yang digunakan pada model persamaan tidak terkena heteroskedastisitas. Untuk lebih jelasnya perhatikan Tabel 4.7.

Tabel 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.217	2.261		-.981	.329
	LNx1	-.199	.568	-.038	-.351	.727
	LNx2	-.170	.510	-.035	-.334	.739
	LNx3	-3.18E-02	.495	-.007	-.064	.949
	LNx4	.372	.759	.052	.490	.625
	LNx5	.570	.389	.150	1.465	.146

a. Dependent Variable: LNzRE2

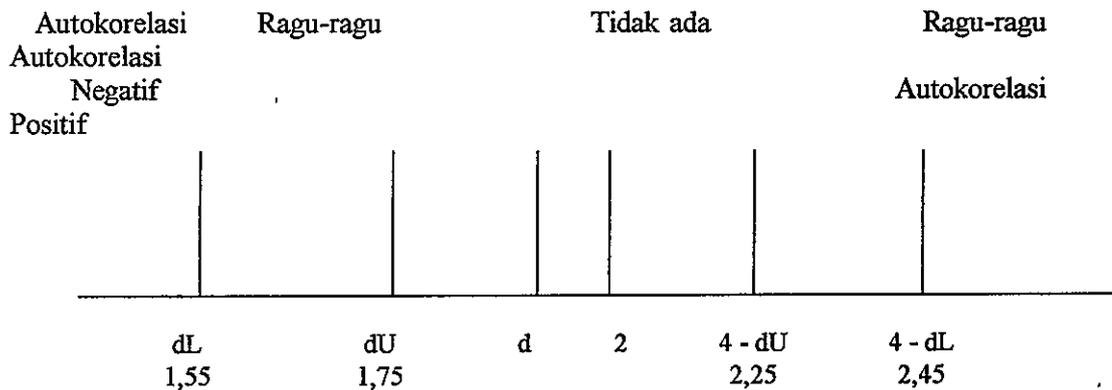
c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan uji mapping *Durbin Watson (DW)*. Dari regresi diperoleh angka DW sebesar 1,993 (lihat lampiran SPSS).

Dengan jumlah data (n) sama dengan 100 dan jumlah variabel (k) sama dengan 6 diperoleh angka  $d_L = 1,571$  dan  $d_U = 1,780$ .

Gambar 4.2

Hasil Pengujian Durbin Watson



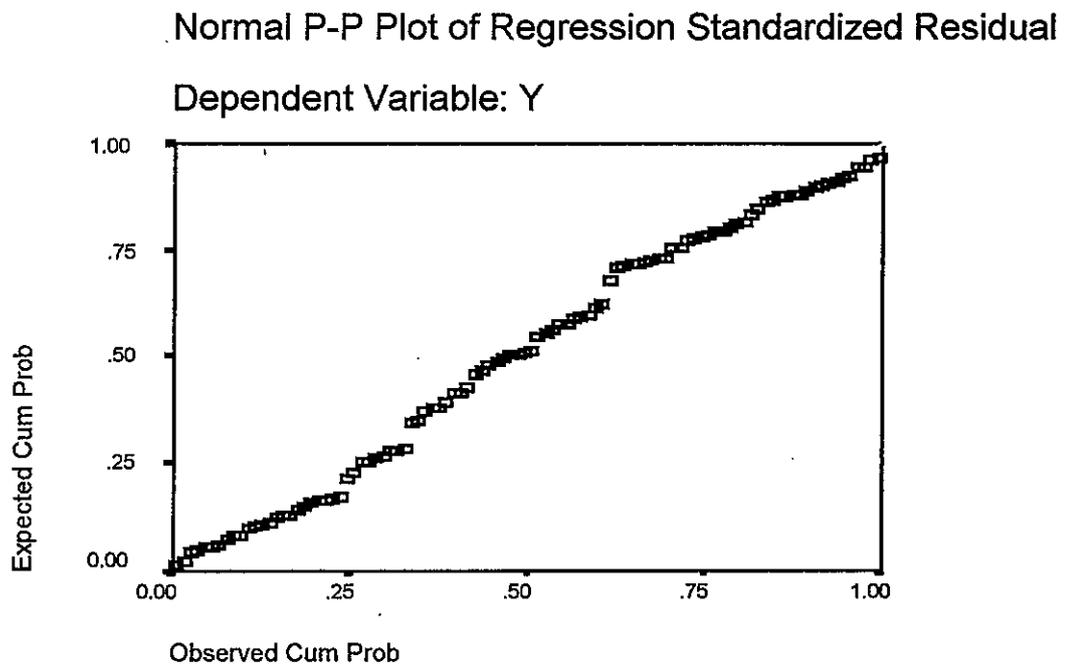
Karena 1,993 terletak antara  $4 - dU$  dan  $dU$  maka tidak terdapat autokorelasi baik positif maupun negatif.

