



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN  
MANAJERIAL PENGURUS, MOTIVASI  
BERKOPERASI, DAN CITRA KOPERASI TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA KPRI HESTI UTAMA SETDA  
KABUPATEN BANJARNEGARA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

**Triana Yanuar Anjarwati  
NIM 7101407109**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2012**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan kesidang panitia ujian skripsi pada :

Hari :

Tanggal :



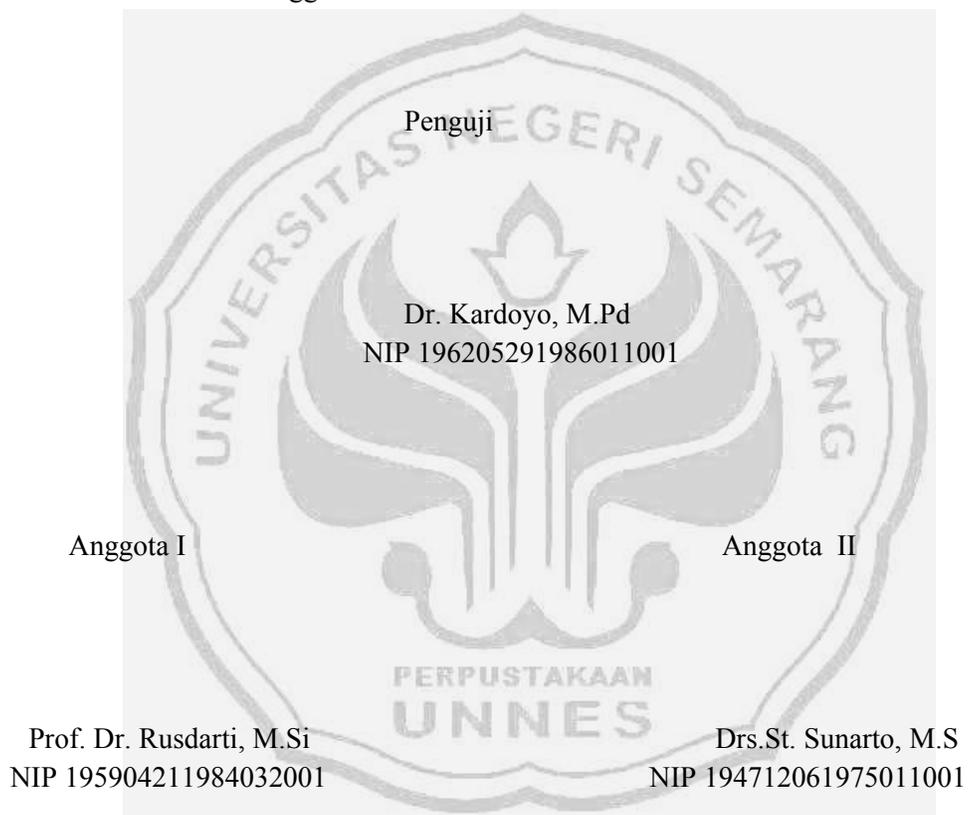
Dra. Nanik Suryani, M.Pd.  
NIP. 195604211985032001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi,  
Universitas Negeri Semarang pada :

Hari :

Tanggal :



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

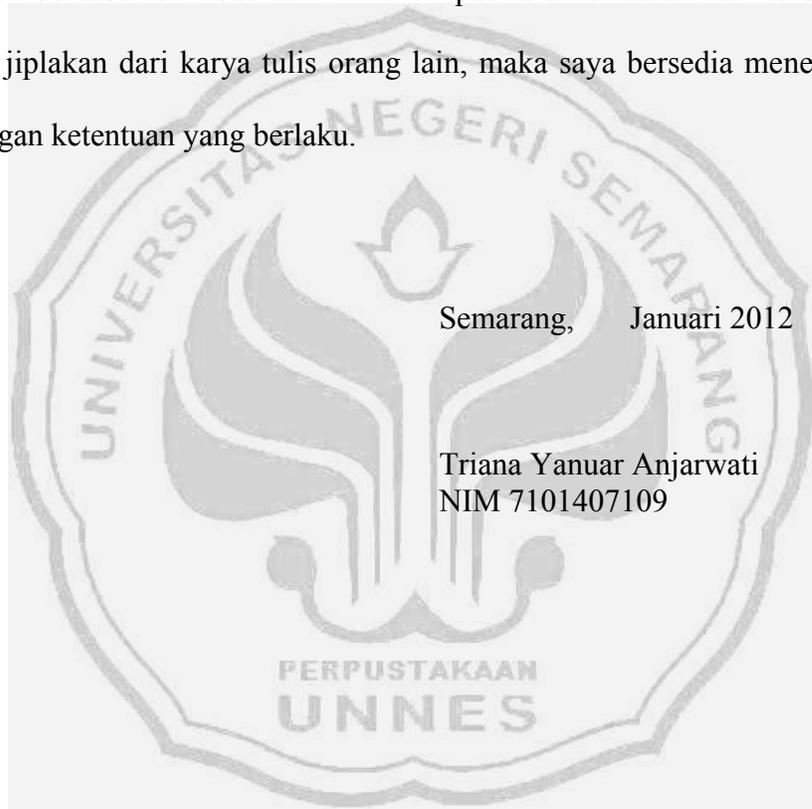
Drs. S. Martono, M.Si  
NIP.196603081989011001

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Januari 2012

Triana Yanuar Anjarwati  
NIM 7101407109



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

1. Berdoalah bukan hanya karena kita memiliki keinginan, tetapi bersyukur atas segala yang telah diberikan Tuhan kepada kita.
2. Waktu mengubah semua hal kecuali kita. Kita mungkin menua dengan berjalannya waktu, tetapi belum tentu membijak. Kita lah yang harus mengubah diri kita sendiri. (Mario Teguh).
3. **Melakukan yang belum kita ketahui adalah pintu menuju pengetahuan.**

### PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT.

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

≈ Ibu,Ibu,Ibu dan ayah tercinta yang senantiasa dirahmati Allah SWT , terimakasih atas do'a,kasih sayang dan dukungannya .

≈ Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara”**.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. S. Martono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
3. Dra. Nanik Suryani, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
4. Prof. Dr. Rusdarti, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan koreksi hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Drs.St.Sunarto,M.S selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan koreksi hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr.Kardoyo,M.Pd selaku penguji skripsi yang telah memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat lebih baik.
7. Basuki Abdullah selaku ketua KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara yang telah berkenan memberikan ijin penelitian.
8. Para anggota KPRI Hesti Utama SETDA yang saya jadikan responden penelitian yang telah berkenan mengisi angket.
9. Kakak - kakak tersayang yang selalu mendo'akan dan menyemangatiku.
10. Sahabat-sahabat terbaikku (hela, windi, intan, dewi, mareta , dan dita) yang selalu memberi motivasi.
11. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Koperasi 07' yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
12. Semua pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semoga mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT, dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi koperasi dan almamater. Amin.

Semarang, Januari 2012

Penulis

## SARI

**Anjarwati, Triana Yanuar, 2012.** “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara”. *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Prof.Dr. Rusdarti, M.Si. II. St. Sunarto, M.S.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, kepuasan anggota.

Sesuai tujuan koperasi yaitu koperasi bertujuan menyejahterakan anggota pada khususnya serta masyarakat pada umumnya. Koperasi dalam rangka mencapai tujuan salah satunya dapat dilihat melalui kepuasan anggota, sejauh mana koperasi dapat memenuhi harapan anggota. Pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara dinilai masih kurang karena anggota masih banyak yang belum sepenuhnya menggunakan jasa koperasi untuk memenuhi kebutuhan. Kemampuan manajerial pengurus yang baik akan menciptakan kepuasan anggota yang baik juga. Selain itu, motivasi berkoperasi anggota yang tinggi juga akan menciptakan kepuasan yang tinggi. Citra koperasi sangat diperlukan dalam membangun sebuah koperasi, untuk itu citra koperasi yang baik akan menambah kepuasan anggotanya.

Permasalahan dalam penelitian ini (1) bagaimana kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, dan kepuasan anggota, (2) adakah pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi terhadap kepuasan anggota, (3) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi terhadap kepuasan anggota.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara sejumlah 338 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster proportional random sampling* sehingga diperoleh sampel 70 orang. Ada lima variabel yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kemampuan manajerial pengurus ( $X_2$ ), motivasi berkoperasi ( $X_3$ ), citra koperasi ( $X_4$ ), dan kepuasan anggota ( $Y$ ). Data dalam penelitian ini merupakan data primer dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitasnya dan reliabilitasnya. Metode analisis data menggunakan asumsi klasik dan regresi berganda.

Hasil analisis regresi berganda dengan SPSS versi 16.00 diperoleh persamaan  $Y = 3,371 + 0,278X_1 + 0,259X_2 + 0,237X_3 + 0,240X_4$ . Pengujian secara parsial kepuasan anggota sebesar 9%, kemampuan manajerial pengurus sebesar 12%, motivasi berkoperasi sebesar 11%, dan citra koperasi sebesar 10%. Secara simultan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra

koperasi terhadap kepuasan anggota berpengaruh sebesar 50,6%,sedangkan 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara. Saran yang dapat diberikan yaitu koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memaksimalkan kemampuan pengurus dalam melayani anggota, serta menciptakan koperasi yang berhasil di masa berikutnya supaya memacu calon-calon anggota yang akan bergabung.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
SARI .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BA B II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Koperasi .....	10
2.1.1 Pengertian Koperasi .....	10
2.1.2 Landasan,Fungsi, dan Peran Koperasi .....	14
2.1.3 Prinsip-prinsip Koperasi .....	16
2.2 Tinjauan KPRI .....	18
2.3 Tinjauan Kepuasan Anggota .....	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Anggota .....	20
2.3.2 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4 Tinjauan Kualitas Pelayanan .....	29
2.4.1 Dimensi Kualitas .....	29
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30

2.4.3 Pengukuran Kualitas.....	32
2.5 Tinjauan Kemampuan Manajerial Pengurus .....	34
2.5.1 Kemampuan Pengurus .....	34
2.5.2 Konsep Manajemen dan Fungsi Manajemen.....	35
2.5.3 Manajemen Koperasi dan Fungsinya.....	36
2.6 Tinjauan Motivasi Berkoperasi .....	39
2.6.1 Pengertian Motivasi.....	39
2.6.2 Jenis-jenis dan Proses Motivasi.....	41
2.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	43
2.7 Tinjauan Citra Koperasi .....	44
2.7.1 Pengertian Citra .....	44
2.7.2 Proses Pembentukan Citra dan Jenis-jenis Citra .....	45
2.7.3 Faktor yang Mempengaruhi Citra .....	47
2.8 Kerangka Berfikir.....	50
2.9 Hipotesis.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Populasi dan Sampel.....	55
3.1.1 Populasi .....	55
3.1.2 Sampel .....	56
3.2 Variabel Penelitian .....	57
3.2.1 Variabel Bebas.....	57
3.2.2 Variabel Terikat.....	59
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	59
3.3.1 Metode Angket atau Kuesioner .....	59
3.3.2 Metode Dokumentasi.....	60
3.4 Analisis Instrumen.....	61
3.4.1 Validitas .....	61
3.4.2 Reliabilitas.....	63
3.5 Metode Analisis Data.....	64
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	64

3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	68
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	68
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	69
3.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	70
3.5.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	70
3.5.4.2 Uji Simultan (uji f).....	71
3.5.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
3.5.6 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	73
4.1.1 Gambaran Umum KPRI Hesti Utama .....	73
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	75
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Kemampuan Manajeria Pengurus .....	79
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Motivasi Berkoperasi .....	82
4.1.2.4 Deskripsi Variabel Citra Koperasi .....	86
4.1.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota.....	89
4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	92
4.1.3.1 Uji Normalitas.....	92
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas .....	93
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	94
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	95
4.1.5 Pengujian Hipotesis .....	97
4.1.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	97
4.1.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	99
4.1.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	100
4.1.6.1. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	101

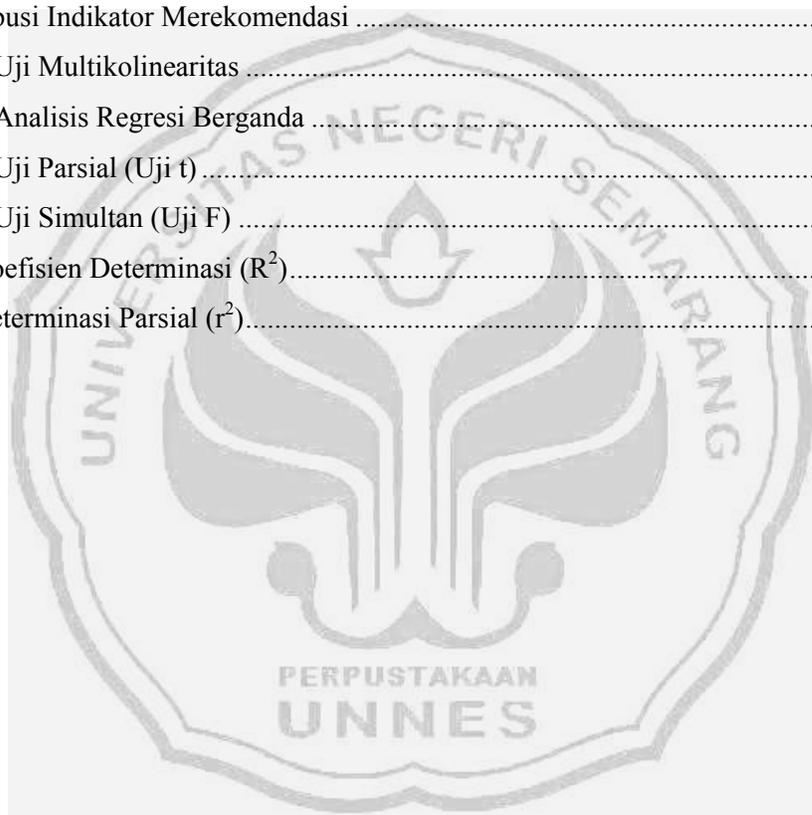
4.2 Pembahasan .....	102
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	109
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perkembangan Keanggotaan Tahun 2007 s.d 2010 .....	4
1.2 Keaktifan Anggota KPRI Hesti Utama.....	5
3.1 Perhitungan Sampel .....	57
3.2 Ringkasan Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan.....	62
3.3 Ringkasan Uji Validitas Angket Kemampuan Manajerial Pengurus .....	62
3.4 Ringkasan Uji Validitas Angket Motivasi Berkoperasi.....	62
3.5 Ringkasan Uji Validitas Angket Citra Koperasi .....	63
3.6 Ringkasan Uji Validitas Angket Kepuasan Anggota.....	63
3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
3.8 Kriteria Skor Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
3.9 Kriteria Skor Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus .....	66
3.10 Kriteria Skor Variabel Motivasi Berkoperasi .....	67
3.11 Kriteria Skor Variabel Citra Koperasi .....	67
3.12 Kriteria Skor Variabel Kepuasan Anggota .....	68
4.1 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
4.2 Distribusi Indikator Keandalan.....	76
4.3 Distribusi Indikator Daya Tanggap.....	76
4.4 Distribusi Indikator Jaminan.....	77
4.5 Distribusi Indikator Empati .....	78
4.6 Distribusi Indikator Keberwujudan Fisik.....	79
4.7 Distribusi Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus .....	79
4.8 Distribusi Indikator Mengelola Organisasi dan Usaha Koperasi.....	80
4.9 Distribusi Indikator Menyelenggarakan RAT.....	81
4.10 Distribusi Indikator Membuat Rencana Kerja dan Anggaran Belanja.....	82
4.11 Distribusi Variabel Motivasi Berkoperasi .....	83
4.12 Distribusi Indikator Dorongan Memperoleh SHU .....	84
4.13 Distribusi Indikator Dorongan Memenuhi Kebutuhan .....	84
4.14 Distribusi Indikator Dorongan Mengikuti Kegiatan .....	85

4.15 Distribusi Variabel Citra Koperasi.....	86
4.16 Distribusi Indikator Kepercayaan Anggota .....	87
4.17 Distribusi Indikator Tanggung Jawab Sosial Koperasi.....	87
4.18 Distribusi Indikator Hasil Usaha.....	88
4.19 Distribusi Variabel Kepuasan Anggota .....	89
4.20 Distribusi Indikator Kesesuaian dengan Harapan.....	90
4.21 Distribusi Indikator Sikap Pasca Membeli .....	90
4.22 Distribusi Indikator Merekomendasi .....	91
4.23 Hasil Uji Multikolinearitas .....	94
4.24 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	96
4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	98
4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	99
4.27 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	100
4.28 Uji Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	101



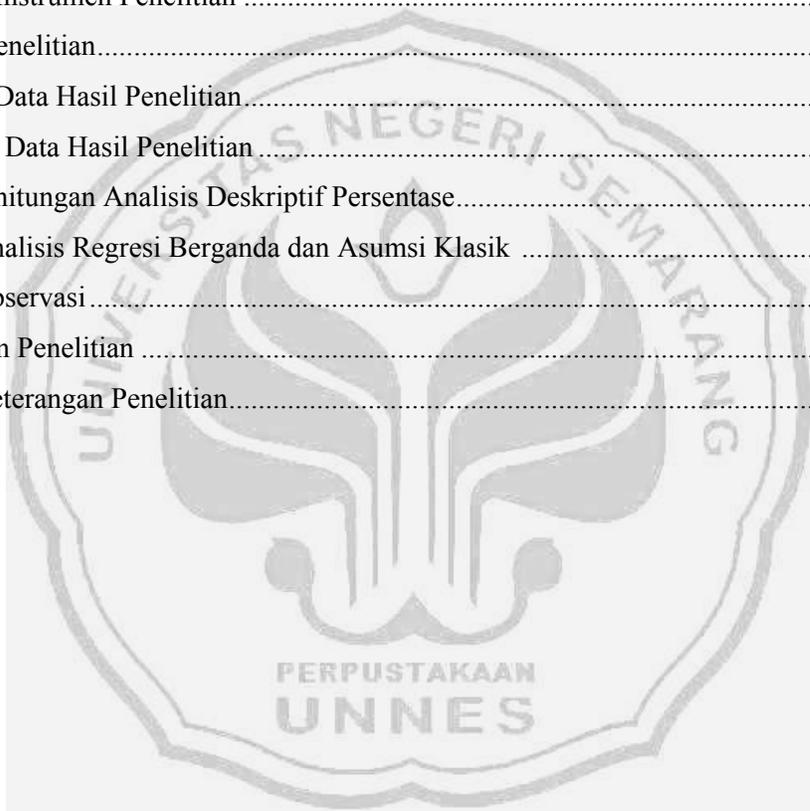
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Pembentukan Citra.....	46
2.3 Skema Kerangka Berpikir.....	53
4.1 Grafik <i>P-P Plot</i> Normalitas .....	93
4.2 <i>Scatterplot</i> .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen.....	114
2 Angket Uji Coba.....	115
3 Skor Hasil Uji Coba.....	122
4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	127
5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	132
6 Angket Penelitian.....	133
7 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	140
8 Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	149
9 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase.....	164
10 Hasil Analisis Regresi Berganda dan Asumsi Klasik.....	173
11 Surat Observasi.....	176
12 Surat Ijin Penelitian.....	177
13 Surat Keterangan Penelitian.....	178



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tiga sektor usaha formal yang dimiliki Indonesia adalah BUMN, BUMS, serta Koperasi. Kesemuanya saling mendukung perekonomian Indonesia sampai saat ini, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 33. Menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 yang menyebutkan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang-seorang atau bangun perusahaan, yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Golongan masyarakat lemah di desa dan di kota yang merupakan sebagian besar rakyat Indonesia perlu diajak, diikutsertakan secara aktif dan diberikan kesempatan yang lebih luas untuk membangun dirinya melalui koperasi.

Koperasi di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 yang berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. “Koperasi merupakan kumpulan orang-orang yang bekerja sama melakukan usaha, maka dapat dibedakan dengan badan usaha lainnya atau pelaku kegiatan ekonomi lainnya yang lebih mengutamakan

modal”. Dengan demikian koperasi sebagai badan usaha mengutamakan faktor manusia dan bekerja sama atas dasar perikemanusiaan bagi kesejahteraan para anggotanya (Widiyanti, 2003: 3).

Pada KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) yang didirikan dan beranggotakan para pegawai negeri sebagai kelompok yang berpenghasilan tetap diharapkan mampu untuk memperbaiki kedudukan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu informasi yang relevan dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan ekonomi. Selain itu diharapkan agar anggota koperasi yang ada di sekitar lingkungan dinas atau instansi nantinya yang akan menggunakan jasa koperasi itu sendiri.

Dalam menjalankan usahanya, koperasi sebagai badan usaha tentunya mendapat hambatan maupun pendukung usaha berjalan. Untuk tetap mempertahankan eksistensi sebuah koperasi maka hal yang paling diutamakan dalam melayani anggota adalah kepuasan anggotanya. Koperasi yang kurang mendapat dukungan dari anggotanya, perlahan pasti bisa mati dan ditinggalkan anggotanya. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota maka anggota akan termotivasi untuk melakukan transaksi di koperasi. “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat” (Kotler, 2002:66).

Kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota membandingkan persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Berdasarkan observasi awal peneliti, kepuasan anggota pada KPRI Hesti Utama belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang masih kurang. Ada beberapa pelayanan yang masih kurang seperti; display toko pada unit usaha pertokoan belum tertata dengan baik, gedung yang digunakan juga masih sempit sehingga terkadang menyulitkan apabila terlalu banyak barang, dan kurang efisien dalam penataan displaynya.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, bagaimana melayani keinginan konsumen, nantinya akan berujung pada output yang disebut kualitas pelayanan. Semua yang terlibat dalam menjalankan usaha koperasi, baik karyawan maupun pengurus perlu menunjukkan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan konsumen atau anggota sehingga penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi akan semakin baik. Karena dalam hal ini kualitas pelayanan dari pengurus yang akan dinilai oleh anggota.

Untuk menunjang jalannya usaha koperasi, koperasi juga memerlukan manajemen serta sumber daya manusia yang mampu mengelola usahanya supaya usaha koperasi dapat terus berkembang. “Manajemen koperasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu rapat anggota, pengurus dan manajer, dan badan pemeriksa” (Widiyanti, 2007:20). Masing-masing sudah memiliki tugas dan kewajiban, berat dan ringannya dapat diketahui berdasarkan kekuasaan serta tanggung jawabnya. Melalui manajemen yang baik, koperasi akan dapat mewujudkan harapan anggotanya dan koperasi dapat

mencapai tujuan. Dari sinilah anggota dapat menilai bahwa kemampuan manajerial pengurus sudah sejauh mana, semakin baik manajerial pengurusnya maka anggota juga akan semakin terjaga konsistensinya di koperasi.

Manajerial pengurus dalam mengatur koperasi agar tetap bertahan di tengah persaingan pasar, memerlukan peran pengurus yang kaya akan ide, cakap dalam berinteraksi dengan sesama pengurus maupun anggota, dan mempunyai pengetahuan di bidang perkoperasian. Kemampuan manajerial pengurus pada KPRI Hesti Utama berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa pengurus yang menjabat ada beberapa yang kurang kompeten pada bidang perkoperasian. Hal ini membuat kinerja pengurus juga lamban, kurang berani menyampaikan pendapat pada saat pertemuan pengurus. Padahal seharusnya sebagai pengurus yang baik harus mempunyai pandangan / pendapat mengenai program kerja koperasi agar koperasi semakin berhasil.

Pada dasarnya “motivasi merupakan keadaan di dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan” (Handoko, 1991:252). Motivasi yang ada pada diri seseorang menjadi kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Keinginan seseorang akan didapatkan melalui usaha yang keras serta motivasi yang kuat dari dalam diri sendiri. Dalam berkoperasi, diperlukan juga motivasi berkoperasi yang tinggi untuk memajukan koperasi itu sendiri dan untuk menambah manfaat bagi diri anggota sendiri seperti perolehan SHU (Sisa Hasil

Usaha). Namun motivasi berkoperasi anggota tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, apabila tidak sesuai harapan maka kepuasan anggota berkurang. Pada KPRI Hesti Utama, motivasi berkoperasi anggota dapat dilihat melalui perkembangan jumlah anggota sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Perkembangan Keanggotaan KPRI Hesti Utama tahun 2007-2010**

	2007	2008	2009	2010
Awal	274	263	281	285
Masuk	24	33	44	75
Keluar	35	15	40	22
Akhir	263	281	285	338
Persentase	-	6,4%	1,4%	15,7%

Sumber: RAT KPRI Hesti Utama tahun 2007-2010

Motivasi berkoperasi anggota KPRI Hesti Utama dapat digambarkan melalui perkembangan anggota seperti pada tabel di atas. Dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 dapat dilihat bahwa motivasi anggota mengalami pergerakan yang tidak stabil. Pada tahun 2007-2008 meningkat anggotanya sebesar 6,4%, tahun 2008-2009 sedikit mengalami penurunan sebesar 1,4%, dan untuk tahun 2009-2010 yaitu meningkat sebesar 15,7%. Motivasi berkoperasi juga dapat dilihat dari jumlah anggota yang aktif melakukan transaksi sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Keaktifan Anggota KPRI Hesti Utama Tahun 2007-2010**

Tahun	Jumlah Anggota	Aktif	Pasif	Persentase	
				Aktif	Pasif
2007	274	150	124	55%	45%
2008	263	200	63	76%	24%
2009	281	250	31	89%	11%
2010	338	309	29	91%	9%

Sumber: RAT KPRI Hesti Utama tahun 2007-2010

Dari tabel di atas dapat dilihat besarnya anggota yang aktif dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 mengalami peningkatan. Anggota yang aktif semakin bertambah setiap tahunnya, yaitu tahun 2007 sebesar 55%, tahun 2008 sebesar 76%, tahun 2009 sebesar 89%, dan untuk tahun 2010 sebesar 91%. Meskipun jumlah anggota yang aktif mengalami peningkatan namun jumlah persentase peningkatan anggota secara keseluruhan masih belum banyak meningkat. Anggota masih ada yang kurang tertarik menggunakan jasa koperasi karena barang-barang kebutuhannya tidak semua tersedia di koperasi, sehingga anggota lebih menyukai berebelanja di luar. Selain lebih lengkap, tempatnya juga lebih besar dan tertata sehingga mudah untuk mencari apa yang diinginkan. Motivasi berkoperasi anggota dapat menjadi tantangan atau peluang bagi koperasi dalam memenuhi kepuasan anggota. Menjadi tantangan, koperasi harus semakin meningkatkan pelayanan agar anggota tetap memiliki motivasi berkoperasi. Menjadi peluang, koperasi akan semakin maju dan berkembang karena dukungan dari anggota.

Kepuasan anggota bisa terjadi ketika peran koperasi dalam mewujudkan harapan anggota sudah terealisasikan. Apa yang menjadi harapan anggota sudah sesuai dengan kenyataan yang ada di koperasi. Anggota pasti ingin koperasi yang ditekuninya memiliki peran yang besar dalam membantu memenuhi kebutuhan, baik anggota maupun bukan anggota koperasi. Koperasi yang dapat memberikan citra baik akan semakin diminati anggota dan konsumen lainnya. “Suatu citra dapat terbentuk dari kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman

seseorang tentang sesuatu” (Alma, 2002:317). Menurut Iman Mulyana, “citra menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya”.

Berdasarkan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang koperasi, maka citra koperasi akan terbentuk. Karena anggota bisa menciptakan citra setelah anggota melakukan transaksi di koperasi atau setelah menggunakan produk dari koperasi. Dari situlah citra koperasi akan muncul, citra koperasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan anggota. Anggota akan semakin bangga menjadi bagian dari koperasi yang memiliki citra baik.

Kepuasan anggota akan terjadi setelah apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang cepat dan mudah bagi anggota. Kemampuan manajerial yang diharapkan tentu dalam mengelola usaha dan memiliki tanggung jawab sebagai pengurus. Motivasi berkoperasi anggota akan semakin bertambah bila anggota sudah merasa puas dengan koperasi. Sehingga koperasi mendapat citra yang baik dari anggota dan konsumennya. Anggota juga akan semakin merasa puas apabila koperasi memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Atas dasar pemikiran tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajeria Pengurus, Motivasi Berkoperasi,dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, dan kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara baik secara parsial maupun simultan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Deskripsi kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, dan kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.
2. Ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial koperasi, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.

3. Besaran pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial koperasi, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara baik secara parsial maupun simultan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai khasanah bacaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial koperasi, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota.
  - b. Dapat digunakan sebagai acuan di bidang penelitian yang sejenis.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi pihak KPRI dapat memberikan masukan dan informasi nyata akan pentingnya kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi dan kepuasan anggota.
  - b. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam perkoperasian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Koperasi**

##### **2.1.1 Pengertian Koperasi**

Menurut Chaniago (1979) dalam Ninik Widiyanti 2003:1, Koperasi berasal dari kata *co* dan *operation*, yang berarti kerja sama untuk mencapai tujuan. Koperasi adalah “suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan, yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota; dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya”. Definisi tersebut mengandung arti bahwa:

- 1) Perkumpulan koperasi bukan merupakan perkumpulan modal (bukan akumulasi modal), akan tetapi persekutuan sosial.
- 2) Sukarela untuk menjadi anggota, netral terhadap aliran dan agama.
- 3) Tujuannya mempertinggi kesejahteraan jasmaniah anggota-anggota dengan kerja sama secara kekeluargaan.

Koperasi tidak hanya semata-mata mementingkan keuntungan tetapi juga kepentingan sosialnya. Selain tempat untuk memenuhi kebutuhan ekonomi anggotanya, koperasi merupakan tempat untuk berinteraksi sosial anggotanya. Keanggotaan koperasi tidak dibatasi oleh hal apapun, agama atau suku bangsa manapun bisa dan boleh bergabung menjadi anggota koperasi. Terbuka untuk siapa saja dan dimana saja, asalkan mempunyai keinginan sendiri, tidak memaksakan diri ataupun dipaksa oleh orang lain. Koperasi lebih mementingkan kepentingan

anggotanya, hal ini sejalan dengan tujuan koperasi yaitu menyejahterakan anggota pada khususnya serta masyarakat pada umumnya. Koperasi pada umumnya menyediakan kebutuhan pokok anggota, mulai dari sandang maupun pangan.

Dalam definisi ILO (*International Labour Organization*) terdapat 6 elemen yang dikandung koperasi sebagai berikut (Sitio, 2001:16):

- a. Koperasi adalah perkumpulan orang-orang (*association of person*).
- b. Penggabungan orang-orang tersebut berdasar kesukarelaan (*voluntarily joined together*).
- c. Terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai (*achieve a common economic end*).
- d. Koperasi yang dibentuk adalah suatu organisasi bisnis (badan usaha) yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis (*formation of a democratically controlled business organization*).
- e. Terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan (*making equitable contribution to the capital required*).
- f. Anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang (*accepting a fair share of the risk and benefits of the undertaking*).

Layaknya sebuah organisasi yang terdiri dari orang-orang yang berkepentingan sama, koperasi sebagai sebuah organisasi juga terdiri dari kumpulan orang-orang yang mempunyai tujuan yang sama dan ingin dicapai bersama melalui penggunaan koperasi. Perkumpulan orang-orang dalam sebuah organisasi tidak memaksa, tidak ada anggota yang bergabung karena paksaan dari siapapun, semua adalah kesukarelaan sendiri. Kesadaran diri sendiri yang membawa orang-orang untuk bergabung dalam koperasi, karena koperasi bertujuan menyejahterakan anggotanya. Koperasi berorientasi pada 2 kepentingan, yaitu ekonomi dan sosial, sebagai orientasi ekonomi koperasi membuka usaha yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan anggotanya. Usaha yang dijalankan koperasi berkaitan dengan

kebutuhan anggota, baik kebutuhan pokok (usaha pertokoan) maupun kebutuhan *financial* (usaha perkreditan). Namun koperasi tidak semata-mata mengutamakan keuntungan (*profit*) dalam usahanya, keuntungan yang diperoleh adalah anggota yang menggunakan jasa di koperasi akan menerima balas jasa yang sesuai nantinya.

Sebagai suatu organisasi dan badan usaha, koperasi dikendalikan oleh pengurus dan pengawas. Kepengurusan koperasi terdiri dari pengurus, pengawas, manajer, dan karyawan. Secara organisasi, koperasi sama halnya seperti badan usaha atau perusahaan lainnya memiliki pengelolaan yang teratur dalam sebuah manajemen koperasi. Pengelolaan manajemen koperasi merupakan pengelolaan yang demokratis, karena seluruh pengurus dipilih oleh anggota dalam RAT. Seluruh anggota berhak memberikan masukan serta memilih pengurus, dan bahkan memberhentikannya.

Di dalam sebuah koperasi, untuk memulai kegiatan perekonomiannya juga memerlukan modal. Modal koperasi yang diperoleh dari anggota yaitu berasal dari simpanan pokok, simpanan pada saat anggota awal masuk menjadi anggota koperasi yang nilainya sama untuk semua anggota. Selain simpanan pokok, ada simpanan wajib yang juga merupakan bagian dari modal koperasi, simpanan wajib bisa diberikan setiap bulan atau minggunya. Setiap usaha yang berjalan pasti memiliki resiko, karena resiko merupakan bagian dari sebuah usaha selain keuntungan yang diterima. Usaha koperasi tidak luput dari resiko, setiap waktu bisa datang resiko, namun anggota harus siap menerima resiko karena anggota sudah memutuskan untuk

menjadi anggota koperasi, berarti sudah siap dengan segala resikonya. Selain resiko, manfaat yang diterima dari koperasi juga besar, anggota dapat menggunakan koperasi untuk memenuhi kebutuhannya, semakin anggota sering menggunakan jasa di koperasi, maka balas jasa (SHU) yang akan diterima juga akan besar atau seimbang.

Definisi Moh. Hatta "koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong". Semangat tolong-menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan 'seorang dan buat semua orang'.

Definisi Undang-undang Koperasi No.25 tahun 1992, "koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas asas kekeluargaan". Berdasarkan pengertian koperasi tadi, koperasi Indonesia mengandung 5 unsur sebagai berikut:

- a. Koperasi adalah badan usaha (*Business Enterprise*)
- b. Koperasi adalah kumpulan orang-orang atau badan hukum koperasi.
- c. Koperasi Indonesia adalah koperasi yang bekerja berdasarkan prinsip-prinsip koperasi.
- d. Koperasi Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat.
- e. Koperasi Indonesia berasaskan kekeluargaan.

Koperasi bukan hanya perkumpulan orang seorang melainkan mempunyai tujuan untuk memperoleh kesejahteraan dan meningkatkannya melalui pemanfaatan anggota di koperasi. Selain bisa memenuhi kebutuhan, anggota dapat meningkatkan partisipasi di koperasi sehingga perolehan SHU akan semakin meningkat. Anggota koperasi pada dasarnya memiliki peran ganda, selain sebagai pemilik juga sebagai

pelanggan, hal ini yang membedakan koperasi dengan badan usaha lainnya. Oleh karena itu, koperasi memiliki arti penting bagi anggota dan bagi masyarakat di sekitar koperasi.

### **2.1.2 Landasan, Fungsi dan Peran Koperasi**

Landasan Idiil Koperasi Indonesia adalah Pancasila, penempatan Pancasila sebagai landasan koperasi Indonesia sesuai dengan yang tercantum dalam UU No. 25/1992 yang didasarkan bahwa Pancasila adalah pandangan hidup dan ideologi bangsa Indonesia (Baswir, 2000:43). Sedangkan landasan struktural adalah UUD 1945 pasal 33 ayat (1) dan landasan operasionalnya adalah UU No.25/1992 koperasi Indonesia berdasar atas asas kekeluargaan.

Menurut Sudarsono (2002:80) koperasi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Alat perjuangan ekonomi untuk mempertinggi kesejahteraan rakyat.
2. Alat pendemokrasian rakyat.
3. Sebagai salah satu urat nadi perekonomian bangsa.
4. Alat pembinaan insan masyarakat untuk memperkokoh kedudukan ekonomi bangsa Indonesia serta bersatu dalam mengatur tata laksana perekonomian rakyat.

Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko-gurunya.

4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
5. Mengembangkan kreativitas dan membangun jiwa berorganisasi bagi para pelajar bangsa.

Koperasi menjamin kesejahteraan anggota-anggotanya melalui usaha pemenuhan kebutuhan. Membantu rakyat kecil atau menengah ke bawah dalam memperoleh kebutuhan, karena koperasi selalu berpegang pada tujuan utamanya yaitu menyejahterakan anggota pada khususnya serta masyarakat pada umumnya. Koperasi selalu memperhatikan anggotanya, untuk itu koperasi berjalan terbuka dan demokratis. Seluruh anggota mempunyai hak yang sama dalam menyampaikan aspirasinya kepada koperasi agar koperasi lebih baik lagi dalam perkembangannya. Berasal dari anggota dan untuk anggota, itulah koperasi.

Badan usaha yang selama ini mengalami perkembangan pesat di Indonesia memang hanya BUMN dan BUMS. Koperasi secara perlahan membangun citra serta membuktikan dengan berbagai macam hasil yang telah diperoleh dalam menyejahterakan anggotanya dapat bersaing dengan badan usaha lain yang ada di Indonesia. Selama ini anggota koperasi dikenal dan identik dengan golongan menengah ke bawah, namun seiring perkembangannya koperasi mampu membidik anggota yang bergolongan menengah atas. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi layak dijadikan salah satu urat nadi perekonomian bangsa.

Anggota koperasi yang terdiri dari berbagai macam golongan masyarakat, membawa anggota ke dalam satu kesatuan badan usaha yang disebut koperasi.

Melalui koperasi, anggota dapat bersatu mencapai kedudukan ekonomi yang makmur, terbebas dari kekurangan. Perekonomian rakyat juga bisa bergerak sejalan dengan lahirnya koperasi.

### 2.1.3 Prinsip-prinsip Koperasi

Menurut UU No. 25 tahun 1992 Pasal 5 disebutkan prinsip koperasi, yaitu:

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- 2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis
- 3) Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- 5) Kemandirian
- 6) Pendidikan perkoperasian
- 7) Kerjasama antar koperasi

Bersifat sukarela berarti keanggotaan koperasi tidak boleh dipaksakan oleh siapapun, harus berdasarkan kesadaran sendiri. Keanggotaan koperasi terbuka bagi siapapun yang memenuhi syarat-syarat keanggotaan atas dasar persamaan kepentingan ekonomi. Tidak dibatasi oleh agama ataupun suku bangsa, semua orang berhak menjadi anggota.

Demokratis didasarkan pada kesamaan hak suara bagi setiap anggota dalam pengelolaan koperasi. Setiap anggota mempunyai hak yang sama untuk memilih dan dipilih menjadi pengelola. Dalam menyampaikan aspirasi atau ide juga demokratis, anggota berhak menyampaikan idenya untuk kemajuan koperasi di masa berikutnya. Setiap anggota yang memberikan partisipasi aktif dalam usaha koperasi akan mendapat bagian SHU yang lebih besar dari pada yang pasif. Penerimaan SHU tiap-tiap anggota berbeda, tergantung partisipasinya di koperasi, apabila anggota lebih

sering menggunakan jasa di koperasi maka akan menerima balas jasa yang sesuai dengan partisipasinya. Pemberian balas jasa atas modal yang ditanamkan pada koperasi akan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki koperasi. Jadi meskipun SHU yang diterima anggota tergantung dari partisipasi aktifnya di koperasi, namun koperasi juga tetap memperhatikan kemampuan modal yang dimiliki. Karena modal koperasi ada yang berasal dari modal anggota yaitu yang berupa simpanan-simpanan.

Koperasi harus mampu berdiri sendiri dalam hal pengambilan keputusan usaha dan organisasi. Sebagai badan usaha yang berdiri sendiri, koperasi mampu memperjuangkan kepentingan dan peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat supaya koperasi dapat semakin mengakar dan diterima masyarakat. Prinsip ini merupakan motivator bagi koperasi untuk meningkatkan keyakinan dan kekuatan sendiri dalam mencapai tujuan.

Peningkatan kualitas SDM koperasi melalui pendidikan koperasi, untuk mempersiapkan anggota dan membentuk agar menjadi anggota yang memahami serta menghayati nilai-nilai dan prinsip-prinsip serta praktik-praktik koperasi. Untuk menciptakan kreativitas usaha para anggota maupun karyawan, sehingga kemampuan untuk berwirausaha semakin baik, koperasi semakin kaya akan inovasi-inovasi baru. Kerjasama antar koperasi dimaksudkan untuk saling memanfaatkan kelebihan dan menghilangkan kelemahan masing-masing, dan diharapkan akan saling menunjang pendayagunaan sumber daya sehingga dicapai hasil yang optimal. Tidak dipungkiri

bahwa sesama koperasi saling membutuhkan untuk semakin maju kemudian mencapai tujuan yang selama ini diinginkan bersama.

Berdasarkan pengertian koperasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah organisasi atau badan usaha yang selain bertujuan menyejahterakan anggotanya juga sebagai wadah untuk bersosialisasi dan berinteraksi dengan sesama anggota koperasi yang berasal dari latar belakang yang berbeda. Koperasi merupakan organisasi atau badan usaha ekonomi yang berbeda dengan badan usaha lainnya yang ada di Indonesia, karena koperasi tidak hanya semata-mata mementingkan *profit* namun juga memperhatikan kesejahteraan ekonomi para anggotanya.