#### 4.3.2. Uji Normalitas Data.

Berdasarkan hasil pengujian dengan program SPSS 10 maka didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan memperhatikan sebaran data yang menyebar disekitar garis diagonal pada "Normal P-Plot of Regression Standardized Residual" seperti yang ditunjukkan gambar 4.3 berikut ini.

Gambar 4.3

#### Hasil Uji Normalitas Data



### 4.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap data yang telah dikumpulkan maka hasilnya menunjukkan bahwa dari keenam variabel yang diuji adalah valid, karena nilai  $r_{hitung}$ -nya lebih besar daripada  $r_{tabel}$  (0,197). Karena data yang diperoleh didapat secara primer, maka uji validitas data dan reliabilitas data menjadi suatu uji yang harus dilakukan. Berkaitan dengan itu, maka untuk lebih jelasnya perhatikan Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8

#### Hasil Uji Validitas Data

No.	KODE	R	KETERANGAN
1	Y	.8044	Valid
2	X1	.3385	Valid
3	X2	.2982	Valid
4	X3	.8025	Valid
5	X4	.5845	Valid
6	X5	.6225	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2002

Setelah dilakukan uji validitas data, maka kemudian dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas data dilakukan dengan membandingkan  $r_{alpha}$  dengan  $r_{tabel}$  (0.0.197). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai  $r_{alpha}$  data (0.8649) lebih besar dari data  $r_{tabel}$  (0.197). Dengan demikian seluruh data adalah reliabel.

#### 4.3.4. Pengujian Hipotesis.

Setelah dilakukan pengolahan data dengan bantuan program SPSS 10, maka didapatkan persamaan akhir sebagai berikut :

$$Y = 4,452 + 0,105X_1 + 0,01493X_2 + 0,05159X_3 + 0,103X_4 + 0,00133X_5$$

Secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Regresi**

Variabel	B	Std. B	Sig. T
Keandalan	0.105	0.656	0.000
Daya Tanggap	0.01493	0.092	0.000
Jaminan	0.05159	0.345	0.000
Empati	0.103	0.542	0.000
Bukti Langsung	0.00133	0.100	0.000
R <sup>2</sup> .	0.994		
F <sub>hitung</sub>	3200.528		
Sig. F	0.000		
DW <sub>test</sub>	1.993		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2002

Besarnya koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,994 atau 99,4 persen ini dapat diartikan bahwa 99,4 persen variasi variabel tidak bebas dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam model, sedangkan sisanya (0,06 persen) dipengaruhi oleh variabel bebas lain di luar model.