## **2.2 Tinjauan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)**

“Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi yang anggotanya orang-orang dan mempunyai wilayah kerja kecamatan atau berada dalam lembaga pemerintah atau di sekolah-sekolah atau di kecamatan-kecamatan” (Hendrojogi, 2004:88). Seperti koperasi pada umumnya, KPRI juga mempunyai tujuan yang sama yaitu menyejahterakan anggota pada umumnya serta masyarakat pada khususnya. Jenis usaha yang dijalankan KPRI umumnya usaha pertokoan serta simpan pinjam, dimana keduanya merupakan kebutuhan yang sama bagi setiap orang. Harapannya adalah agar anggota koperasi tidak perlu jauh-jauh ke luar hanya untuk membeli kebutuhan maupun peralatan kantor, dan untuk memajukan koperasi di lingkungan usahanya.

“KPRI adalah koperasi golongan konsumen yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya, koperasi fungsional yang merupakan suatu wadah di bidang konsumsi yang anggotanya di lingkungan tertentu (Pegawai Negeri)”. Arifinal Chaniago dalam Agus Taufik Ismail (2007:15)

Undang-undang No.12 tahun 1967 tentang pokok-pokok perkoperasian masih mengaitkan bentuk-bentuk koperasi itu dengan wilayah administrasi pemerintah (pasal 16) tetapi tidak secara ekspresif mengatakan bahwa koperasi pusat harus berada di ibu kota Kabupaten dan koperasi gabungan harus berada di ibu kota provinsi seperti yang tertera dalam PP/60/59. Pasal 16 butir (1) UU No.12/6 hanya mengatakan: daerah kerja koperasi Indonesia pada dasarnya, didasarkan pada kesatuan wilayah administrasi pemerintah dengan memperhatikan kepentingan ekonomi.

Berdasarkan uraian di atas, KPRI adalah wadah bagi pegawai negeri yang mempunyai wilayah kerja yang sama untuk bekerja sama dalam memenuhi kebutuhannya. Dilihat dari lapangan usahanya, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi golongan konsumen yang berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya dalam meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Dilihat dari jenisnya, KPRI termasuk jenis atau golongan koperasi fungsional di mana anggotanya mempunyai kesamaan profesi dan kepentingan yaitu sebagai pegawai negeri.

## 2.3 Tinjauan Kepuasan Anggota

### 2.3.1 Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut Kotler (2002:42), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi / kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ketertarikan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan / preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang sangat puas atau sangat senang, bernilai 10 kali lipat dari pada pelanggan yang tidak puas.

Untuk perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus alat pemasaran. Perusahaan-perusahaan yang mencapai tingkat kepuasan pelanggan tinggi akan memastikan bahwa pasar sasaran (*target market*) mereka mengetahuinya. Saat pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan salah satu unsur kinerja perusahaan—misalnya, penyerahan barang—perusahaan perlu menyadari bahwa beragam sekali cara pelanggan mendefinisikan penyerahan barang yang baik.

Bila berbicara mengenai kepuasan pelanggan, maka berbicara mengenai kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan

masalah-masalah yang sedang maupun dihadapi dalam praktik bisnis sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 hal di bawah ini (Tjiptono, 2002:129):

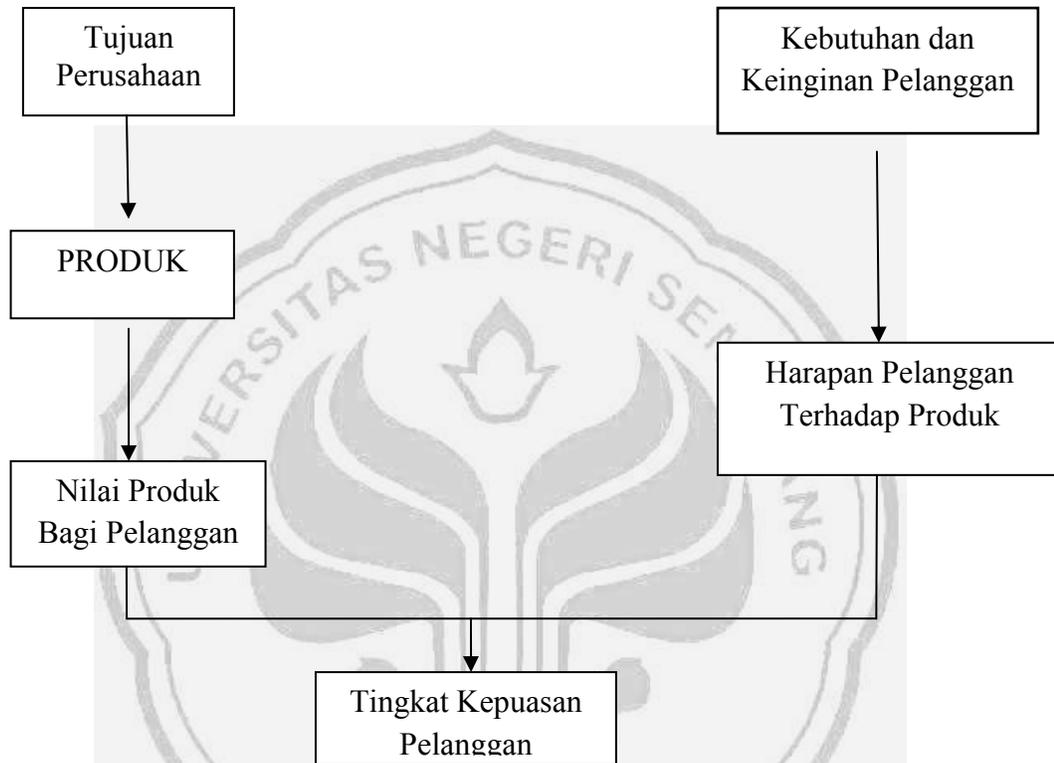
1. Mengidentifikasi pelanggan.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang datang berasal dari berbagai macam kelas dan golongan, diperlukan identifikasi pelanggan sebelum mengetahui apa yang mereka harapkan dari produk yang dihasilkan suatu perusahaan. Identifikasi pelanggan dimaksudkan untuk mengetahui pelanggan-pelanggan yang mempunyai persepsi berbeda-beda. Harapan pelanggan timbul sebelum pelanggan menggunakan produk, mereka memiliki harapan yang berbeda-beda dari produk yang mereka gunakan. Sejauh mana harapan pelanggan akan diketahui setelah pemakaian, dan bagaimana kualitas yang diinginkan akan membangun harapan pelanggan.

Setelah perusahaan mengetahui harapan pelanggan, maka yang harus dilakukan selanjutnya adalah mencari strategi yang kemudian digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Apa yang perlu ditingkatkan, dan lebih diperbaiki pelayanannya agar pelanggan semakin loyal. Perusahaan perlu memahami dengan baik siklus pengukuran kepuasan pelanggan, dengan memahami serta menjalankan siklus pengukuran kepuasan dengan tepat, pelanggan akan semakin menemukan kepuasannya. Kemudian akan melakukan umpan baliknya terhadap perusahaan atas

kepuasan yang telah didapat, misalnya dengan merekomendasikan produk, melakukan pembelian ulang, atau dengan menjadi pelanggan loyal.

Berikut ini adalah konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002:130)



**Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya—pelanggan internal atau pelanggan eksternal; pelanggan bisnis atau konsumen akhir. Sementara itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Berdasarkan konsep kepuasan pelanggan di atas, ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas:

### 1. Level Pertama

Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.

### 2. Level Kedua

Harapan yang lebih tinggi dari pada level satu, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/ atau spesifikasi.

### 3. Level Ketiga

Harapan yang paling tinggi dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat pelanggan tertarik.

Harapan pelanggan melewati 3 level yaitu level pertama, harapan awal sebelum pelanggan melakukan pembelian, sebelum memakai produk tertentu, sehingga masih sederhana. Setiap orang yang akan menggunakan sebuah produk, pasti sudah memiliki harapan terhadap produk yang akan digunakan, yang nantinya akan dibandingkan dengan kinerja produk setelah pembelian. Setelah melewati level awal kemudian level kedua, harapan pada level kedua ini merupakan harapan yang terletak pada saat konsumen menggunakan produk yang telah dibelinya. Konsumen akan menyesuaikan dengan harapan awalnya yang masih sederhana, spesifikasi produk sesuai atau justru jauh dari yang diharapkan sebelumnya.

Level terakhir atau level ketiga merupakan harapan yang paling tinggi, pelanggan akan tertarik dengan produk yang memang sesuai dengan harapan sebelumnya, spesifikasinya juga memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan

mencapai tingkat kepuasan yang membuatnya tertarik untuk selanjutnya melakukan pembelian. Pembelian ulang mungkin bisa terjadi ketika pelanggan merasa sudah sangat cocok dengan produk yang dipakai

Pada badan usaha seperti koperasi, kepuasan pelanggan di sini dapat berarti kepuasan dari anggota koperasi, karena pada dasarnya anggota koperasi memiliki peran ganda, selain sebagai pemilik juga sebagai pengguna jasa koperasi. Tujuan utama dari kepuasan anggota adalah untuk membangun dan memperbaiki serta mempertahankan kesetiaan anggota pada koperasi dan produk yang dihasilkannya. Koperasi harus mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan anggotanya, sehingga koperasi bisa melihat harapan anggota.

### **2.3.2 Strategi Kepuasan Pelanggan**

Strategi juga merupakan unsur kepuasan pelanggan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian layanan spesifik yang tepat (Tjiptono, 2002:131-141). Strategi kualitas jasa / layanan harus mencakup empat hal berikut:

1. **Atribut Layanan Pelanggan.**  
Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut ini sangat tergantung pada ketrampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.
2. **Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa.**  
Penyempurnaan kualitas jasa penting untuk menciptakan kualitas pelanggan, karena disebabkan oleh faktor
3. **Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan.**  
Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal sebagai berikut:

- a. Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan, dan para pesaing.
  - b. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
  - c. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi pembeda pasar (*market differentiators*).
  - d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
  - e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
  - f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.
4. Implementasi.  
Manajemen sebagai bagian dari proses implementasi harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

“Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia” (Schnaars,1991 dalam Tjiptono 2002:134). Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan :

1. Strategi Pemasaran *Relationship Marketing*.  
Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing* (McKenna,1991) yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*). Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa, dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pembelian ulang berbeda-beda untuk setiap perusahaan. Pelanggan yang loyal belum tentu berarti mereka puas. Sebaliknya pelanggan yang puas cenderung untuk menjadi pelanggan yang loyal.
2. Strategi *Superior Customer Service*.  
Strategi *superior customer service* (Schnaars,1991), yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Bentuk dari pelayanan ini misalnya meliputi garansi, jaminan, pelatihan cara menggunakan produk, konsultasi teknis, mengembalikan / menukar produk yang cacat, dll.

3. Strategi *Unconditional Service Guarantees*.

Strategi *unconditional service guarantees* (Hart,1988) atau *extraordinary guarantees* (Hart dalam Supiyo,1993). Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya. Garansi atau jaminan istimewa dirancang untuk meringankan risiko kerugian pelanggan, dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi risiko pelanggan sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya:

- 1) Relistis dan dinyatakan secara spesifik.
- 2) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami.
- 3) Mudah diperoleh atau diterima pelanggan.
- 4) Tidak membebani pelanggan dengan persyaratan yang berlebihan.
- 5) Terpercaya (*credible*), baik reputasi perusahaan maupun tipe garansinya.
- 6) Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
- 7) Sungguh berarti, artinya disertai ganti rugi yang bayarnya signifikan dan disesuaikan dengan harga produk yang dibeli, tingkat keseriusan masalah yang dihadapi, dan persepsi pelanggan terhadap apa yang adil bagi mereka.
- 8) Memberikan standar kinerja yang jelas.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien.

Strategi penanganan keluhan yang efisien (Schnaars,1991), penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas bahkan menjadi pelanggan yang abadi. Keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan akan memberikan dampak positif. Hal ini disebabkan karena pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan/wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Terdapat 4 aspek penanganan keluhan yang penting yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah.
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

- 4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.
5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan.  
Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
6. Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*  
*Quality Function Deployment (QFD)*, yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin. Dengan demikian, QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas yang maksimum.

Strategi kepuasan pelanggan pada koperasi juga diperlukan agar anggota tetap terjaga konsistensinya dalam menggunakan produk-produk koperasi. Selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan komunikasi yang baik pada saat anggota berada di koperasi, terutama saat melakukan transaksi, baik membeli kebutuhan maupun melakukan peminjaman. Karena koperasi juga merupakan badan usaha yang bergerak di bidang ekonomi, sehingga apabila dalam perkembangannya koperasi tidak melakukan strategi untuk menciptakan kepuasan anggota maka perlahan koperasi akan ditinggalkan oleh anggota-anggotanya. Selain itu untuk menghadapi persaingan dengan badan usaha lain yang berkaitan dengan bidang usaha yang sama dengan koperasi.

### 2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu melacak dan mengukur kepuasan pelanggan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas selama ini dengan pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Berikut ini adalah cara mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2002:45):

1. Sistem Keluhan dan Saran.  
Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhannya. Bagi perusahaan tersebut, informasi seperti itu merupakan sumber gagasan baik yang meyakinkan perusahaan bertindak cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei Kepuasan Pelanggan.  
Perusahaan-perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan untuk menanyakan apakah mereka amat puas, puas, biasa saja, kurang puas, atau amat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Mereka juga meminta pendapat pembeli tentang kinerja para pesaing. Selain mengumpulkan informasi tentang kepuasan pelanggan, juga berguna untuk mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur keinginan pelanggan untuk membeli ulang; pembelian ulang biasanya tinggi jika kepuasan pelanggan tinggi. Juga bermanfaat untuk mengukur kemungkinan atau kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan perusahaan dan merek ke orang lain. Informasi dari mulut ke mulut yang nilainya positif tinggi menunjukkan bahwa perusahaan menghasilkan kepuasan pelanggan tinggi.
3. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)  
Perusahaan-perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk perusahaan dan produk pesaing.
4. Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lose Customer Analysis*)  
Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Penting untuk melakukan wawancara keluar ketika pelanggan mulai berhebt membeli, tetapi juga harus memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan.

Jika kehilangan pelanggan semakin meningkat, maka jelas menunjukkan bahwa perusahaan gagal dalam memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah perasaan senang anggota koperasi atas apa yang ada pada kenyataan telah sesuai dengan harapan. Harapan anggota terbentuk pada saat sebelum melakukan pembelian atau transaksi di koperasi, dan akan dijadikan acuan untuk membandingkan performa produk / jasa yang diterimanya nanti. Setiap anggota koperasi memiliki harapan yang berbeda-beda terhadap suatu produk atau pelayanan di koperasi, harapan yang menjadi kenyataan akan membawa rasa senang karena puas. Sehingga anggota bersedia untuk melakukan pembelian berikutnya. Dalam penelitian ini indikator kepuasan anggota yaitu kesesuaian dengan harapan, sikap pasca pembelian, dan merekomendasi.

## **2.4 Tinjauan Kualitas Pelayanan**

### **2.4.1 Dimensi Kualitas**

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), yang menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Trilogi kualitas menurut Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu perencanaan, pengendalian, dan perbaikan. “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat” (Kotler, 2002:66).

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis 1994 (dalam Tjiptono 2003:4) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.

Kualitas terdiri dari 4 elemen yaitu (Tjiptono 2003:3):

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa mendatang).

Usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan harus dilakukan perusahaan guna menciptakan harapan yang tinggi dari pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan berarti memperbaiki serta meningkatkan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan semakin bertambah. Bukan hanya pelayanan dan produk saja yang termasuk dalam kualitas, yang juga harus diperhatikan adalah proses pengerjaan produknya, dan lingkungan usaha. Kualitas yang terdiri dari 4 indikator tersebut harus dipenuhi semua, apabila ada salah satu yang kurang maka akan menimbulkan kegagalan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Keadaan yang bisa berubah memungkinkan kualitas juga bisa berubah, peningkatan teknologi, kemajuan jaman, dapat membawa kualitas lebih baik. Sehingga apa yang sekarang dianggap berkualitas, beberapa bulan atau tahun ke depan belum tentu masih sama kualitasnya.

### 2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; dalam Tjiptono 2002:14) lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tujuan koperasi adalah melayani kebutuhan anggota dan masyarakat dengan usaha bersama, maka dari itu semua anggota koperasi berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari koperasi. Pelayanan dalam hal ini dapat berupa penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan anggota yang ditawarkan dengan harga dan mutu, serta syarat-syarat yang lebih menguntungkan dibandingkan dengan yang ditawarkan di tempat lain.

Dimensi kualitas yang digunakan dalam produk manufaktur menurut Garvin dalam (Tjiptono 2003:27) antara lain :

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut apat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Koperasi yang mempunyai bidang usaha pertokoan dan jasa pelayanan kredit, harus memiliki dan melaksanakan dimensi kualitas pelayanan seperti yang telah dijabarkan di atas. Aspek pelayanan kepada anggota sangat penting untuk dijaga, untuk memelihara hubungan anggota dengan koperasi. Setelah memenuhi kewajibannya, anggota memperoleh haknya dari koperasi. Hak tersebut bukan hanya berbentuk materi seperti modal usaha, akan tetapi pelayanan yang baik serta pembinaan yang optimal dari pihak koperasi. Pelayanan yang berkualitas yang diperlukan dalam menjamin kepuasan anggota koperasi.

### 2.4.3 Pengukuran Kualitas

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, antara lain yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran.
- 2) Survey kepuasan pelanggan.
- 3) Pembeli bayangan.
- 4) Analisis pelanggan yang hilang.

Melakukan pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan bisa memenuhi harapan pelanggan. Pada koperasi pengukuran kualitas

dilakukan guna mengetahui sejauh mana koperasi bisa memenuhi harapan anggotanya mengenai pelayanan dan produk yang dihasilkannya. Setelah anggota membeli produk, diharapkan anggota dapat menilai serta memberi masukan terhadap produk yang digunakan maupun terhadap pelayanan yang diterima pada saat pembelian. Tujuannya adalah agar koperasi mengetahui kekurangan baik dari pelayanannya maupun dari kinerja produk untuk diperbaiki di masa berikutnya.

Informasi mengenai kepuasan anggota dibutuhkan guna melakukan survey bagaimana respons anggota setelah memakai produk serta pelayanannya. Informasi ini penting untuk membangun kepuasan yang lebih tinggi. Kemudian mengetahui informasi dari pesaing penting dilakukan, dengan tujuan agar perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan pesaing. Apa yang menjadi kelemahan pesaing akan dijadikan kekuatan di perusahaan sendiri. Langkah ini bisa dilakukan dengan melakukan penyamaran atau pembeli bayangan yang berbelanja di pesaing. Pelayanan yang kurang baik serta kinerja produk yang jauh dari harapan anggota akan menyebabkan pelanggan merasa gagal memperoleh kepuasan, sehingga mereka lebih memilih meninggalkan produk itu kemudian berganti ke koperasi lain atau badan usaha lain. Hal ini perlu dianalisis untuk memperhatikan tingkat kehilangan anggota. Apabila tingkat kehilangan anggota semakin tinggi, berarti perusahaan semakin gagal dalam memenuhi kepuasan anggota.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan koperasi dalam melayani anggota

selama anggota melakukan transaksi di koperasi. Anggota atau konsumen yang dapat menilai bagaimana suatu pelayanan di koperasi, karena melalui transaksi atau interaksi yang telah dilakukan barulah muncul penilaian akan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan selalu menjadi perhatian utama anggota, dari pelayanan yang berkualitas akan diperoleh kepuasan anggota dan akan menjamin kepuasan anggota. Dalam penelitian ini indikator kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keberwujudan fisik, dan empati.

## **2.5 Tinjauan Kemampuan Manajerial Pengurus**

### **2.5.1 Kemampuan Pengurus**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kemampuan berasal dari kata “mampu” yang artinya kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu. Sedangkan kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, kekuatan.

“Pengurus yaitu perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, yang bertugas mengelola organisasi dan usahanya”. Pengurus mengemban amanat dan keputusan rapat anggota untuk mengelola organisasi dan usaha koperasi (Sitio, 2001:34). Jadi dapat dikatakan bahwa pada dasarnya penguruslah yang menentukan garis-garis besar kebijaksanaan yang akan dikerjakan bersama bagi koperasi primer dan mungkin oleh manajer beserta para pegawainya bagi koperasi sekunder (Widiyanti, 2007:26).

Kemampuan manajerial harus dimiliki oleh pengurus karena pengurus mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar di dalam menjalankan usaha atau organisasi koperasi. Selaras dengan prinsip keanggotaan koperasi maka pengurus koperasi memiliki kemampuan manajerial koperasi dengan baik sehingga mampu membantu mewujudkan cita-cita koperasi dan keinginan masyarakat. Kontribusi pengurus dalam menjalankan tugasnya sangat menentukan kemajuan koperasi. Terlebih lagi apabila koperasi mempunyai anggota yang banyak (ribuan), pengurus harus lebih diseleksi kemampuan serta pengetahuannya tentang koperasi.

### **2.5.2 Konsep Manajemen dan Fungsi Manajemen**

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur (Hasibuan, 2007:1). Menurut Malayu “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan” (Stoner, 1982:8 dalam Handoko, 2003:8). Menurut G.R Terry (dalam Hasibuan, 2007:3) “manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai

sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya”.

Setiap manajer dalam melaksanakan tugasnya, aktivitasnya dan kepemimpinannya untuk mencapai tujuan harus melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dengan baik. Berikut ini adalah uraian mengenai fungsi umum manajemen, antara lain:

1. Perencanaan (*Planning*).  
Perencanaan adalah penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.
2. Pengorganisasian (*Organizing*).  
Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.
3. Pengarahan (*Actuating*).  
Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.
4. Pengendalian (*Controlling*).  
Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana  
Malayu (2007:20-21)

### 2.5.3 Manajemen Koperasi dan Fungsinya

Menurut Sukamdiyo (1996:7) “manajemen koperasi adalah pengelolaan organisasi koperasi yang meliputi kewenangan RAT, kewenangan pengurus dan pengawas, serta wewenang manajer dan para karyawan, agar tujuan koperasi dapat dicapai dengan lancar”. Koperasi adalah organisasi ekonomi –seperti halnya perusahaan– koperasi harus mempertahankan kelangsungan hidupnya, bahkan kalau bisa terus dikembangkan. Manajemen koperasi mengatur koperasi agar dapat

mencapai tujuan, mengatur dan mengelola koperasi secara profesional berdasarkan efisiensi dapat meningkatkan kesejahteraan para anggotanya.

Fungsi manajemen dalam koperasi pada hakikatnya sama dengan konsep fungsi manajemen secara umum. Namun pada penerapan di lapangan tentu berbeda, penerapan fungsi manajemen dalam koperasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan merupakan realisasi dari tujuan yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pengurus koperasi adalah wakil para anggota (pemilik) yang ditugasi untuk mengurus koperasi. Pembuat perencanaan dalam koperasi adalah pengurus, dimana rencana kerja yang disusun itu dimintakan pengesahannya dalam RAT. Dalam pelaksanaan operasionalnya, perencanaan koperasi sebagai berikut:

- 1) Pengurus bersama manajer menyusun rencana kerja operasional, baik jangka panjang maupun jangka pendek.
- 2) Pengurus meminta manajer menyusun garis besar program operasional, selanjutnya dibahas bersama dengan pengurus dan pengawas.
- 3) Manajer juga membuat anggaran untuk mencapai hasil yang dikehendaki, tanpa mengabaikan struktur keuangan yang ada.
- 4) Berdasarkan rencana yang ada, dibuatlah kebijakan sebagai pedoman seluruh pelaksanaan.
- 5) Secara bersama menetapkan kebijakan personalia, karyawan personalia, karyawan, dan anggota guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 6) Pengurus membuat rencana penerimaan atau penghasilan yang akan diperoleh koperasi.

#### 2. Pengorganisasian

Hal yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian adalah dengan pembagian kerja yang baik akan dihasilkan job description yang memuaskan, sehingga tugas serta fungsi dan wewenang masing-masing unit organisasi dapat dijelaskan dan dilaksanakan dengan lancar dan bertanggung jawab para pelaksana. Pengurus koperasi bersama dengan manajer mengumpulkan berbagai sumber yang ada seperti personalia, dana, fasilitas yang dimiliki, serta pembagian tugas dan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan, sehingga dapat dilakukan berbagai hal berikut:

- 1) Struktur organisasi yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan anggota.
- 2) Tatanan organisasi yang ada harus dinilai agar dapat mengikuti perkembangan usaha.

- 3) Menetapkan kebutuhan tenaga kerja, mutasinya, serta promosi dan ketrampilan dalam melaksanakan tugas yang semakin berkembang.
- 4) Menjamin personalia agar tercipta ketenangan dalam bekerja, loyalitas yang tinggi, dan kesejahteraan yang memadai.

### 3. Pengarahan

Pengarahan atau inisiatif kegiatan merupakan fungsi manajemen yang mengarahkan (menstimulir) tindakan agar betul-betul dilaksanakan. Pelaksanaan fungsi pengarahan pada koperasi dapat menjadi sangat luas karena menyangkut beberapa kelompok personalia, yaitu:

- 1) Pengarahan dari pengurus kepada anggota koperasi, yang meliputi pemberian petunjuk kepada anggota dalam melaksanakan hak dan kewajibannya agar mereka menjadi anggota yang baik.
- 2) Pengarahan dari ketua pengurus kepada pengurus lainnya, dimaksudkan agar para anggota pengurus benar-benar bekerja dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab, sehingga pengurus dapat dipercaya anggota dan sebaliknya anggota akan berpartisipasi aktif dalam melaksanakan program.
- 3) Pengarahan pengawas kepada pengurus, dimaksudkan agar cara kerja pengurus menjadi makin baik dan maju.
- 4) Pengarahan dari dewan penasehat dan badan pembina kepada pengurus dan badan pemeriksa mengenai sinkronasi serta keselarasan kerja koperasi dengan lingkungan masing-masing.
- 5) Pengarahan dari instansi atau lembaga fungsional terkait (misal dekopin) agar koperasi tetap menjalankan fungsinya secara utuh.
- 6) Pengarahan dari manajer kepada karyawan, dimaksudkan agar mereka bekerja secara sungguh-sungguh dalam menjalankan usaha koperasi, selalu mengembangkan kemampuannya secara maksimum demi kemajuan koperasi.
- 7) Pengarahan dari manajer kepada anggota.

### 4. Pengawasan

Pengawasan antara lain dilaksanakan oleh pengawas, departemen koperasi, dekopin dan pusat koperasi, badan penasehat dan dewan pembina, manajer anggota, dan akuntan publik.

### 5. Koordinasi

Koordinasi adalah usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi dengan tujuan memberikan sumbangan yang maksimal bagi tercapainya tujuan tertentu. Koordinasi dalam koperasi dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Mengadakan pertemuan resmi antara manajer dan staf karyawan secara periodik, guna membahas tugas rutin masing-masing.
- 2) Ketua pengurus dan pengawas sebaiknya mengadakan pertemuan satu bulan sekali untuk membahas kegiatan yang telah dilakukan dan akan datang.

- 3) Membuat buku pedoman yang berlandaskan AD dan ART yang menjelaskan tugas masing-masing bagian.
- 4) Mengangkat kelompok kerja (*team work*) di bawah pimpinan manajer untuk mengkoordinir kegiatan atau unit-unit yang terkait dan kreatif.
- 5) Mengadakan pertemuan resmi antara semua unsur yang ada atau yang disebut Rapat Anggota Tahunan (RAT).

Berdasarkan uraian di atas kemampuan manajerial pengurus adalah kinerja pengurus koperasi dalam kaitannya mengatur serta memantau jalannya usaha, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaannya semua harus terprogram supaya tercapai tujuan koperasi. Pemilihan pengurus harus tepat, pengurus yang mempunyai pengetahuan serta memahami bidang koperasi akan memperlancar kinerjanya. Koperasi akan terhindar dari kebangkrutan, maupun ditinggalkan anggotanya. Dalam penelitian ini kemampuan manajerial koperasi indikatornya adalah mengelola organisasi dan usaha koperasi, menyelenggarakan RAT, dan membuat rencana kerja dan anggaran belanja.

## **2.6 Tinjauan Motivasi Berkoperasi**

### **2.6.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti "dorongan atau daya penggerak". "Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan" (Malayu, 2007:95). Motivasi menurut Winardi (2001:6) adalah "suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter, dan imbalan non-menenter,

yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang bersangkutan”.

Menurut Danim (2004:2) “motivasi diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan atau mekanisme psikologi yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya”. Ada beberapa pendapat yang berkaitan dengan motivasi menurut Danim (2004:15):

1. Stanley Vance (1982) motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi terutama organisasi.
2. Robert Dubin (1985) mengartikan motivasi sebagai kekuatan kompleks yang membuat seseorang berkeinginan memulai dan menjaga kondisi kerja dalam organisasi.

Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu secara sadar dan semangat untuk mencapai tujuan tertentu pula. Terkait dengan motivasi anggota koperasi maka motivasi dapat dikatakan sebagai pendorong yang menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang terpenuhinya tujuan yang hendak dicapai. Motivasi dibangun masing-masing individu dengan berbagai alasan, antara anggota satu dengan anggota lainnya motivasi untuk berkoperasi tidak sama.

Motivasi berkoperasi adalah sikap dan nilai-nilai dasar yang dianut oleh seseorang atau kelompok untuk berkoperasi yang dapat dipengaruhi oleh adanya kebutuhan dan tuntutan hidup layak, tugas pokok dan fungsinya bekerja, serta

dorongan mencapai tujuan secara cepat dan suasana atau iklim kerja yang sehat. Apabila motivasi berkooperasi anggota tinggi maka kepuasan anggota juga akan tinggi. Pengalaman di masa lalu juga turut menjadi motivasi anggota dalam berkooperasi, misalnya anggota ingin lebih mendalami kegiatan berkooperasi karena sebelumnya hanya menjadi anggota yang pasif. Pada kesempatan berikutnya anggota ingin merubah kepasifan agar membawa banyak manfaat setelah mengikuti kegiatan kooperasi. Terkait dengan pelayanan anggota, maka motivasi dapat dikatakan sebagai pendorong yang menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk bekerja dengan baik dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang terpenuhinya tujuan yang hendak dicapai

### **2.6.2 Jenis-jenis dan Proses Motivasi**

Secara umum motivasi dapat diklasifikasikan ke dalam empat jenis, yaitu (Danim 2004:17-18) :

1. Motivasi Positif  
Motivasi positif merupakan proses pemberian motivasi atau usaha membangkitkan motif, dimana hal itu diarahkan pada usaha untuk mempengaruhi orang lain agar dia bekerja secara baik dan antusias dengan cara memberikan keuntungan tertentu padanya.
2. Motivasi Negatif  
Motivasi negatif dikatakan sebagai motivasi yang bersumber dari rasa takut. Motivasi negatif yang berlebihan akan membuat organisasi tidak mampu mencapai tujuan.
3. Motivasi dari Dalam  
Motivasi dari dalam timbul pada diri bekerja waktu dia menjalankan tugas-tugas atau pekerjaan dan bersumber dari dalam diri pekerja itu sendiri. Kesenangan bekerja muncul karena memang individu menyenangi pekerjaannya sehingga muncul kesadaran untuk berbuat.
4. Motivasi dari Luar

Motivasi dari luar adalah motivasi yang muncul sebagai akibat adanya pengaruh yang ada di luar pekerjaan dan dari luar diri pekerja itu sendiri. Motivasi dari luar biasanya dikaitkan dengan imbalan.

Pemberian motivasi bagi tiap-tiap orang berbeda cara, karena masing-masing pribadi mempunyai cara tersendiri dalam membawa diri mereka untuk melakukan sesuatu. Motivasi di dalam diri seseorang didahului dengan keinginan, apa yang diinginkan akan menciptakan dorongan dari hati serta pikirannya. Namun motivasi selain dari dalam diri sendiri juga bisa berasal dari luar, dengan membawa pengaruh dari pihak luar. Melalui orang-orang yang dekat dan memang berada di sekitar lingkungan, mereka akan sama memahami keadaan sekitarnya. Apa yang dirasakan sama, sehingga masing-masing dari individu bisa lebih merasa termotivasi terhadap apa yang akan dilakukannya guna menciptakan hasil yang maksimal.

Sebuah motivasi akan muncul secara perlahan dengan melalui proses diantaranya (Malayu 2007:101) :

1. Tujuan, dalam proses memotivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para bawahan dimotivasi ke arah tujuan tersebut.
2. Mengetahui kepentingan, penting mengetahui kebutuhan/kepentingan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepentingan pimpinan dan perusahaan saja.
3. Komunikasi efektif, harus dilakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif itu diperolehnya.
4. Integrasi tujuan, perlu menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan karyawan.
5. Fasilitas, manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

6. *Team Work*, manajer harus menciptakan *team work* yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan.

Lahirnya motivasi memang tidak secara praktis dan tidak secara cepat, individu memerlukan proses dalam memperoleh motivasi untuk melakukan sebuah kegiatan. Mengetahui tujuan awal sesuatu yang akan dilakukan, misalnya dalam bekerja, ada tujuan akhir yang harus dan ingin dicapai. Kemudian mengetahui kepentingan dalam bekerja, agar tetap fokus pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan.

Motivasi dapat berupa motivasi ekonomis yang erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pokok, dan dapat pula berupa motivasi bukan ekonomis yang erat hubungannya dengan kebutuhan sosial dan aktualisasi diri. Bila diamati lebih jauh, motivasi ekonomis para anggota yang berupa keuntungan-keuntungan ekonomi yang dapat diperolehnya dari organisasi koperasi, seperti Sisa Hasil Usaha (SHU) dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan motivasi berkoperasi adalah dorongan yang menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang agar terpenuhinya tujuan yang hendak dicapai yang dapat dipengaruhi oleh adanya kebutuhan dan tuntutan hidup layak, tugas pokok dan fungsinya bekerja, suasana atau iklim lingkungan kerja yang sehat, serta dorongan mencapai tujuan secara cepat.

### 2.6.3 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi menurut Danim (2004:30-31), yaitu:

- a. Gaya kepemimpinan administrator  
Kepemimpinan dengan gaya otoriter membuat pekerja menjadi tertekan dan tak acuh dalam bekerja. Dengan demikian perilaku kepemimpinan yang cocok adalah kepemimpinan situasional (*situasional leadership*). Tugas pimpinan di sini adalah membangun kesadaran karyawannya.
- b. Sikap individu  
Ada individu yang statis dan ada pula individu yang dinamis. Demikian juga, ada individu yang bermotivasi tinggi dan ada pula yang bermotivasi rendah. Situasi dan kondisi di luar diri individu memberi pengaruh terhadap motivasi. Karakteristik individu yang mendukung menurunnya motivasi adalah : sikap, tidak mau meraih prestasi baru, rasa cepat puas.
- c. Situasi kerja  
Orang dapat bekerja dengan baik jika faktor pendukungnya terpenuhi. Sebaliknya, pekerja dapat menjadi frustrasi jika faktor pendukung yang dia kehendaki tidak tersedia.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berkoperasi merupakan dorongan setiap individu untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi koperasi yang dia ikuti. Motivasi berkoperasi tidak dapat dipaksakan oleh siapapun, namun hanya diri sendiri yang dapat membangun kesadaran itu. Dalam penelitian ini motivasi berkoperasi indikatornya yaitu dorongan memperoleh SHU, dorongan memenuhi kebutuhan, dan dorongan ikut serta dalam kegiatan.

## 2.7 Tinjauan Citra Koperasi

### 2.7.1 Pengertian Citra

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian “citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi”.

Menurut (Katz dalam Soemirat&Ardianto 2002:113) “citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas”. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan.

Menurut (Jefkins dalam Soemirat&Ardianto 2002:114) “citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan”. Menurut (Jalaludin dalam Soemirat&Ardianto 2002:114) “citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut persepsi”.

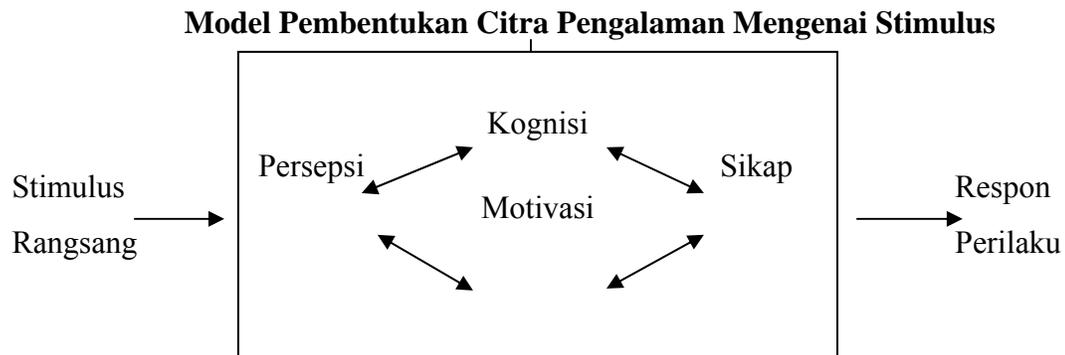
Citra sangat diperlukan oleh setiap perusahaan atau badan usaha dalam membangun usahanya serta memperoleh persepsi yang baik dari masyarakat di

lingkungan sekitar usaha. Melalui pencitraan yang baik, koperasi mampu menyesuaikan dengan badan usaha lain, koperasi mampu menunjukkan bahwa koperasi juga mampu menjadi badan usaha yang layak disejajarkan.

Citra koperasi berarti bentuk persepsi atau pandangan anggota atau masyarakat terhadap kinerja koperasi maupun keberadaan koperasi bagi masyarakat dan anggota. Koperasi perlu menjaga nama baik serta menghindari hal-hal yang dapat merugikan citra koperasi, karena membentuk sebuah citra bukan soal mudah, butuh proses panjang untuk mencapainya. Citra sangat diperlukan untuk membangun sebuah koperasi yang terpercaya. Oleh karena itu koperasi yang sudah memiliki citra baik di mata anggotanya akan semakin diminati oleh anggota maupun masyarakat sekitar.

### **2.7.2 Proses Pembentukan Citra dan Jenis-jenis Citra**

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. Proses pembentukan citra digambarkan seperti berikut:



**Gambar 2.2 Pembentukan Citra**

(Danasaputra dalam Soemirat&Ardianto 2002:114)

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsang tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsang diterima oleh individu berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan. Empat komponen persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap diartikan sebagai berikut:

1. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan.
2. Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus, yang muncul setelah individu diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

3. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
4. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai.

Citra terdiri dari berbagai macam jenis, Frank Jefkins (dalam Soemirat&Ardianto 2002:117), mengemukakan jenis-jenis citra antara lain:

1. *The mirror image* (cerminan citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya.
2. *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal.
3. *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

### 2.7.3 Faktor Yang Mempengaruhi Citra

Faktor-faktor yang mempengaruhi citra menurut Petters (1999) dalam Jasfar (2005:185) antara lain:

1. Kepemimpinan (*leadership*)
2. Kebijakan & strategi (*policy and strategi*)
3. Kebijakan SDM (*personel policy*)
4. Pengelolaan kekayaan (*asset management*)
5. Pengelolaan proses (*process management*)
6. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*)
7. Tanggung jawab sosial (*societal responsibility*)
8. Hasil usaha (*profit*)

Sebuah organisasi dalam perjalanannya akan menumbuhkan kesan atau citra bagi lingkungan di sekitarnya. Citra yang diperoleh perlu terus dijaga agar tetap menjadi modal utama organisasi tersebut dalam menghadapi persaingan. Organisasi yang berjalan dengan pemimpin potensial serta memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi akan menghasilkan atau menciptakan kesan baik organisasi tersebut di lingkungan luar usaha, baik masyarakat maupun organisasi lain yang memandangnya. Berjalannya kepemimpinan yang sejalan dengan tujuan organisasi atau perusahaan kemudian akan menciptakan berbagai program, kebijakan, maupun strategi dalam mencapai tujuan. Organisasi membutuhkan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan, apabila strategi yang dilancarkan kurang sesuai dengan tujuan maka akan sulit dicapai. Demikian juga dengan kebijakan yang diambil, harus sesuai dengan tujuan yang dimiliki organisasi tersebut.

Pelaksana dari sebuah kebijakan maupun strategi perusahaan yang akan dilaksanakan disebut dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia perusahaan telah dipilih secara selektif, berdasarkan kemampuan masing-masing SDM. Karena yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan strategi nantinya yaitu SDM, sebaik-baiknya strategi yang diciptakan apabila tidak didukung dengan SDM yang kompeten maka strategi hanya akan terbuang sia-sia. Untuk menunjang kinerja perusahaan yang baik, maka dibutuhkan modal dari aset-aset yang dimiliki perusahaan. Aset perusahaan akan sangat mempengaruhi perjalanan perusahaan, maka dari itu dalam pengelolaannya harus benar-benar diperhatikan agar tidak

mengalami kesulitan modal. Dalam membangun sebuah citra yang baik, diperlukan proses yang lama, tidak bisa didapatkan citra baik dalam waktu yang singkat. Untuk itu, perusahaan dalam menjalani proses usahanya harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap berjalannya proses usaha supaya perusahaan tidak berhenti di tengah jalan.

Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama bagi setiap perusahaan, perusahaan ingin memenuhi atau bahkan berusaha melebihi apa yang menjadi harapan konsumen sebelum membeli. Karena kepuasan konsumen akan membawa umpan balik yang menguntungkan, misalnya dengan melakukan pembelian ulang, maupun merekomendasikan kepada orang lain. Selain memenuhi harapan konsumen, perusahaan juga perlu memperhatikan tanggung jawab sosial. Tanggung jawab sosial berarti pembuktian perusahaan di dalam memperhatikan lingkungan sekitarnya, di luar lingkungan perusahaan bekerja. Misalnya seperti: keadan para karyawan, dampak perusahaan bagi masyarakat sekitarnya. Setelah berusaha menciptakan produk dan pelayanan yang baik, perusahaan akan melihat hasil usaha yang diperolehnya. Baik itu dari sisi keuntungan yang diperoleh secara *financial* maupun *respons* konsumen setelah menggunakan produk. Hasil usaha perusahaan akan menjadi salah satu pertimbangan penciptaan citra perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, citra koperasi adalah kesan yang dibangun dan ditimbulkan oleh koperasi atas kinerja yang dilakukan sebelumnya, apakah kinerja koperasi baik atau bahkan kurang baik, apakah dapat memenuhi harapan pelanggan

atau tidak. Citra bisa timbul karena pengalaman di masa lalu, anggota koperasi yang sudah lama menjadi anggota pernah merasakan bagaimana proses terbentuknya citra koperasi dari awal berdiri hingga sekarang. Apabila koperasi bisa terus menjaga citra yang sudah baik, maka anggota akan semakin puas karena ada perasaan bangga tersendiri menjadi bagian dari koperasi yang sukses. Dalam penelitian ini citra koperasi indikatornya yaitu kepercayaan anggota, tanggung jawab sosial koperasi, dan hasil usaha.

## **2.8 Kerangka Berpikir**

Koperasi dalam rangka mencapai tujuannya yaitu dengan membuka usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggotanya. sebagai organisasi yang berwatak sosial juga merupakan orang yang bergerak dalam bidang ekonomi, sehingga harus bekerja atas dasar prinsip ekonomi. Seperti yang tercantum pada UU No.25 Tahun 1992 pasal 43 yang menyebutkan “usaha koperasi adalah usaha langsung yang berkaitan dengan kepentingan anggota, untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota”. Apabila usaha yang dijalankan koperasi dikelola dengan baik maka akan tercapai kepuasan anggota. Karena anggota adalah bagian terpenting dari sebuah kelangsungan hidup koperasi. Tanpa campur tangan anggota, koperasi tidak akan berjalan sebagaimana badan usaha lain. Kekuatan yang paling dominan terletak pada anggota koperasi. Untuk itu koperasi selalu mengutamakan kepentingan anggota dari pada yang bukan anggota.

Berdasarkan status ganda anggota koperasi, maka seluruh kegiatan usaha koperasi didasarkan pada maksimalnya pelayanan atau pemenuhan kebutuhan ekonomi anggotanya. koperasi mengutamakan pelayanan pada anggota. Kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan” menurut Goetsch dan Davis 1994 (dalam Tjiptono 2003:4). Apabila kualitas pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, maka akan tercapai kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Kualitas pelayanan pada koperasi diberikan melalui pemberian pelayanan dalam berbagai bidang usaha yaitu pelayanan usaha konsumsi (usaha pertokoan) dan pelayanan perkreditan (usaha simpan pinjam), maka akan memberi kemudahan bagi para anggota dalam memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan.

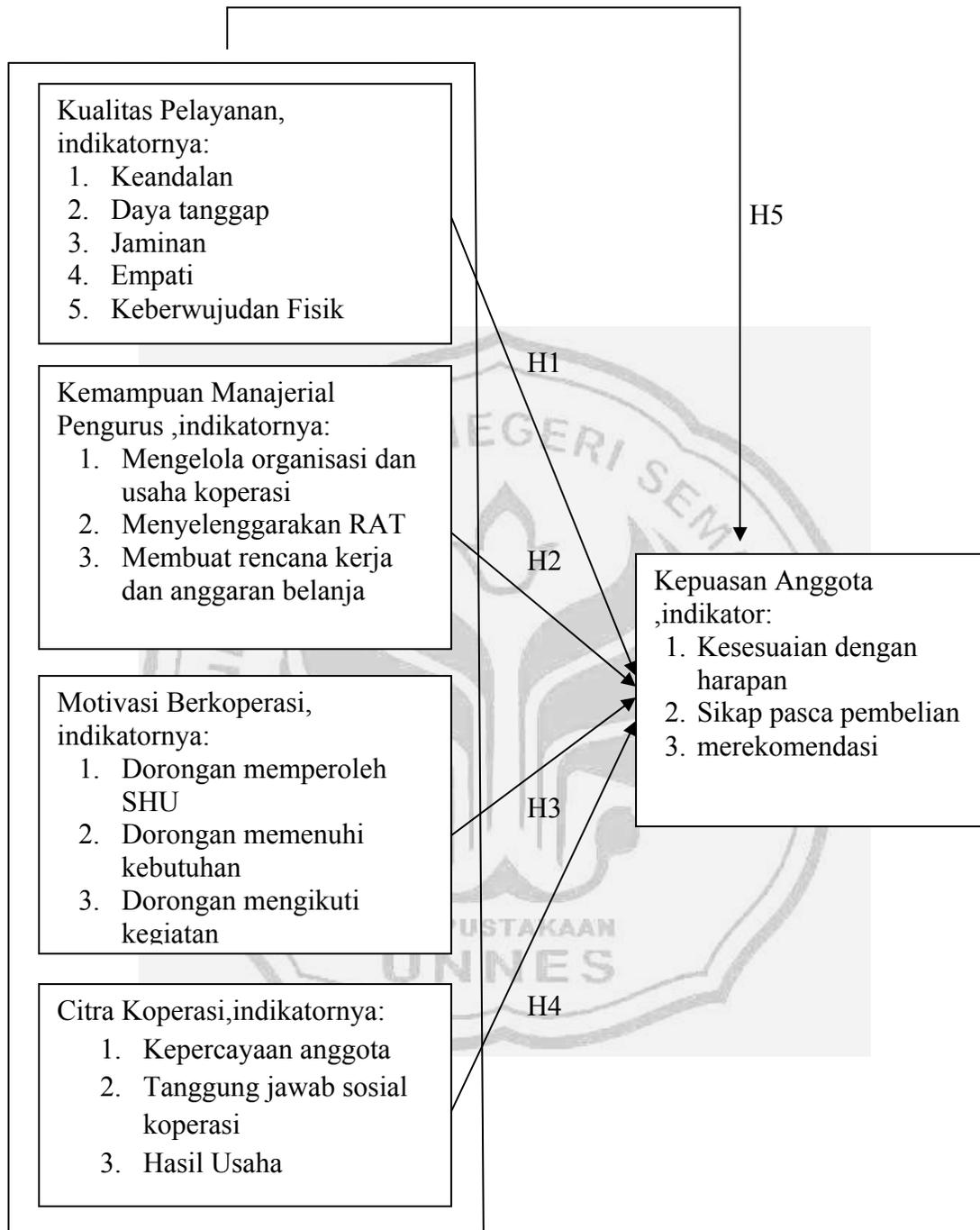
Terciptanya pelayanan yang baik membutuhkan pengurus yang handal dan berkompeten. “Pengurus yaitu perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, yang bertugas mengelola organisasi dan usahanya”. Pengurus mengemban amanat dan keputusan rapat anggota untuk mengelola organisasi dan usaha koperasi (Sitio, 2001:34). Untuk mengelola koperasi agar usahanya maupun organisasinya berjalan seimbang dan berhasil maka dibutuhkan pengurus yang memang kompeten serta mampu mengelola usaha. Kepuasan anggota akan tercermin bila manajerial pengurus di dalam suatu koperasi itu baik, dapat menjalankan usaha dengan baik, sehingga memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota.

Anggota KPRI Hesti Utama adalah pegawai negeri sipil, untuk itu status PNS yang melekat akan membawa motivasi seseorang untuk berkoperasi. “Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan” (Malayu, 2007:95). Terkait dengan pelayanan anggota, maka motivasi dapat dikatakan sebagai pendorong yang menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk bekerja dengan baik dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang terpenuhinya tujuan yang hendak dicapai. Kesadaran dari diri sendiri yang menciptakan motivasi seseorang untuk berkoperasi, karena ada tujuan yang ingin dicapai bersama koperasi, lalu individu tersebut tergerak hatinya menjadi bagian dari koperasi.

Selain kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan motivasi berkoperasi, faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan anggota koperasi yaitu citra koperasi. Citra atau *image* sangat diperlukan untuk membangun koperasi yang terpercaya. Menurut Katz (1994) (dalam Soemirat&Ardianto 2002:113) “citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas”. Melalui penciptaan citra sebuah koperasi dapat mengetahui secara pasti sikap anggota maupun masyarakat di sekitar lingkungan usaha baik terhadap koperasi sendiri maupun terhadap produk yang dihasilkan koperasi. Citra merupakan salah satu asset terpenting dari sebuah organisasi atau perusahann. Suatu koperasi

yang memiliki citra baik di mata anggota dan masyarakat, akan kepuasan anggota akan bertambah. Anggota akan semakin bangga menjadi bagian dari koperasi yang bercitra positif dan baik. Hubungan antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, dan kepuasan anggota dapat digambarkan dengan skema berikut:





**Gambar 2.3 Skema Kerangka Pikir**

## 2.9 Hipotesis

Dari uraian dan penjelasan yang telah dipaparkan, baik dalam landasan teori maupun kerangka berpikir, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut :

- 1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.
- 2 : Ada pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.
- 3 : Ada pengaruh motivasi berkoperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Kabupaten Banjarnegara Setda Kabupaten Banjarnegara.
- 4 : Ada pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.
- 5 : Ada pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurs, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi dan Sampel**

##### **3.1.1 Populasi**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan” (Sugiyono, 2009:61). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI Hesti Utama yang berjumlah 338 orang. KPRI Hesti Utama mempunyai anggota sebanyak 225 anggota berasal dari Sekretariat Daerah (SETDA), kemudian sisanya sebanyak 113 anggota berasal dari dinas / instansi di luar Sekretariat Daerah (SETDA), diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat (Kesbangpolimas)
2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)
3. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (Perpusda)
4. Inspektorat
5. Badan Pendapatan Daerah (Bappeda)
6. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD)
7. Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD)

8. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Hubkominfo)
9. Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air dan Energi Sumber Daya Mineral (PSDA dan ESDM)
10. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)
11. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)
12. Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan
13. Kantor Lingkungan Hidup
14. Percetakan Karya Praja
15. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP)
16. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
17. Dinas Pendidikan dan Olahraga
18. Dinas Budaya dan Pariwisata.

### 3.1.2 Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi” (Sugiyono, 2009:70). Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus benar-benar mewakili (representatif). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *cluster proportional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kelompokimbangan secara acak, dimana pengambilan sampel diambil secara acak dari populasi yang berkelompok dengan proporsi pengambilan secara seimbang. Populasi yang kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya

merupakan penelitian populasi. Apabila populasinya besar, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2006:136). Dengan mengambil sampel 20% dari populasi sejumlah 338 anggota sehingga diperoleh sampel sejumlah 68 (dibulatkan menjadi 70). Sedangkan cara pengambilan sampel 70 anggota dengan menggunakan teknik acak. Dalam teknik ini menggunakan cara undian yaitu menuliskan nomor subyek, satu nomor untuk setiap kertas, kemudian kertas digulung. Nomor-nomor yang tertera pada gulungan kertas yang terambil itulah yang merupakan nomor subjek sampel yang akan diteliti. Penyebaran sampel dari populasi secara lengkap adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Perhitungan Sampel**

No .	Unit Kerja	Jumlah	Proporsi Sampel	Sampel
1.	SETDA	225	$225/338 \times 70$	47
2.	Non SETDA	113	$113/338 \times 70$	23
	Jumlah	338		70

Sumber : Data Primer Diolah 2011

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:3).

#### 3.2.1 Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi terhadap suatu gejala yang disebut dengan variabel X (Arikunto, 1998:101). Dalam penelitian variabel bebas yaitu :

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan koperasi dalam melayani anggota selama anggota melakukan transaksi di koperasi. Indikator dalam penelitian ini adalah:

- a. Keandalan
- b. Daya tanggap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Keberwujudan Fisik

### 2. Kemampuan Manajerial Pengurus

Kemampuan manajerial pengurus adalah kinerja pengurus koperasi dalam kaitannya mengatur serta memantau jalannya usaha, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaannya. Indikator dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengelola organisasi dan usaha koperasi
- b. Menyelenggarakan RAT
- c. Membuat rencana kerja dan anggaran belanja

### 3. Motivasi Berkoperasi

Motivasi berkoperasi adalah dorongan setiap individu untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi koperasi yang diikutinya. Indikator dalam penelitian ini adalah:

- a. Dorongan memperoleh SHU

- b. Dorongan memenuhi kebutuhan
- c. Dorongan mengikuti kegiatan di koperasi

#### 4. Citra Koperasi

Citra koperasi adalah kesan yang dibangun dan ditimbulkan oleh koperasi atas kinerja yang dilakukan sebelumnya. Indikator dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepercayaan anggota
- b. Tanggung jawab sosial koperasi
- c. Hasil usaha

#### 3.2.2 Variabel Terikat

Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yang disebut dengan variabel Y (Arikunto, 1998:101). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara, dengan indikator:

- a. Kesesuaian dengan harapan
- b. Sikap pasca membeli
- c. Merekomendasi

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.3.1 Metode Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau

hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi, 2006:151). Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden hanya memilih jawaban yang telah tersedia dalam tiap pertanyaan. Jawaban terdiri dari 4 alternatif, setiap alternatif jawaban diberi bobot sebagai berikut:

Jawaban a bobotnya 4

Jawaban b bobotnya 3

Jawaban c bobotnya 2

Jawaban d bobotnya 1

Peneliti menggunakan metode kuesioner dengan pertimbangan:

1. Alternatif jawaban sudah tersedia sehingga akan lebih terarah dalam responden menjawabnya.
2. Metode yang tidak memerlukan banyak tenaga dan ekonomis.
3. Waktu menjawab tidak terlalu lama.

### **3.3.2 Metode Dokumentasi**

Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dsb.

Dalam penelitian ini penggunaan metode dokumentasi digunakan peneliti untuk melengkapi data-data seperti data perkembangan keanggotaan, keaktifan anggota, susunan pengurus, perkembangan SHU, yang bersumber dari RAT (Rapat

Anggota Tahunan) KPRI Hesti Utama laporan pertanggungjawaban pengawas dan pengurus KPRI Hesti Utama tahun 2007 sampai dengan 2010.

### 3.4 Analisis Instrumen

Analisis instrumen penelitian dilakukan untuk menganalisis hasil uji coba instrumen, sehingga didapat soal yang memenuhi syarat, meliputi:

#### 3.4.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Pengujian sebuah instrumen dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan analisis faktor dan dengan analisis butir. Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan program *SPSS 16*, yaitu dengan melihat nilai *Corrected Item – Total Correlation* dari tiap butir soal. Apabila nilai *Corrected Item – Total Correlation* tiap butir soal lebih dari 0,444 maka soal tersebut valid, dan sebaliknya apabila kurang dari 0,444 maka soal tidak valid. Hasil Uji validitas masing-masing variabel dapat dilihat dalam lampiran 4 halaman 127 atau disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.2 Ringkasan Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,678	0,444	Valid
2	0,632	0,444	Valid
3	0,644	0,444	Valid
4	0,223	0,444	Tidak Valid
5	0,508	0,444	Valid
6	0,515	0,444	Valid
7	0,583	0,444	Valid
8	0,599	0,444	Valid
9	0,566	0,444	Valid
10	0,600	0,444	Valid
11	0,585	0,444	Valid
12	0,539	0,444	Valid
13	0,520	0,444	Valid
14	0,612	0,444	Valid
15	0,567	0,444	Valid

(Data Primer diolah Tahun 2011)

**Tabel 3.3 Ringkasan Uji Validitas Angket Kemampuan Manajerial Pengurus**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
16	0,580	0,444	Valid
17	0,643	0,444	Valid
18	0,624	0,444	Valid
19	0,468	0,444	Valid
20	0,643	0,444	Valid
21	0,466	0,444	Valid
22	0,543	0,444	Valid
23	0,761	0,444	Valid

(Data Penelitian diolah Tahun 2011)

**Tabel 3.4 Ringkasan Uji Validitas Motivasi Berkoperasi**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
24	0,613	0,444	Valid
25	0,486	0,444	Valid
26	0,597	0,444	Valid
27	0,636	0,444	Valid
28	0,589	0,444	Valid
29	0,748	0,444	Valid
30	0,541	0,444	Valid

(Data Penelitian diolah Tahun 2011)

**Tabel 3.5 Ringkasan Uji Validitas Citra Koperasi**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
31	0,680	0,444	Valid
32	0,471	0,444	Valid
33	0,561	0,444	Valid
34	0,020	0,444	Tidak Valid
35	0,473	0,444	Valid
36	0,541	0,444	Valid
37	0,494	0,444	Valid

(Data Penelitian diolah Tahun 2011)

**Tabel 3.6 Ringkasan Uji Validitas Kepuasan Anggota**

No. Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
38	0,598	0,444	Valid
39	0,534	0,444	Valid
40	0,725	0,444	Valid
41	0,515	0,444	Valid
42	0,087	0,444	Tidak Valid
43	0,659	0,444	Valid
44	0,548	0,444	Valid
45	0,636	0,444	Valid
46	0,682	0,444	Valid

(Data Penelitian diolah Tahun 2011)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pada 20 anggota KPRI Hesti Utama SETDA diperoleh 3 soal tidak valid yaitu nomor 4, 34, dan 42. Soal-soal yang tidak valid kemudian dibuang karena sudah ada soal lain yang mewakili yaitu soal nomor 5, 35, dan 41, sehingga soal instrumen menjadi 43 soal.

### 3.4.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006:178). Dalam penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan reliabilitas internal dimana perhitungan dilakukan

berdasarkan data dari instrumen saja. Untuk mengetahui apakah data penelitian ini reliabel atau tidak, dalam penelitian ini digunakan program *SPSS 16*, yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* tiap-tiap variabel bebasnya. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel bebasnya lebih dari 0,6 maka soal tersebut reliabel, dan sebaliknya apabila kurang dari 0,6 maka tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji coba angket terhadap 20 anggota KPRI Hesti Utama SETDA, diperoleh hasil masing-masing reliabilitas sebagai berikut

**Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> yang disyaratkan	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,874	>0,60	Reliabel
2.	Kemampuan Manajerial Pengurus	0,849	>0,60	Reliabel
3.	Motivasi Berkoperasi	0,843	>0,60	Reliabel
4.	Citra Koperasi	0,740	>0,60	Reliabel
5.	Kepuasan Anggota	0,805	>0,60	Reliabel

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif persentase adalah metode yang di gunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), kemampuan manajerial pengurus (X2), motivasi berkoperasi (X3), dan citra koperasi (X4). Langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisis data sebagai berikut:

1. Membuat tabel distribusi jawaban angket  $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $Y$ .
2. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan, dengan ketentuan mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif dengan cara:

Jawaban a diberi skor 4

Jawaban b diberi skor 3

Jawaban c diberi skor 2

Jawaban d diberi skor 1

3. Menjumlahkan skor jawaban yang diperoleh dari tiap responden
4. Menentukan skor tersebut ke dalam rumus:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana:

$n$  = skor yang diperoleh

$N$  = jumlah nilai total

$\%$  = persentase yang diperoleh

5. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kategori

$$\text{Persentase tertinggi} = (4:4) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Persentase terendah} = (1:4) \times 100\% = 25\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 25\% = 75\%$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\% \quad \text{atau}$$

dibulatkan menjadi 19%.

Pada penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), kemampuan manajerial pengurus (X2), motivasi berkoperasi (X3), citra koperasi (X4) dan kepuasan anggota (Y).