Dari persamaan di atas, hasil yang dapat diterangkan sebagai berikut :

a.  $\alpha = 4,452$

Konstanta sebesar 4,452 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model sama dengan 0 secara rata-rata variabel di luar model memberikan nilai pada kepuasan anggota koperasi sebesar 4,452 namun, memang dalam analisis regresi utamanya yang berkaitan dengan ekonomi, maka konstanta kurang bermakna dibanding koefisien regresi atau slope.

b.  $b_1 = 0,105$

Pada perhitungan ini, besaran (magnitude) yang tercantum sebesar 0,105 berarti variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sebesar 0,105 satuan. Makna yang lain adalah tandanya (positif atau negatif) yang berarti memberi pengaruh positif atau negatif. Dalam hal ini variabel  $b_1$  bertanda positif, sehingga variabel  $X_1$  (keandalan) berpengaruh positif terhadap  $Y$  (kepuasan anggota koperasi).

c.  $b_2 = 0,01493$

Sama dengan perhitungan diatas, angka yang tertera pada  $b_2$  sebesar 0,01493 berarti variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi

sebesar 0,01493 satuan. Makna yang lain adalah tandanya (positif atau negatif) yang berarti memberi pengaruh positif atau negatif. Pada  $b_2$ , tanda yang dimiliki adalah positif berarti variabel  $X_2$  (daya tanggap) memberi pengaruh positif terhadap  $Y$  (kepuasan anggota koperasi).

d.  $b_3 = 0,05159$

Tidak jauh berbeda dengan poin-poin sebelumnya, besaran  $b_3$  (sebesar 0,05159) berarti variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sebesar 0,05159 satuan. Tanda di depan angka menjadi parameter untuk menunjukkan bahwa variabel tersebut memberi pengaruh positif atau negatif. Untuk  $b_3$ , tanda positif menunjukkan bahwa variabel  $X_3$  tersebut (jaminan) memberi pengaruh positif terhadap  $Y$  (kepuasan anggota koperasi).

d.  $b_4 = 0,103$

Interpretasi variabel  $b_4$  pun sama, koefisien regresi menunjukkan nilai 0,103 berarti variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sebesar 0,103 satuan. Variabel  $b_4$  dapat dimaknai tandanya (positif) yang menunjukkan bahwa  $X_4$  (empati) berpengaruh positif terhadap  $Y$  (kepuasan anggota koperasi).

e.  $b_5 = 0,0133$

Variabel  $b_5$  dengan nilai 0,0133 berarti variabel bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi sebesar 0,0133 satuan. Tanda positif atau negatif menunjukkan pengaruhnya positif atau negatif. Pada kasus ini  $b_5$

bernilai positif, yang berarti bahwa variabel X5 (bukti langsung) memberi pengaruh positif terhadap Y (kepuasan anggota koperasi).

### Uji t (Pengujian Signifikansi Secara Parsial)

Pengujian koefisien regresi parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Penentuan t-tabel dan t-hitung :

t-tabel = Tingkat signifikansi 5 persen (0,05 : 2) dengan  $df = n - k$

Hasil t-tabel : 1,986 sedangkan t-hitung dari hasil output komputer melalui program SPSS 10.0 adalah :

- X1 = 74,667
- X2 = 11,072
- X3 = 43,019
- X4 = 63,453
- X5 = 12,710

Melihat nilai t-hitung yang kemudian diperbandingkan dengan nilai t-tabel, maka dapat dikatakan bahwa secara parsial masing-masing variabel bebas memang berpengaruh nyata (significant) pada tingkat alfa 5 persen. Secara rinci, maka perhitungan uji-t untuk persamaan dapat dikatakan:

- t-hitung X1 (74,667) > t-tabel (1,986)

Dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian hipotesis 1

yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi reliability terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

- $t\text{-hitung } X2 (11,072) > t\text{-tabel } (1,986)$

Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi responsiveness terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

- $t\text{-hitung } X3 (43,019) > t\text{-tabel } (1,986)$

Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi assurance terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

- $t\text{-hitung } X4 (63,453) > t\text{-tabel } (1,986)$

Dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi empathy terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

- $t\text{-hitung } X5 (12,710) > t\text{-tabel } (1,986)$

Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian

hipotesis 2 yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi tangibles terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

#### **Uji F (Pengujian signifikansi bersama-sama)**

Uji F digunakan untuk melihat bagaimana variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pada persamaan nilai uji F adalah 3200,528 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian pada persamaan semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, maka hipotesis 6 yang menyatakan bahwa ada pengaruh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara simultan terhadap kepuasan anggota koperasi diterima.