#### 1. Kriteria Kualitas Pelayanan (X1)

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 14 \times 4 = 3920$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 14 \times 1 = 980$$

$$\text{Range} = 3920 - 980 = 2940$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{2940}{4} = 735$$

**Tabel 3.8 Kriteria Skor Variabel Kualitas Pelayanan**

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
3185 – 3920	82 – 100	Sangat Tinggi
2450 – 3184	63 – 81	Tinggi
1715 – 2449	44 – 62	Rendah
980 – 1714	25 – 43	Sangat Rendah

#### 2. Kriteria Kemampuan Manajerial Pengurus

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 8 \times 4 = 2240$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 8 \times 1 = 560$$

$$\text{Range} = 2240 - 560 = 1680$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1680}{4} = 420$$

**Tabel 3.9 Kriteria Skor Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus**

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1820 - 2240	82 – 100	Sangat Tinggi
1400 - 1819	63 – 81	Tinggi
980 - 1399	44 – 62	Rendah
560 - 979	25 – 43	Sangat Rendah

## 3. Kriteria Motivasi Berkoperasi

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 7 \times 4 = 1960$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 7 \times 1 = 490$$

$$\text{Range} = 1960 - 490 = 1470$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1470}{4} = 367,5 = 367$$

**Tabel 3.10 Kriteria Skor Variabel Motivasi Berkoperasi**

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1592 – 1960	82 – 100	Sangat Tinggi
1225 – 1591	63 – 81	Tinggi
857 – 1224	44 – 62	Rendah
490 – 857	25 – 43	Sangat Rendah

## 4. Kriteria Citra Koperasi

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 6 \times 4 = 1680$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 6 \times 1 = 420$$

$$\text{Range} = 1680 - 420 = 1260$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1260}{4} = 315$$

**Tabel 3.11 Kriteria Skor Variabel Citra Koperasi**

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1365 – 1680	82 – 100	Sangat Tinggi
1050 – 1364	63 – 81	Tinggi
735 – 1049	44 – 62	Rendah
420 – 734	25 – 43	Sangat Rendah

## 5. Kriteria Kepuasan Anggota

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 8 \times 4 = 2240$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 8 \times 1 = 560$$

$$\text{Range} = 2240 - 560 = 1680$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1680}{4} = 420$$

**Tabel 3.12 Kriteria Skor Variabel Kepuasan Anggota**

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1820 – 2240	82 – 100	Sangat Tinggi
1400 – 1819	63 – 81	Tinggi
980 – 1399	44 – 62	Rendah
560 – 979	25 – 43	Sangat Rendah

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini model mengalami penyimpangan terhadap asumsi klasik atau tidak. Uji aumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Karena pada uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Normalitas data dilihat dari grafik normal p-plot dengan bantuan program SPSS. Apabila titik mendekati garis diagonal dapat di simpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya krelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen, apabila korelasinya di atas 0,90 maka dapat diindikasikan adanya multikolonieritas.
- c. Dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi ( $VIF = 1/\text{tolerance}$ ). Untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah apabila nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$

### 3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang homoskedastisitas.

### 3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), kemampuan manajerial pengurus (X2), motivasi berkoperasi (X3), dan citra koperasi (X4), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota (Y). Untuk mengetahui persamaan regresi berganda dapat dituliskan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + U_i$$

Dimana :

Y = kepuasan anggota

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi untuk  $X_1$

$\beta_2$  = koefisien regresi untuk  $X_2$

$\beta_3$  = koefisien regresi untuk  $X_3$

$\beta_4$  = koefisien regresi untuk  $X_4$

$X_1$  = variabel kualitas pelayanan

$X_2$  = variabel kemampuan manajerial pengurus

$X_3$  = variabel motivasi berkoperasi

$X_4$  = variabel citra koperasi

$U_i$  = variabel gangguan

(Rusdarti 2007:30)

### **3.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian**

#### **3.5.4.1 Uji Parsial (Uji t)**

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individu dalam menerangkan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2002:44).

Kaidah pengambilan keputusan :

1. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-t dengan menggunakan SPSS adalah :

1. Jika probabilitas  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
2. Jika probabilitas  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

#### 3.5.4.2 Uji Simultan (Uji f)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen (Ghozali, 2002:44).

Kaidah pengambilan keputusan:

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-F dengan menggunakan SPSS adalah :

1. Jika probabilitas  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
2. Jika probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

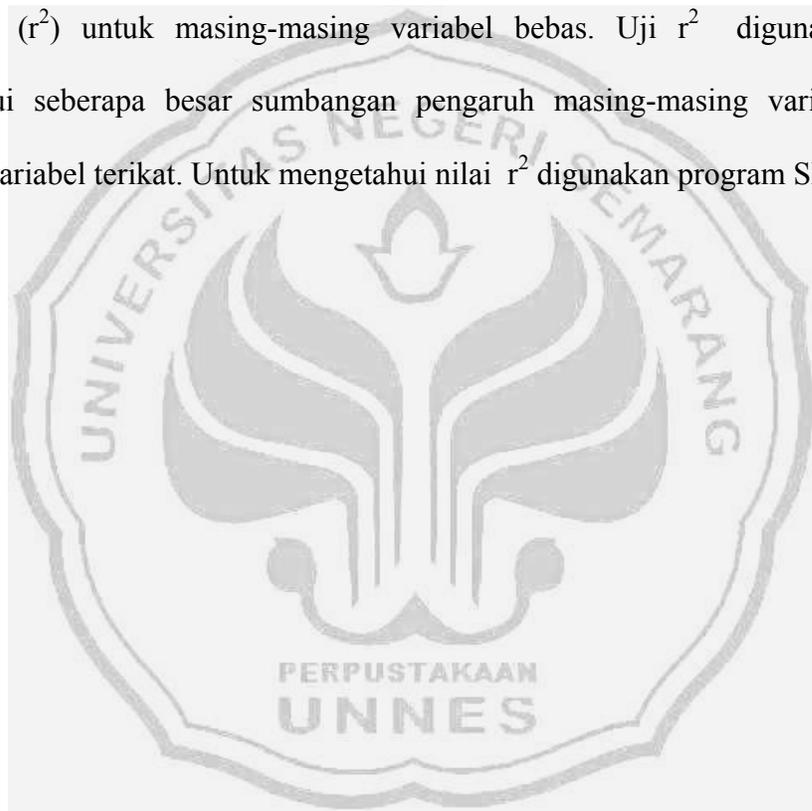
#### 3.5.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam uji regresi linier berganda, dianalisis pula besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan *SPSS 16*. Nilai  $R^2$  menunjukkan persentase pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  berada antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel terikat atau merupakan indikator yang

menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali,2006).

### **3.5.6 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )**

Selain melakukan uji t, perlu juga mencari besarnya koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) untuk masing-masing variabel bebas. Uji  $r^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui nilai  $r^2$  digunakan program SPSS 16.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum KPRI Hesti Utama**

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hesti Utama merupakan koperasi yang beranggotakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dari SETDA atau Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara. Koperasi ini terletak di dalam lingkungan SETDA, yaitu di Jalan A. Yani No.16 Banjarnegara. Berdiri pada tanggal 29 September 1995 dengan nomor Badan Hukum 7957.b/BH/PAD/KWK.11/IX/1995. KPRI Hesti Utama bertujuan memenuhi kebutuhan serta menyejahterakan anggotanya dengan menyediakan beragam kebutuhan sandang, pangan, dan papan.

Bidang usaha yang dimiliki KPRI Hesti Utama tidak saja usaha pertokoan yang menyediakan kebutuhan sehari-hari, ada juga unit simpan pinjam yang melayani kredit bagi para anggotanya. Usaha pertokoan mempunyai lokasi toko yang representative, melengkapi barang dagangan pertokoan, kemudian melakukan paket sembako kepada seluruh anggota. Usaha pertokoan juga melayani apabila ada penawaran berbentuk barang yang ditawarkan kepada anggota, dan anggota minta kepada koperasi untuk dibayarkan secara kontan, sehingga anggota yang membeli barang tersebut akan mengembalikan secara angsuran di koperasi.

Unit simpan pinjam yang dimiliki KPRI Hesti Utama telah memberikan kemudahan kredit kepada para anggotanya dengan menerapkan pinjaman pada setiap

anggota adalah Rp.50.000.000,- dengan jangka waktu maksimal 5 tahun dan bunga sebesar 1,25% flat per bulan.

Secra umum, bidang organisasi dan manajemen terdiri dari pengurus, pengawas, karyawan, penasehat, dan administrasi. Susunan pengurus dan pengawas KPRI Hesti Utama adalah sebagai berikut:

a. Pengurus dan Badan Pengawas:

- a) Ketua : Basuki Abdullah, SH
- b) Wakil Ketua : Rahmawati, BA
- c) Sekretaris : Puji Estuti. SE
- d) Bendahara : Budi Wahyono, SE
- e) Pengawas : Wawang A. Wakhyudi, SH,MSi,MH  
Aryadi Joko Pradono, SH,MM

b. Petugas lainnya:

- a) Petugas pengelola unit simpan pinjam: Hartono
- b) Pembantu unit simpan pinjam : Endar Miswanto
- c) Petugas pengelola pertokoan : Ari Noviyati, Eka Nofi, dan Marlaysia Apriliana

## 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

### 4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh persentase rata-rata sebesar 74,4%, dimana 74,4% termasuk dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.1 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	3185 – 3920	82 – 100	Sangat Tinggi	21	30
2	2450 – 3184	63 – 81	Tinggi	35	50
3	1715 – 2449	44 – 62	Rendah	14	20
4	980 – 1714	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan di KPRI Hesti Utama sangat tinggi sebesar 30%, tinggi sebesar 50%, rendah sebesar 20%, dan sangat rendah 0%. Dengan demikian secara umum kualitas pelayanan pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan ke dalam tiap-tiap indikator kualitas pelayanan.

#### 4.1.2.1.1 Indikator Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator keandalan diperoleh persentase rata-rata sebesar 79%, dimana 79% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator keandalan diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Indikator Keandalan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	37	53
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	27	38
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	6	9
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa keandalan KPRI Hesti Utama Kabupaten Banjarnegara termasuk pada kategori sangat tinggi sebesar 53%, tinggi sebesar 38%, rendah sebesar 9%, dan sangat rendah 0%. Dengan demikian secara umum keandalan pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.1.2 Indikator Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator daya tanggap diperoleh persentase rata-rata sebesar 71%, dimana 71% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator daya tanggap diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Indikator Daya Tanggap**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	27	39
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	19	27
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	21	30
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	3	4
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa daya tanggap di KPRI Hesti Utama Kabupaten Banjarnegara termasuk pada kategori sangat tinggi sebesar 39%, tinggi sebesar 27%, rendah sebesar 30%, dan sangat rendah 4%. Dengan demikian secara umum daya tanggap pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.1.3 Indikator Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator jaminan diperoleh persentase rata-rata sebesar 73%, dimana 73% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator jaminan diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Indikator Jaminan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	27	39
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	27	38
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	14	20
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	2	3
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa jaminan pada KPRI Hesti Utama Setda dalam kategori sangat tinggi sebesar 39%, tinggi sebesar 38%, rendah sebesar 20%, dan sangat rendah 3%. Dengan demikian secara umum jamina pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.1.4 Indikator Empati

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator empati diperoleh persentase rata-rata sebesar 73%, dimana 73% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada empati diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.5 Distribusi Indikator Empati**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	29	41
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	17	24
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	20	29
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	4	6
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa empati pada KPRI Hesti Utama Setda dalam kategori sangat tinggi sebesar 41%, tinggi sebesar 24%, rendah sebesar 29%, dan sangat rendah 6%. Dengan demikian secara umum empati pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat sangat tinggi.

#### 4.1.2.1.5 Indikator Keberwujudan Fisik

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator keberwujudan fisik diperoleh persentase rata-rata sebesar 76%, dimana 76% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada keberwujudan fisik diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.6 Distribusi Indikator Keberwujudan Fisik**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	40	57
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	12	17
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	16	23
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	2	3
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa keberwujudan fisik pada KPRI Hesti Utama Setda dalam kategori sangat tinggi sebesar 57%, tinggi sebesar 17%, rendah sebesar 23%, dan sangat rendah 3%. Dengan demikian secara umum keberwujudan fisik pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.2 Deskripsi Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk kemampuan manajerial pengurus diperoleh persentase rata-rata sebesar 75%, dimana 75% termasuk dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada variabel kemampuan manajerial pengurus diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.7 Distribusi Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	1820 – 2240	82 – 100	Sangat Tinggi	28	40
2	1400 – 1819	63 – 81	Tinggi	31	44
3	980 – 1399	44 – 62	Rendah	9	13
4	560 – 979	25 – 43	Sangat Rendah	2	3
Jumlah				70	100

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa secara umum kemampuan manajerial pengurus di KPRI Hesti Utama berada pada kategori sangat tinggi sebesar 40%, tinggi sebesar 44%, rendah sebesar 13%, dan sangat rendah 3%. Dengan demikian secara umum kemampuan manajerial pengurus pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan ke dalam tiap-tiap indikator kemampuan manajerial pengurus.

#### 4.1.2.2.1 Mengelola Organisasi dan Usaha Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator mengelola organisasi dan usaha koperasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 81%, dimana 81% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator mengelola organisasi dan usaha koperasi diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.8 Distribusi Indikator Mengelola Organisasi dan Usaha Koperasi**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	53	75
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	6	9
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	5	7
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	6	9
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa kemampuan pengurus dalam mengelola organisasi dan usaha koperasi pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 75%, tinggi sebesar 9%, rendah sebesar 7%, dan sangat rendah 9%. Dengan demikian secara umum kemampuan pengurus dalam

mengelola organisasi dan usaha koperasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.2.2 Menyelenggarakan RAT

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator menyelenggarakan RAT diperoleh persentase rata-rata sebesar 74%, dimana 74% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator menyelenggarakan RAT diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.9 Distribusi Indikator Menyelenggarakan RAT**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	26	37
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	34	49
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	7	10
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	3	4
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa kemampuan pengurus dalam menyelenggarakan RAT pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 37%, tinggi sebesar 49%, rendah sebesar 10%, dan sangat rendah 4%. Dengan demikian secara umum kemampuan pengurus dalam menyelenggarakan RAT pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi.

#### 4.1.2.2.3 Membuat Rencana Kerja dan Anggaran Belanja

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator menyelenggarakan RAT diperoleh persentase rata-rata sebesar 69%, dimana 69% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator membuat rencana kerja dan anggaran belanja diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.10 Distribusi Indikator Membuat Rencana Kerja dan Anggaran Belanja**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	17	24
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	23	33
3	3675 – 524	44 – 62	Rendah	17	24
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	9	13
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa kemampuan pengurus dalam membuat rencana kerja dan anggaran belanja KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 24%, tinggi sebesar 33%, rendah sebesar 24%, dan sangat rendah 13%. Dengan demikian secara umum kemampuan pengurus dalam membuat rencana kerja dan anggaran belanja pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi.

#### 4.1.2.3 Deskripsi Variabel Motivasi Berkoperasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel motivasi berkoperasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 75%, dimana 75% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada variabel motivasi berkoperasi diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.11 Distribusi Variabel Motivasi Berkoperasi**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	1592 – 1960	82 – 100	Sangat Tinggi	30	43
2	1225 – 1591	63 – 81	Tinggi	27	39
3	857 – 1224	44 – 62	Rendah	12	17
4	490 – 857	25 – 43	Sangat Rendah	1	1
Jumlah				70	100

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa secara umum motivasi berkoperasi di KPRI Hesti Utama berada pada kategori sangat tinggi sebesar 43%, tinggi sebesar 39%, rendah sebesar 17%, dan sangat rendah 1%. Dengan demikian secara umum motivasi berkoperasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan ke dalam tiap-tiap indikator motivasi berkoperasi.

#### 4.1.2.3.1 Dorongan Memperoleh SHU

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator dorongan memperoleh SHU diperoleh persentase rata-rata sebesar 84%, dimana 84% termasuk ke dalam interval sangat tinggi yaitu 82% - 100%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator dorongan memperoleh SHU diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.12 Distribusi Indikator Dorongan Memperoleh SHU**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	45	64
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	19	27
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	6	9
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian diolah 2011

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa dorongan memperoleh SHU pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 64%, tinggi sebesar 27%, rendah sebesar 9%, dan sangat rendah 0%. Dengan demikian secara umum dorongan memperoleh SHU pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.3.2 Dorongan Memenuhi Kebutuhan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator dorongan memenuhi kebutuhan diperoleh persentase rata-rata sebesar 72%, dimana 72% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator dorongan memenuhi kebutuhan diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.13 Distribusi Indikator Dorongan Memenuhi Kebutuhan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	32	46
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	10	14
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	26	37
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	2	3
Jumlah				70	100

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa dorongan memenuhi kebutuhan pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 46%, tinggi sebesar 14%, rendah sebesar 37%, dan sangat rendah 3%. Dengan demikian secara umum dorongan memperoleh SHU pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori sangat tinggi.

#### 4.1.2.3.3 Dorongan Mengikuti Kegiatan Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator dorongan mengikuti kegiatan koperasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 72%, dimana 72% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator dorongan mengikuti kegiatan koperasi diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.14 Distribusi Indikator Dorongan Mengikuti Kegiatan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	24	34
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	30	43
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	13	19
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	3	4
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa dorongan mengikuti kegiatan pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 34%, tinggi sebesar 43%, rendah sebesar 19%, dan sangat rendah 4%. Dengan demikian secara umum dorongan mengikuti kegiatan koperasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi.

#### 4.1.2.4 Deskripsi Variabel Citra Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel citra koperasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 75%, dimana 75% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada variabel citra koperasi diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.15 Distribusi Variabel Citra Koperasi**

No	Interval Skor	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
----	---------------	----------	----------	-----------	------------

		(%)			(%)
1	1365 - 1680	82 – 100	Sangat Tinggi	23	33
2	1050 - 1364	63 – 81	Tinggi	33	47
3	735 - 1049	44 – 62	Rendah	14	20
4	420 - 734	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa secara umum citra koperasi di KPRI Hesti Utama berada pada kategori sangat tinggi sebesar 33%, tinggi sebesar 47%, rendah sebesar 20%, dan sangat rendah 0%. Dengan demikian secara umum citra koperasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan ke dalam tiap-tiap indikator citra koperasi.

#### 4.1.2.4.1 Kepercayaan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator kepercayaan anggota diperoleh persentase rata-rata sebesar 78%, dimana 78% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator kepercayaan anggota diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.16 Distribusi Indikator Kepercayaan Anggota**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	38	54
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	14	20
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	18	26
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa kepercayaan anggota pada KPRI Hesti Utama Setda berada kategori sangat tinggi sebesar 54%, tinggi sebesar

20%, rendah sebesar 26%, dan sangat rendah 0%. Dengan demikian secara umum kepercayaan anggota pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong sangat tinggi.

#### 4.1.2.4.2 Tanggung Jawab Sosial Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator tanggung jawab sosial koperasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 73%, dimana 73% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator tanggung jawab sosial koperasi diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.17 Distribusi Indikator Tanggung Jawab Sosial Koperasi**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	227 – 280	82 – 100	Sangat Tinggi	27	39
2	175 – 226	63 – 81	Tinggi	11	16
3	122 – 174	44 – 62	Rendah	31	44
4	70 – 121	25 – 43	Sangat Rendah	1	1
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab sosial koperasi pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 39%. tinggi sebesar 16%, rendah sebesar 44%, dan sangat rendah 1%. Dengan demikian secara umum tanggung jawab sosial koperasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong rendah.

#### 4.1.2.4.3 Hasil Usaha

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator hasil usaha diperoleh persentase rata-rata sebesar 72%, dimana 72% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator hasil usaha diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.18 Distribusi Indikator Hasil Usaha**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	19	27
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	32	46
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	8	26
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	1	1
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa hasil usaha pada KPRI Hesti Utama Setda sangat tinggi sebesar 27%, tinggi sebesar 46%, rendah sebesar 26%, dan sangat rendah sebesar 1%. Dengan demikian secara umum hasil usaha pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong tinggi.

#### 4.1.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kepuasan anggota diperoleh persentase rata-rata sebesar 79%, dimana 79% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan anggota diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.19 Distribusi Variabel Kepuasan Anggota**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	1820 - 2240	82 – 100	Sangat Tinggi	38	54
2	1400 - 1819	63 – 81	Tinggi	21	30
3	980 - 1399	44 – 62	Rendah	11	16
4	560 - 979	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa secara umum kepuasan anggota di KPRI Hesti Utama berada pada kategori sangat tinggi sebesar 54%, tinggi sebesar 30%, rendah sebesar 16%, dan sangat rendah sebesar 0%. Dengan demikian secara umum kepercayaan anggota pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong sangat tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan ke dalam tiap-tiap indikator kepuasan anggota.

#### 4.1.2.5.1 Kesesuaian dengan Harapan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator kesesuaian dengan harapan diperoleh persentase rata-rata sebesar 84%, dimana 84% termasuk ke dalam interval sangat tinggi yaitu 82% - 100%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator kesesuaian dengan harapan diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 4.20 Distribusi Indikator Kesesuaian dengan Harapan**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	51	73
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	8	11
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	11	16
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa kesesuaian dengan harapan pada KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 73%, tinggi sebesar 11%, rendah sebesar 16%, dan sangat rendah sebesar 0%. Dengan demikian secara umum kesesuaian dengan harapan pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong sangat tinggi.

#### 4.1.2.5.2 Sikap Pasca Membeli

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator sikap pasca membeli diperoleh persentase rata-rata sebesar 78%, dimana 78% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator sikap pasca membeli diperoleh hasil seperti berikut

**Tabel 4.21 Distribusi Indikator Sikap Pasca Membeli**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi	34	48
2	350 – 454	63 – 81	Tinggi	25	36
3	245 – 349	44 – 62	Rendah	11	16
4	140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa sikap pasca membeli di KPRI Hesti Utama Setda berada pada kategori sangat tinggi sebesar 48%, tinggi sebesar 36%, rendah sebesar 16%, dan sangat rendah sebesar 0%. Dengan demikian secara umum sikap pasca membeli pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong sangat tinggi.