#### **4.4. Pembahasan Hasil Analisis.**

Berdasarkan hasil analisis terhadap data primer yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda yang menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen terhadap hipotesis-hipotesis yang digunakan dapat diketahui :

Hipotesis 1 : berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,105, menunjukkan bahwa variabel *keandalan* (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi dalam menabung (Y) secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga

hipotesis 1 yang menyatakan ada pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Hipotesis 2 : berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,01493, menunjukkan bahwa variabel *daya tanggap* (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi dalam menabung (Y) secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 2 yang menyatakan ada pengaruh dimensi daya tanggap terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Hipotesis 3 : berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,05159, menunjukkan bahwa variabel *jaminan* (X3) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi dalam menabung (Y) secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 3 yang menyatakan ada pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Hipotesis 4 : berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,103, menunjukkan bahwa variabel *empati* (X4) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota dalam menabung (Y) secara signifikan pada taraf kepercayaan

95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 4 yang menyatakan ada pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi empati maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Hipotesis 5 : berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,00133, menunjukkan bahwa variabel *bukti langsung* (X5) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi dalam menabung (Y) secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 5 yang menyatakan ada pengaruh dimensi bukti langsung terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat bukti langsung maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

Hipotesis 6 : berdasarkan hasil uji F dengan nilai koefisien regresi 3200,528 yang signifikan pada 0,000, menunjukkan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi, sehingga hipotesis 6 yang menyatakan ada pengaruh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel-variabel independen maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam menabung.

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

#### 5.1. Kesimpulan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesimpulan yang dapat diberikan atas hipotesis 1 adalah berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,105, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 1 yang menyatakan ada pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota koperasi yang tinggi pula, sebaliknya jika keandalan rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota koperasi yang rendah.
2. Kesimpulan atas hipotesis 2 adalah berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,01493, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 2 yang menyatakan ada pengaruh dimensi daya tanggap terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi

ketanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi anggota maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang tinggi pula, sebaliknya jika ketanggapan akan permasalahan yang dihadapi anggota rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang rendah.

3. Kesimpulan atas hipotesis 3 adalah berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,05159, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 3 yang menyatakan ada pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan keamanan selama menyimpan maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang tinggi pula, sebaliknya jika jaminan keamanan selama menyimpan rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang rendah.
4. Kesimpulan atas hipotesis 4 adalah berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,103, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 4 yang menyatakan ada pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi antara karyawan koperasi dengan anggota maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang tinggi pula, sebaliknya jika komunikasi antara karyawan dengan anggota buruk maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang rendah.

5. Kesimpulan atas hipotesis 5 adalah berdasarkan hasil uji t dengan nilai koefisien regresi 0,00133, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota koperasi secara signifikan pada taraf kepercayaan 95% karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif, sehingga hipotesis 5 yang menyatakan ada pengaruh dimensi bukti langsung terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketepatan janji koperasi yaitu memberikan bunga tabungan yang menarik, bunga tabungan tidak dipotong pajak, dan memberikan hadiah kepada anggota maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota koperasi yang tinggi pula, sebaliknya jika tingkat ketepatan janji rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota koperasi yang rendah.
  
6. Kesimpulan atas hipotesis 6 adalah berdasarkan hasil uji F dengan nilai koefisien regresi 3200,528 yang signifikan pada 0,000, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota koperasi, sehingga hipotesis VI yang menyatakan ada pengaruh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan anggota koperasi diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel-variabel independen maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota koperasi yang tinggi pula, sebaliknya jika variabel-variabel independen rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan anggota yang rendah.