#### 4.1.2.5.3 Merekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator merekomendasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 75%, dimana 75% termasuk ke dalam interval tinggi yaitu 63% - 81%. Ditinjau dari distribusi jawaban responden pada indikator merekomendasi diperoleh hasil seperti berikut

**Tabel 4.22 Distribusi Indikator Merekomendasi**

No	Interval Skor	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi	32	46
2	525 – 681	63 – 81	Tinggi	19	27
3	367 – 524	44 – 62	Rendah	19	27
4	210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah	0	0
Jumlah				70	100

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa merekomendasi di KPRI Hesti Utama Setda sangat tinggi sebesar 46%, tinggi sebesar 27%, rendah sebesar 27%, dan sangat rendah sebesar 0%. Dengan demikian secara umum merekomendasi pada KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara tergolong sangat tinggi.

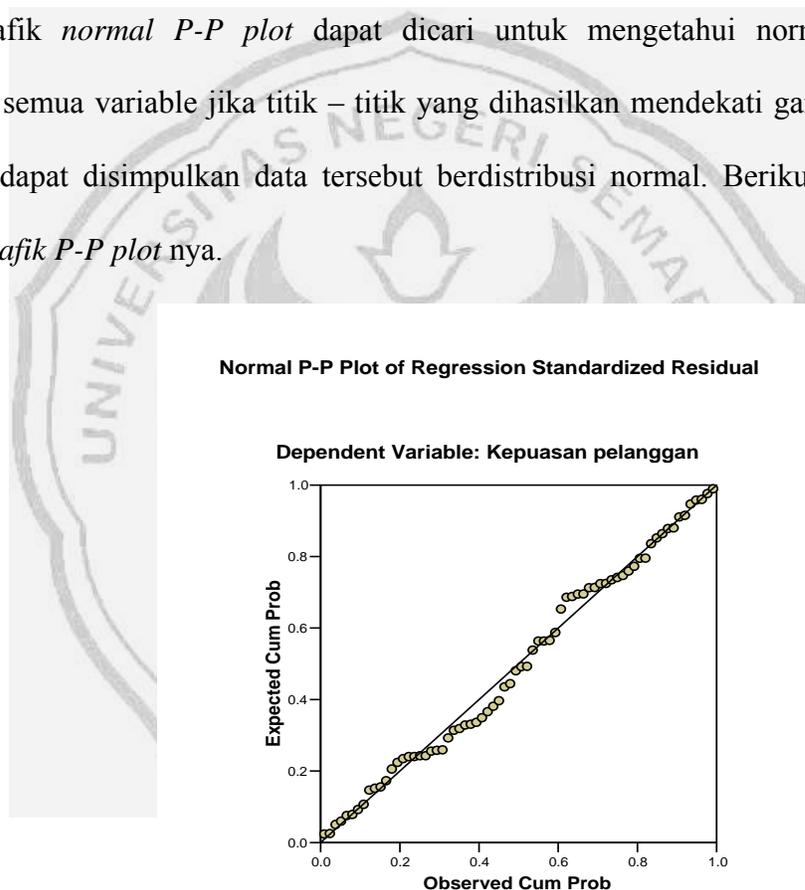
#### 4.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini model mengalami penyimpangan terhadap asumsi klasik atau tidak. Sebelum menentukan persamaan atau model regresinya, maka persamaan regresi harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu karena akan dijadikan sebagai alat prediksi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk dapat mengetahui apakah dengan model regresi yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini BLUE (*Best Linear*

*Unbiased Estimator*) memenuhi asumsi klasik. Uji aumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 4.1.3.1 Uji Normalitas

Pengujian uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *normal P-P plot*. Grafik tersebut menunjukkan apakah residual terdistribusi normal atau tidak. Grafik *normal P-P plot* dapat dicari untuk mengetahui normalitas data penelitian semua variable jika titik – titik yang dihasilkan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal. Berikut ini adalah gambar *grafik P-P plot* nya.



**Gambar 4.1**  
**Grafik P-P Plot Normalitas**

Dari hasil uji asumsi klasik diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang diperoleh normal karena titik-titiknya menyebar di sekitar garis diagonal

sehingga efektif digunakan untuk menyatakan pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota.

#### 4.1.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Antara variabel bebas dikatakan multikolinieritas apabila toleransinya  $< 0,1$  dan  $VIF > 10$ . Hasil pengujian multikolinieritas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.23 sebagai berikut :

**Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations Partial	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.371	8.996		.375	.709			
	Kualitas Pelayanan	.278	.108	.246	2.577	.012	.304	.788	1.270
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.259	.085	.283	3.027	.004	.352	.820	1.220
	Motivasi Berkoperasi	.237	.085	.265	2.801	.007	.328	.802	1.246
	Citra Koperasi	.240	.089	.253	2.703	.009	.318	.816	1.225

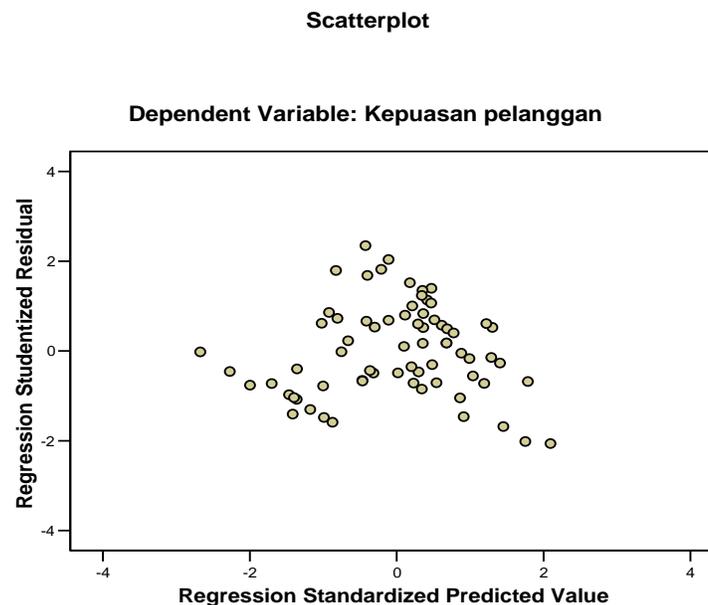
a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Data Penelitian diolah 2011

Terlihat dari tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa nilai toleransi dari masing-masing variabel bebas  $> 0,1$  dan nilai  $VIF < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas.

### 4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang homoskedastisitas. Dasar pengambilannya apabila sebaran nilai residual terstandar tidak membentuk pola tertentu namun tampak random dapat dikatakan bahwa model regresi bersifat homogen atau tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



**Gambar 4.2 Scatterplot**

Pada gambar *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.1.4 Analisis Regresi Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kemampuan manajerial pengurus ( $X_2$ ), motivasi berkoperasi ( $X_3$ ), dan citra koperasi ( $X_4$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ). Berdasarkan penelitian diperoleh hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan menggunakan program komputer *SPSS 16.0 for windows* diperoleh seperti terangkum pada tabel 4.24 berikut :

**Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations Partial	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.371	8.996		.375	.709			
	Kualitas Pelayanan	.278	.108	.246	2.577	.012	.304	.788	1.270
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.259	.085	.283	3.027	.004	.352	.820	1.220
	Motivasi Berkoperasi	.237	.085	.265	2.801	.007	.328	.802	1.246
	Citra Koperasi	.240	.089	.253	2.703	.009	.318	.816	1.225

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Data Penelitian Diolah 2011

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut  $Y = 3,371 + 0,278X_1 + 0,259X_2 + 0,237X_3 + 0,240X_4$ . Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

1. Konstanta = 3,371

Jika variabel kualitas pelayanan (X1), kemampuan manajerial pengurus (X2), motivasi berkoperasi (X3), dan citra koperasi (X4) = konstan, maka kepuasan anggota (Y) sebesar 3,371 unit skor.

2. Koefisien  $X_1=0,278$

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar positif 0,278 artinya apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 point karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel bebas lainnya konstan maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,278 point, begitu juga apabila mengalami penurunan.

3. Koefisien  $X_2=0,259$

Koefisien regresi kemampuan manajerial pengurus sebesar positif 0,259 artinya apabila kemampuan manajerial pengurus mengalami kenaikan sebesar 1 point karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel bebas lainnya konstan maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,259 point, begitu juga apabila mengalami penurunan.

4. Koefisien  $X_3=0,237$

Koefisien regresi motivasi berkoperasi sebesar positif 0,237 artinya apabila motivasi berkoperasi mengalami kenaikan sebesar 1 point karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel bebas lainnya konstan maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,237 point, begitu juga apabila mengalami penurunan.

5. Koefisien  $X_4=0,240$

Koefisien regresi citra koperasi sebesar positif 0,240 artinya apabila citra koperasi mengalami kenaikan sebesar 1 point karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel bebas lainnya konstan maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,240 point, begitu juga apabila mengalami penurunan.

#### 4.1.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.1.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau terpisah dari variabel bebas lainnya. Pengujian hipotesis ini dilihat dari uji t, apabila diperoleh  $P_{\text{value}} < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan. Hasil uji parsial dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.25 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Partial	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.371	8.996		.375	.709				
	Kualitas Pelayanan	.278	.108	.246	2.577	.012	.304	.788	1.270	
	Kemampuan Manajerial Penguru	.259	.085	.283	3.027	.004	.352	.820	1.220	
	Motivasi Berkopera	.237	.085	.265	2.801	.007	.328	.802	1.246	
	Citra Koperasi	.240	.089	.253	2.703	.009	.318	.816	1.225	

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Data Penelitian Diolah 2011

a) Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan  $t_{\text{hitung}} = 2,577$  dengan signifikansi 0,012 karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan

nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

b) Pengaruh kemampuan manajerial pengurus ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan  $t_{hitung} = 3,027$  dengan signifikansi 0,004 karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti variabel kemampuan manajerial pengurus ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

c) Pengaruh motivasi berkoperasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan  $t_{hitung} = 2,801$  dengan signifikansi 0,007 karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti variabel motivasi berkoperasi ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

d) Pengaruh citra koperasi ( $X_4$ ) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan  $t_{hitung} = 2,703$  dengan signifikansi 0,009 karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti variabel citra koperasi ( $X_4$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

#### **4.1.5.2 Uji Simultan (Uji F)**

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, dilakukan melalui uji simultan (Uji F). Kriteria

pengujiannya apabila nilai *p value* menunjukkan  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan. Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6556.340	4	1639.085	18.635	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5717.097	65	87.955		
	Total	12273.437	69			

a. Predictors: (Constant), Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Data Penelitian diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan komputer program SPSS *for windows 16.00* diperoleh harga  $F_{hitung}$  sebesar 18,635 dengan signifikansi 0,000 , karena harga signifikansi yang diperoleh dari pengujian tersebut kurang dari 0,005 maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, minat berkoperasi, dan citra koperasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara ( $H_0$  ditolak).

#### 4.1.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.27 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>								
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.506	9.37845	18.635	4	65	.000

a. Predictors: (Constant), Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Berdasarkan uji koefisien determinasi di atas dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, minat berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota tersebut dapat dilihat dari nilai Adjusted R square, yaitu sebesar 0,506 atau 50,6%. Dengan demikian besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, minat berkoperasi, dan citra koperasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan anggota sebesar 50,6 % sedangkan 49,4 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti keberagaman produk, tingkat harga, pesaing, dan sebagainya. Keberagaman produk, tingkat harga, dan pesaing merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan

##### 4.1.6.1 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi secara parsial ( $r^2$ ) dari masing-masing variabel tersebut, untuk melihat hasil parsial ( $r^2$ ) dapat dilihat dari tabel *coefficients* pada kolom partial yang hasilnya nanti dikuadratkan terlebih dahulu.

Secara parsial kontribusi kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, citra koperasi, dan kepuasan anggota dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 4.28 Uji Determinasi Parsial ( $r^2$ )**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta			Partial		
1	(Constant)	3.371	8.996		.375	.709			
	Kualitas Pelayanan	.278	.108	.246	2.577	.012	.304	.788	1.270
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.259	.085	.283	3.027	.004	.352	.820	1.220
	Motivasi Berkoperasi	.237	.085	.265	2.801	.007	.328	.802	1.246
	Citra Koperasi	.240	.089	.253	2.703	.009	.318	.816	1.225

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Data Penelitian diolah 2011

Berdasarkan tabel di atas, diketahui besarnya  $r^2$  dari kualitas pelayanan adalah 9%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan dikuadratkan yaitu  $(0,304)^2$ . Besarnya  $r^2$  dari kemampuan manajerial pengurus adalah 12%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel kemampuan manajerial pengurus dikuadratkan yaitu  $(0,352)^2$ . Besarnya  $r^2$  dari motivasi berkoperasi adalah 11%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel motivasi berkoperasi dikuadratkan yaitu  $(0,328)^2$ . Besarnya  $r^2$  dari citra koperasi adalah 10%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel citra koperasi dikuadratkan yaitu  $(0,318)^2$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota dibandingkan variabel kualitas pelayanan, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas pelayanan memperoleh persentase sebesar 74,4%. Berarti secara umum kualitas pelayanan di KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KPRI Hesti Utama sudah baik.

Menurut Goetsch dan Davis 1994 (dalam Tjiptono, 2003:4) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Koperasi akan terus melakukan peningkatan pelayanan agar apa yang menjadi harapan pelanggan terpenuhi. Kualitas pelayanan yang baik di KPRI Hesti Utama antara lain didorong oleh kecepatan pelayanannya, penampilan petugas, sikap petugas dalam melayani, fasilitas gedung, dan kemudahan dalam bertransaksi maupun dalam mengajukan pinjaman. Hal ini karena petugas yang bekerja di KPRI Hesti Utama sudah berpengalaman dalam melayani para anggota dan mempunyai masa kerja yang cukup lama. Di samping itu petugas selalu menjalin hubungan yang baik dan mendekati diri dengan para anggotanya. Pengurus KPRI Hesti Utama selalu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kemampuan manajerial pengurus KPRI Hesti Utama menunjukkan bahwa secara umum termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 75% . Hal ini menunjukkan

kemampuan manajerial pengurus di KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara sudah baik. Tingginya kemampuan manajerial pengurus di KPRI Hesti Utama dapat ditunjukkan melalui kepengurusan KPRI Hesti Utama yang manajemennya tertata dengan baik, selalu mengadakan RAT setiap tahunnya dan dihadiri oleh hampir semua anggota KPRI Hesti Utama, pembuatan rencana kerja dan anggaran belanja oleh pengurus setiap tahunnya, dan pengelolaan usaha yang juga semakin meningkat. Karena “pada dasarnya penguruslah yang menentukan garis-garis besar kebijaksanaan yang akan dikerjakan bersama bagi koperasi primer dan mungkin oleh manajer beserta para pegawainya bagi koperasi sekunder” (Widiyanti, 2007:26). Kemampuan manajerial pengurus yang terus ditingkatkan akan membawa kemajuan berarti bagi KPRI Hesti Utama, bersama-sama membangun koperasi yang lebih baik dan lebih meningkatkan kepuasan para anggota.

Menurut Danim (2004:2) “motivasi diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan atau mekanisme psikologi yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya”. Motivasi berkoperasi merupakan dorongan setiap individu untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi koperasi yang dia ikuti. Motivasi berkoperasi tidak dapat dipaksakan oleh siapapun, namun hanya diri sendiri yang dapat membangun kesadaran itu.

Berdasarkan analisis deskriptif persentase variabel motivasi berkoperasi menunjukkan bahwa secara umum termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase

sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa anggota KPRI Hesti Utama memiliki motivasi yang tinggi atau baik. Ketika motivasi anggota tinggi, anggota akan semakin puas dengan koperasi. Anggota melakukan kegiatan-kegiatan yang akan menunjang kemajuan koperasi, misalnya dengan mengikuti seminar-seminar tentang koperasi, mengikuti pelatihan koperasi, dll. Koperasi telah berhasil menumbuhkan semangat kepada anggotanya untuk menjadi anggota KPRI Hesti Utama. Terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah anggota dan perolehan SHU di KPRI Hesti Utama, motivasi berkoperasi diindikasikan dengan dorongan memperoleh SHU, dorongan memenuhi kebutuhan, serta dorongan mengikuti kegiatan koperasi seperti pengadaan sosialisasi maupun kegiatan sosial.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel citra koperasi secara umum termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa citra koperasi yang dimiliki KPRI Hesti Utama sudah baik. Citra koperasi dalam hal ini diindikasikan dengan kepercayaan anggota, tanggung jawab sosial koperasi, dan hasil usaha yang diperoleh koperasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa citra koperasi berada pada kategori tinggi. Peningkatan jumlah anggota setiap tahunnya membawa dampak positif bagi kemajuan KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara, seperti bertambahnya anggota berarti KPRI Hesti Utama semakin dipercaya karyawan-karyawan Setda Kabupaten Banjarnegara khususnya. Kepercayaan anggota menjadi sangat penting dalam perkembangan koperasi, karena

semakin anggota percaya pada koperasi berarti koperasi tersebut memiliki citra yang baik juga sehingga kepuasan anggota pun akan bertambah.

Menurut (Jefkins dalam Soemirat&Ardianto, 2002:114) “citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan”. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. citra koperasi adalah kesan yang dibangun dan ditimbulkan oleh koperasi atas kinerja yang dilakukan sebelumnya, apakah kinerja koperasi baik atau bahkan kurang baik, apakah dapat memenuhi harapan pelanggan atau tidak. Semakin baik citra koperasi maka akan semakin baik juga kepuasan anggota

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kepuasan anggota secara umum termasuk ke dalam kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 79%, sekaligus memperoleh persentase tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota di KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara sudah baik, anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan koperasi. Antara harapan dengan kenyataan sudah seimbang, artinya apa yang menjadi harapan anggota pada koperasi baik itu dari segi pelayanan, kemampuan pengurus, citra koperasi di mata anggota sudah menjadi kenyataan atau paling tidak sudah mendekati harapan anggota. Kepuasan pada dasarnya hanya bisa dirasakan, tidak mempunyai bentuk apapun, jadi anggota hanya bisa merasakan sejauh mana kepuasan anggota tercapai. Kepuasan anggota dalam penelitian ini

diindikasikan dengan kesesuaian dengan harapan, sikap pasca membeli, dan merekomendasi. Menurut Kotler (2002:42), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi / kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

#### **4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Secara Parsial dan Simultan.**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) secara simultan, dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara sebesar 50,6%, sedangkan 49,4 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti keberagaman produk, tingkat harga, pesaing, dan sebagainya.

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) besarnya kualitas pelayanan  $0,304^2$  atau 9%, kemampuan manajerial pengurus  $0,352^2$  atau 12%, motivasi berkoperasi  $0,328^2$  atau 11%, dan citra koperasi  $0,318^2$  atau 10 %. Hal ini berarti variabel kemampuan manajerial pengurus memberi pengaruh lebih besar dari pada variabel kualitas pelayanan, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi. Kemampuan manajerial

pengurus KPRI Hesti Utama memang tergolong tinggi atau sudah baik, hal ini dikarenakan pengurus KPRI Hesti Utama merupakan pengurus yang telah memahami koperasi, berpengalaman dalam berorganisasi, mempunyai kinerja yang tinggi, dan mempunyai satu misi yang sama untuk mencapai tujuan. Pada dasarnya penguruslah yang menentukan garis-garis besar kebijaksanaan yang akan dikerjakan bersama bagi koperasi primer dan mungkin oleh manajer beserta para pegawainya bagi koperasi sekunder (Widiyanti 2007:26).

Untuk kualitas pelayanan (X1) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* sebesar  $0,012 < 0,05$ . Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada koperasi yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan keberwujudan fisik akan mencerminkan kepuasan anggotanya. Anggota bisa merasakan serta menilai kepuasan dari hal-hal tersebut.

Untuk kemampuan manajerial pengurus (X2) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* sebesar  $0,004 < 0,05$ . Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus yang dilihat anggotanya meliputi mengelola organisasi dan usaha koperasi, menyelenggarakan RAT, dan membuat rencana kerja dan anggaran belanja merupakan cerminan dari kinerja pengurus, bagaimana pengurus mengaturnya, kemudian anggota menilainya. Semakin baik kemampuan pengurus dalam mengelola koperasi, maka kepuasan anggota akan semakin bertambah.

Untuk motivasi berkoperasi (X3) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* sebesar  $0,007 < 0,05$ . Hasil analisis ini menunjukkan bahwa motivasi berkoperasi para anggota koperasi yang diindikasikan dengan dorongan memperoleh SHU, dorongan memenuhi kebutuhan, dan dorongan mengikuti kegiatan, mencerminkan kepuasan anggota di koperasi. Anggota yang semakin bertambah jumlahnya setiap tahun pasti mempunyai motivasi yang berbeda-beda untuk ikut bergabung dalam koperasi.

Untuk citra koperasi (X4) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* sebesar  $0,009 < 0,05$ . Hasil analisis ini menunjukkan bahwa citra koperasi yang diindikasikan dengan kepercayaan anggota, tanggung jawab sosial koperasi, dan hasil usaha mencerminkan bagaimana kepuasan anggota yang tercapai. Suatu koperasi yang memiliki citra baik di mata masyarakat dan anggotanya maka akan semakin baik juga tingkat kepuasan anggotanya yang tercapai.