## 5.2 Implikasi Teoritis.

Implikasi penelitian ini secara teoritis adalah sebagai dukungan empiris terhadap penelitian terdahulu bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung* yang dijadikan sebagai variabel independen menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

Hasil penelitian ini menegaskan temuan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh secara nyata (significant) terhadap kepuasan para anggota koperasi. Hasil penelitian ini juga menguatkan hasil temuan yang dilakukan oleh *Parasuraman* maupun oleh *Oliver*, yang menyatakan bahwa kelima dimensi di atas berpengaruh nyata terhadap kepuasan para anggota koperasi.

## 5.3. Implikasi Manajerial.

Implikasi manajerial yang dapat dimunculkan dalam penelitian ini adalah bahwa bagi manajer Koperasi Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah dalam rangka peningkatan pelayanan kepada para anggotanya, yang terwujud dengan perasaan semakin meningkatnya kepuasan para anggota koperasi dalam menabung maka pihak manajemen harus memperhatikan perlunya meningkatkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yaitu :

1. Wujud dari peningkatan keandalan diantaranya peningkatan pelayanan dengan standar umum yang dapat berupa kecepatan dan ketepatan membantu keperluan anggota dalam hal pencairan kredit pinjaman dan keperluan lainnya dengan prosedur yang sederhana dan mudah.
2. Selain itu perlu dicermati peningkatan empati yang dapat berwujud pada peningkatan kualitas komunikasi dan peningkatan pemahaman akan kebutuhan anggota, memberikan pelayanan yang baik kepada anggota tanpa pandang bulu dan mengerti akan kebutuhan anggota, sehingga kepuasan anggota koperasi dapat terpenuhi.
3. Peningkatan jaminan yang meliputi peningkatan pengetahuan/ ketrampilan, kejujuran, kesopanan dan sikap bersahabat yang harus ditunjukkan oleh para karyawan koperasi, rajin dan trampil dalam melayani kebutuhan anggota, serta adanya kenyamanan dan keamanan selama menabung, agar keragu-raguan yang mungkin muncul pada diri para anggota koperasi segera hilang.
4. Disamping itu koperasi perlu meningkatkan respon atas berbagai masalah yang timbul maupun segera menanggapi atau memberikan solusi terhadap keluhan para anggota koperasi yang membutuhkan pelayanan, sehingga para anggota lebih merasa terlindungi.
5. Untuk lebih menarik dan loyal para anggota untuk menabung di koperasi, dengan memberikan bunga tabungan yang menarik tanpa dipotong pajak serta memberikan hadiah bagi penabung, sehingga kepuasan anggota terpenuhi yang pada gilirannya akan lebih merangsang para anggota untuk menabung.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini menghadapi beberapa keterbatasan – keterbatasan meliputi jumlah variabel pengaruh. Penelitian hanya memasukkan unsur-unsur yang terkandung dalam variabel kualitas layanan, dan belum memasukkan variabel variasi produk, harga, dan niat beli.

Disamping itu, data penelitian ini diperoleh berdasarkan pendapat responden dengan menjawab pertanyaan pada kuesioner yang disebar. Oleh karena itu data dalam penelitian ini sangat riskan terhadap subyektivitasnya pendapat responden, sehingga kemungkinan terjadinya bias masih ada.

#### **5.5. Agenda Penelitian Mendatang.**

Adapun agenda penelitian mendatang yang perlu dilakukan untuk menyempurnakan penelitian ini meliputi: dengan memasukkan variabel di luar kualitas layanan, seperti yang diungkap dalam keterbatasan penelitian di atas.

## Daftar Referensi

- Anderson, E.W. (1996), Customer Satisfaction and Price Tolerance, *Marketing Letters*, Vol. 7, pp. 19-30.
- Budi W. Soetjipto, 1996, Strategi Bersaing Manajemen SDM : Menciptakan Pelayanan Pegawai yang Berkualitas di dalam Perusahaan, *Usahawan*, Maret 1996, pp. 24-28.
- Churchill, J.R. Gilberth, A, 1996, *Basic Marketing Research*, International Edition, The Dryden Press : Florida.
- Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A, 1992, Measuring Service Quality : A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 55-58.
- Damodar N. Gujarati, 1995, *Basic Econometrics*, Mc. Graw Hill International Editions.
- Direktorat Bina Tatalaksana, Direktorat Jenderal Bina Lembaga Koperasi, Departemen Koperasi, 1993, *Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan Proses Pengesahannya*.
- Eka Ardhianto, 1999, Pengukuran Persepsi Kualitas Layanan, Contoh Perjalanan sebuah Proses Penelitian, *Forum Manajemen Prasetya Mulya*, Tahun ke-13, No. 70, pp. 36-42.
- Fitzimmons, JA. and Fitzimmons, M.J., 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc. Graww – Hill, Inc.
- Gronroos C, 1984, A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 7-18, Oktober 1996.
- Hair, JR., Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black (1995), *Multivariable Data Analysis With Reading*, (found ed), Prentice Hall International, Inc. Mullonanders.
- Heru Sulistyoy, 1998, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 4/1999, Semarang.

- Hurley, Robert F. and Estelami Hoonan, 1998, Alternative Indexed for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality : A Comparison Evaluatio in Retail Context, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 26, pp. 209-221.
- Husein Umar, 1999, *Methodes Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan menggunakan SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Kanwil Departemen Koperasi Jawa Tengah, 1996, *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga KPRI Bhakti Praja*, Semarang.
- KPRI Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah, *Sejarah Keberadaan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah*, 23 September 1995.
- \_\_\_\_\_, *Laporan Hasil Rapat Tahunan Anggota (RAT) pada Tutup Buku*, 1997, 1998, 1999, 2000 dan 2001.
- Lancioni A, Richard, Rose L, Johnson and Michael Tsiros, 1995, Measuring Service Quality : A System Approach, *Journal of Service Marketing*, Vol. 9 p. 6-19.
- Le Blank, G. and Nguyen N, 1998, Customer Perceptions of Service Quality in Financial Institutions, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 6 pp. 7-18.
- Lehtinen, J.R. and O. Lehtinen, 1992, *Service Quality A Study of Quality Dimensions*, Helsinki : Service Management Institute.
- Murdick Robert G., Wichern, Dean W., (1990), *Service Operations Management*, Allyn & Bacon.
- Panji Anoraga, SE, MM. dan Dra. Ninik Widiyanti, 1997, *Dinamika Koperasi*, Penerbit Rineka Cipta.
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V, 1988, SERVQUAL : A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp.12-39.
- \_\_\_\_\_, 1994, Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher, *Research Journal of Marketing*, Vol. 53, pp. 111-124.

Prof. J. Supranto, MA, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta.

Rao Purba, 1996, *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*, *The Asian Manager*, Februari – March, pp. 28-32.

Singgih Santoso, 2000, *SPSS – Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Suyono AG. dan Irsyad Muchtar, 1996, *Koperasi dalam Sorotan Pers*, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Woodruff, 1997, Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 2, pp. 139-153.

## Daftar Riwayat Hidup

1. Identitas Penyusun :
  - Nama : Naryono Donowuryanto, SH.
  - Tempat/Tgl. Lahir : Purwodadi, 10 Nopember 1949.
  - Status : Sudah menikah, anak 1.
  - Agama : Islam.
  - Alamat Rumah : Jl. Diponegoro VI no. 74 Semarang  
Telp. 7473425 / HP. 081.127.9974.
2. Riwayat Pendidikan :
  - 1955 - 1962 : SD Negeri di Purwodadi.
  - 1962 - 1966 : SMP Karitate di Purwodadi.
  - 1966 - 1968 : SMA Negeri I di Purwodadi.
  - 1992 - 1997 : Fak. Hukum UNTAG Semarang.
3. Riwayat Pekerjaan :
  - 1977 - sekarang : Kantor Setda Propinsi Jawa Tengah.