#### **4.3 Keterbatasan Penelitian**

Di dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian, yang merupakan kekurangan peneliti dalam mengerjakan skripsi. Pada penelitian ini keterbatasan yang dialami peneliti adalah pada saat penelitian, dimana penyebaran angket uji coba maupun angket penelitian terdapat angket yang tidak dikembalikan kepada peneliti. Jadi peneliti harus kembali menyebar angket sejumlah angket yang hilang. Sulitnya menemuka waktu penelitian juga menjadi keterbatasan dalam penelitian ini. Peneliti

harus menyesuaikan pihak koperasi tentang waktu yang akan digunakan mengerjakan angket penelitian. Untuk itu peneliti berharap agar di masa yang akan datang penelitian koperasi yang sejenis dengan penelitian ini dapat menyempurnakan penelitian sebelumnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data seperti yang diuraikan pada bab IV, penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota sampai pada suatu kesimpulan yaitu:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota di KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara baik secara parsial maupun simultan.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 9%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 12%, motivasi berkoperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 11%, dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 10%. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi berkoperasi, dan citra koperasi berpengaruh sebesar 50,6% terhadap kepuasan anggota KPRI Hesti Utama Setda Kabupaten Banjarnegara, dan sisanya

sebesar 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti keberagaman produk, tingkat harga, pesaing, dan lain sebagainya.

## 5.2 Saran

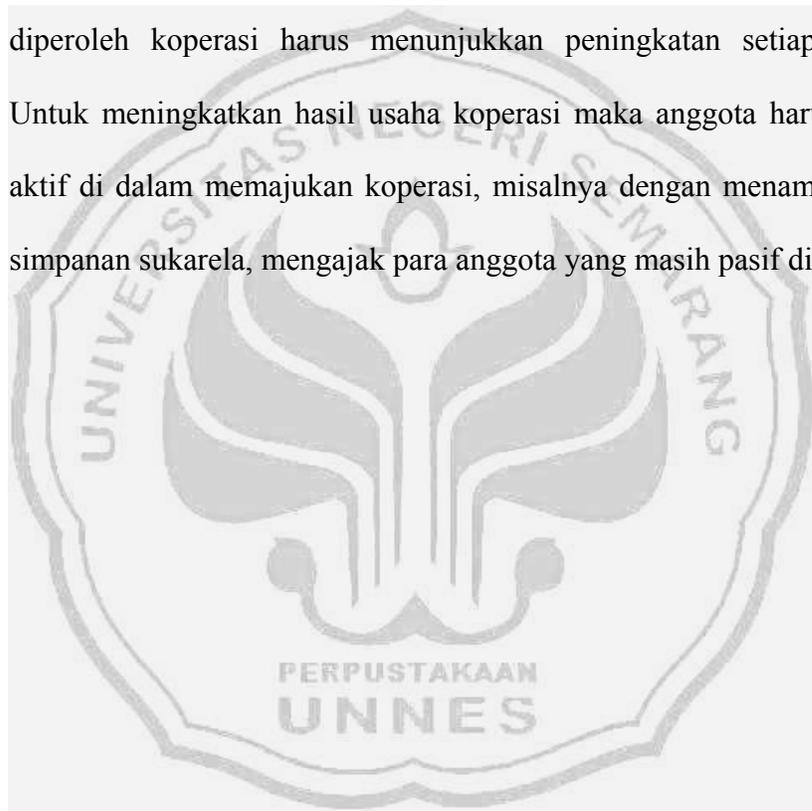
Berdasarkan hasil temuan di lapangan peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dalam daya tanggap pengurus memberikan pelayanan kepada anggota yang mendapat skor terendah , misalnya dengan lebih fokus pada pekerjaan, tidak bergurau saat bekerja, sehingga dapat membantu anggota dengan segera apabila anggota membutuhkan bantuan atau informasi pada saat berbelanja.
2. Kemampuan manajerial pengurus pada koperasi perlu lebih ditingkatkan lagi, terutama kemampuan pengurus dalam membuat rencana kerja dan anggaran belanja yang mendapat skor terendah. Misalnya dengan mengevaluasi rencana kerja yang telah berjalan dan meminimalisir pengeluaran agar tidak melebihi anggaran belanja yang telah ditetapkan.
3. Motivasi anggota untuk berkoperasi masih perlu ditingkatkan, khususnya dorongan anggota dalam mengikuti kegiatan koperasi yang mendapat skor terendah. Kesadaran anggota untuk berkoperasi belum sepenuhnya ada, untuk itu melalui penciptaan koperasi yang berhasil di masa berikutnya akan memacu calon-calon anggota yang akan mulai bergabung di koperasi. Misalnya dengan melalui promosi koperasi, koperasi membuat

suatu kegiatan rutin di luar rapat yang dapat mendekatkan anggota dengan koperasi.

#### 4. Citra koperasi

Citra koperasi sebaiknya lebih ditingkatkan lagi, terutama yang terkait dengan hasil usaha mendapat skor terendah. Sisa Hasil Usaha yang diperoleh koperasi harus menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Untuk meningkatkan hasil usaha koperasi maka anggota harus berperan aktif di dalam memajukan koperasi, misalnya dengan menambah jumlah simpanan sukarela, mengajak para anggota yang masih pasif di koperasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hendrojogi. 2004. *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Laporan Pertanggung jawaban Pengurus dan Pengawas KPRI Hesti Utama. 2007-2010
- Malayu S.P. Hasibuan, Drs. H. 2008. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Rusdarti. 2007. *Buku Ajar Ekonometrika*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomon. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sudarsono dan Edillius. 2001. *Koperasi Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta
- Sukamdiyo. 1996. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : Andi.
- dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Manajemen (TQM)*. Yogyakarta: Andi
- Widiyanti, Ninik. 2007. *Manajemen Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Winardi. 2001. *Motivasi dan Pemoivasian Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

### Lampiran 1

**KISI-KISI UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL**  
**PENGURUS, MOTIVASI BERKOPERASI, DAN CITRA KOPERASI TERHADAP**  
**KEPUASAN ANGGOTA KPRI HESTI UTAMA SETDA KABUPATEN**  
**BANJARNEGARA.**

No	Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah Soal
1.	Kualitas Pelayanan	A. Keandalan	1,2,3	3
		B. Daya Tanggap	4,5,6	3
		C. Jaminan	7,8,9	3
		D. Empati	10,11,12	3
		E. Keberwujudan Fisik	13,14,15	3
2.	Kemampuan Manajerial Pengrus	A. Mengelola organisasi dan usaha koperasi	16,17,18	3
		B. Menyelenggarakan RAT	19,20	2
		C. Membuat rencana kerja dan anggaran belanja	21,22,23	3
3.	Motivasi Berkoperasi	A. Dorongan memperoleh SHU	24,25	2
		B. Dorongan memenuhi kebutuhan	26,27,28	3
		C. Dorongan mengikuti kegiatan koperasi	29,30	2
4.	Citra Koperasi	A. Kepercayaan anggota	31,32,33	3
		B. Tanggung jawab sosial koperasi	34,35	2
		C. Hasil usaha	36,37	2
5.	Kepuasan Anggota	A. Kesesuaian dengan harapan	38,39,40	3
		B. Sikap pasca membeli	41,42,43	3
		C. merekomendasi	44,45,46	3
			Jumlah Soal	46

## Lampiran 2



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp. 70778922 Telp/Fax. (024)8508015, e-mail:  
ekonomi@unnes.ac.id

---

Semarang, 2011

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Anggota KPRI Hesti Utama

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diperlukannya data dalam rangka penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS, MOTIVASI BERKOPERASI, DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KPRI HESTI UTAMA SETDA KABUPATEN BANJARNEGARA” maka peneliti bermaksud mengumpulkan data yang berhubungan dengan judul tersebut di atas.

Peneliti memohon kerjasama bapak/ ibu/ saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada. Atas kerjasama dan waktu yang telah diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Triana Yanuar Anjarwati

NIM 7101407109

### ANGKET UJI COBA PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi, Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara.**

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Umur :  
Pendidikan Terakhir :  
Lama Menjadi Anggota :

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan keterangan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

#### III. DAFTAR PERTANYAAN

1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota saat bertransaksi?
 

a. Sangat Cepat	c. Kurang Cepat
b. Cepat	d. Tidak Cepat
2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana ketepatan karyawan dalam proses pelayanan terhadap anggota saat bertransaksi?
 

a. Sangat Tepat	c. Kurang Tepat
b. Tepat	d. Tidak Tepat
3. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah karyawan dalam melayani anggota baik saat berbelanja maupun saat hendak mengajukan pinjaman sudah baik?
 

a. Sangat Baik	c. Kurang Baik
b. Baik	d. Tidak Baik
4. Menurut Bapak/Ibu/Saudara saat berbelanja di toko dan memerlukan bantuan pengurus, apakah pengurus dengan tanggap membantunya?
 

a. Sangat Tanggap	c. Kurang Tanggap
b. Tanggap	d. Tidak Tanggap
5. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan karyawan yang kurang tanggap terhadap anggota yang berbelanja?
 

a. Tidak Pernah	c. Kadang-kadang
b. Pernah	d. Sering
6. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana komunikasi antara petugas dengan anggota yang sedang berbelanja di koperasi?

- a. Sangat Lancar  
b. Lancar  
c. Kurang Lancar  
d. Tidak Lancar
7. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan barang-barang konsumsi yang sudah *expired*?
- a. Tidak Pernah  
b. Pernah  
c. Kadang-kadang  
d. Sering
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa nyaman saat berbelanja di KPRI Hesti Utama?
- a. Sangat Nyaman  
b. Nyaman  
c. Kurang Nyaman  
d. Tidak Nyaman
9. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan kasir melakukan kesalahan dalam perhitungan belanjaan?
- a. Tidak Pernah  
b. Pernah  
c. Kadang-kadang  
d. Sering
10. Apakah karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan anggota?
- a. Selalu  
b. Sering  
c. Kadang-kadang  
d. Tidak Pernah
11. Apakah karyawan selalu memberikan ucapan trimakasih setiap setelah selesai bertransaksi dengan anggota?
- a. Selalu  
b. Sering  
c. Kadang-kadang  
d. Tidak Pernah
12. Apakah karyawan selalu meminta maaf setiap melakukan kekeliruan dalam melayani anggota?
- a. Selalu  
b. Sering  
c. Kadang-kadang  
d. Tidak Pernah
13. Apakah bangunan toko KPRI Hesti Utama sudah dirasa luas menurut Bapak/Ibu/Saudara?
- a. Sangat Luas  
b. Luas  
c. Kurang Luas  
d. Sempit
14. Apakah desain / *lay out* toko sudah tertata dengan baik sehingga memudahkan pengunjung dalam berbelanja?
- a. Sangat Baik  
b. Baik  
c. Kurang Baik  
d. Tidak Baik
15. Apakah barang-barang konsumsi di toko KPRI Hesti Utama selalu memiliki stok baru?
- a. Selalu  
c. Kadang-kadang

- b. Sering  
d. Tidak Pernah
16. Apakah pengurus selalu memperhatikan keluhan yang disampaikan anggotanya?  
a. Sangat Memperhatikan  
c. Kurang Memperhatikan  
b. Memperhatikan  
d. Tidak Memperhatikan
17. Bagaimana pengurus menanggapi keluhan yang disampaikan anggotanya mengenai ketidaknyamanan dalam menggunakan jasa koperasi?  
a. Sangat Baik  
c. Kurang Baik  
b. Baik  
d. Tidak Baik
18. Apakah setiap anggota yang datang dan berbelanja di toko KPRI Hesti Utama selalu dicatat dalam buku daftar anggota?  
a. Selalu  
c. Kadang-kadang  
b. Sering  
d. Tidak Pernah
19. Bagaimana kelancaran RAT setiap tahunnya yang diselenggarakan oleh pengurus?  
a. Sangat Lancar  
c. Kurang Lancar  
b. Lancar  
d. Tidak Lancar
20. Apakah anggota berantusias untuk menghadiri setiap undangan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dari pengurus?  
a. Sangat Antusias  
c. Kurang Antusias  
b. Antusias  
d. Tidak Antusias
21. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah rencana kerja pengurus pada satu tahun terakhir ini telah terealisasi?  
a. 91% - 100% terealisasi  
c. 71% - 80% terealisasi  
b. 81% - 90% terealisasi  
d. ≤ 70% terealisasi
22. Apakah rencana anggaran pengelolaan usaha yang disusun pengurus selalu dilaporkan kepada anggota?  
a. Selalu  
c. Kadang-kadang  
b. Sering  
d. Tidak Pernah
23. Apakah pengurus rutin mengadakan sosialisasi kepada anggota koperasi mengenai rencana kerja pengurus?  
a. Sangat Rutin  
c. Kadang-kadang  
b. Rutin  
d. Tidak Pernah
24. Apakah Bapak/Ibu/Saudara setiap bulannya selalu berbelanja di toko KPRI Hesti Utama?  
a. Selalu  
c. Kadang-kadang

- b. Sering  
d. Tidak Pernah
25. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu memanfaatkan jasa pinjaman di KPRI Hesti Utama dalam satu tahun terakhir?
- a. Selalu  
c. Kadang-kadang  
b. Sering  
d. Tidak Pernah
26. Apakah Bapak/Ibu/Saudara tertarik untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari di unit toko KPRI Hesti Utama?
- a. Sangat Tertarik  
c. Kurang Tertarik  
b. Tertarik  
d. Tidak Tertarik
27. Apakah barang-barang kebutuhan sehari-hari sudah tersedia dengan lengkap di koperasi?
- a. Sangat Lengkap  
c. Kurang Lengkap  
b. Lengkap  
d. Tidak Lengkap
28. Apakah pinjaman yang diberikan unit simpan pinjam KPRI Hesti Utama membantu Bapak/Ibu/Saudara dalam memenuhi kebutuhan?
- a. Lebih dari 50% memenuhi kebutuhan  
b. 40-50% memenuhi kebutuhan  
c. 20-30% memenuhi kebutuhan  
d. Kurang dari 20% memenuhi kebutuhan
29. Apakah Bapak/Ibu/Saudara rutin menghadiri setiap RAT sampai selesai?
- a. Selalu  
c. Kadang-kadang  
b. Sering  
d. Tidak Pernah
30. Apakah Bapak/Ibu/Saudara rutin mengikuti seminar atau pelatihan tentang koperasi?
- a. Selalu  
c. Kadang-kadang  
b. Sering  
d. Tidak Pernah
31. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pengurus sudah bekerja dengan baik?
- a. Sangat Baik  
c. Kurang Baik  
b. Baik  
d. Tidak Baik
32. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara KPRI Hesti Utama sudah memenuhi hak anggotanya?
- a. Sangat Memenuhi  
c. Kurang Memenuhi  
b. Memenuhi  
d. Tidak Memenuhi

33. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah perkembangan usaha koperasi sudah sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang diperlukan anggota?
- a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
34. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara keberadaan KPRI Hesti Utama bermanfaat bagi masyarakat non anggota?
- a. Sangat Bermanfaat
  - b. Bermanfaat
  - c. Kurang Bermanfaat
  - d. Tidak Bermanfaat
35. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah penggunaan dana sosial dari SHU koperasi telah digunakan secara tepat?
- a. Sangat Tepat
  - b. Tepat
  - c. Kurang Tepat
  - d. Tidak Tepat
36. SHU yang diperoleh KPRI Hesti Utama setiap tahunnya apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pembagiannya sudah sesuai dengan proporsinya?
- a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
37. Bagaimanakah perkembangan SHU KPRI Hesti Utama setiap tahunnya menurut Bapak/Ibu/Saudara?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
38. Atas kualitas pelayanan yang diberikan KPRI Hesti Utama, menurut Bapak/Ibu/Saudara sudah sesuaikah antara kualitas pelayanan koperasi dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara?
- a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
39. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah unit usaha yang disediakan KPRI Hesti Utama perlu ditambah?
- a. Sangat Perlu
  - b. Perlu
  - c. Kurang Perlu
  - d. Tidak Perlu
40. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah batasan kredit yang diberikan KPRI Hesti Utama sudah sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu/Saudara?
- a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

41. Apakah Bapak/Ibu/Saudara sudah merasa puas berbelanja di toko KPRI Hesti Utama?
- a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Kurang Puas
  - d. Tidak Puas
42. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa tertolong dengan adanya unit simpan pinjam KPRI Hesti Utama?
- a. Sangat Tertolong
  - b. Tertolong
  - c. Kurang Tertolong
  - d. Tidak Tertolong
43. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kecewa ketika menggunakan jasa KPRI Hesti Utama atau ketika berbelanja di unit tokonya?
- a. Tidak Pernah
  - b. Pernah
  - c. Kadang-kadang
  - d. Sering
44. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mengajak sesama anggota yang belum aktif untuk berpartisipasi di KPRI Hesti Utama?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
45. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mempromosikan unit usaha yang disediakan oleh KPRI Hesti Utama kepada teman atau saudara?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
46. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mengajak teman atau saudara untuk bergabung menjadi anggota KPRI Hesti Utama?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah







## Skor Hasil Uji Coba Variabel Citra Koperasi

No	Kode	Kepercayaan anggota			Tanggung jawab sosial kop		Hasil usaha		Jumlah
		31	32	33	34	35	36	37	
1	UC-01	4	3	3	3	3	4	4	24
2	UC-02	4	4	4	4	3	4	4	27
3	UC-03	4	4	3	4	3	4	4	26
4	UC-04	4	4	4	4	4	3	3	26
5	UC-05	3	4	4	4	2	3	4	24
6	UC-06	3	3	4	4	4	4	4	26
7	UC-07	4	2	3	3	4	4	4	24
8	UC-08	3	4	4	3	4	3	4	25
9	UC-09	4	4	3	4	4	4	4	27
10	UC-10	4	3	4	3	4	3	3	24
11	UC-11	4	4	3	3	4	4	3	25
12	UC-12	4	3	3	4	4	4	4	26
13	UC-13	3	3	3	4	4	4	2	23
14	UC-14	4	4	3	2	4	4	4	25
15	UC-15	3	3	3	4	3	4	2	22
16	UC-16	3	4	4	3	4	3	4	25
17	UC-17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	UC-18	2	2	2	3	2	2	2	15
19	UC-19	2	3	2	4	2	2	3	18
20	UC-20	4	3	4	4	3	3	4	25
		0,680	0,471	0,561	<b>0,020</b>	0,473	0,541	0,494	485
		valid	valid	valid	<b>tidak</b>	valid	valid	valid	

## Skor Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Anggota

No	Kode	Kesesuaian dg harapan			Sikap pasca membeli			Merekomendasi			Jumlah
		38	39	40	41	42	43	44	45	46	
1	UC-01	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
2	UC-02	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
3	UC-03	3	4	3	2	3	4	4	2	2	27
4	UC-04	4	4	4	3	2	3	4	4	4	32
5	UC-05	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
6	UC-06	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
7	UC-07	3	4	4	4	4	3	2	4	3	31
8	UC-08	4	4	3	2	4	4	4	4	4	33
9	UC-09	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
10	UC-10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
11	UC-11	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
12	UC-12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
13	UC-13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
14	UC-14	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
15	UC-15	3	2	2	2	4	3	2	2	2	22
16	UC-16	2	3	2	2	4	2	2	3	2	22
17	UC-17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	19
18	UC-18	2	3	3	4	3	4	4	4	4	31
19	UC-19	4	4	3	2	4	3	4	3	2	29
20	UC-20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
		0,591	0,583	0,696	0,467	<b>0,112</b>	0,650	0,514	0,599	0,546	610
		valid	valid	valid	valid	<b>tidak</b>	valid	valid	valid	valid	

## Lampiran 4

### Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	15

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_01	3.6500	.48936	20
X1_02	3.5000	.68825	20
X1_03	3.4000	.68056	20
X1_04	3.6000	.50262	20
X1_05	3.2000	.95145	20
X1_06	3.0500	.88704	20
X1_07	3.2000	.76777	20
X1_08	3.3000	.80131	20
X1_09	3.1500	.93330	20
X1_10	2.8500	.93330	20
X1_11	3.2500	.85070	20
X1_12	3.3500	.67082	20
X1_13	3.2000	.89443	20
X1_14	3.3500	.81273	20
X1_15	3.5500	.75915	20



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_01	45.9500	46.471	.578	.867
X1_02	46.1000	44.305	.632	.862
X1_03	46.2000	44.274	.644	.862
X1_04	46.0000	52.000	-.232	.889
X1_05	46.4000	43.305	.508	.868
X1_06	46.5500	43.734	.515	.867
X1_07	46.4000	44.042	.583	.864
X1_08	46.3000	43.589	.599	.863
X1_09	46.4500	42.787	.566	.865
X1_10	46.7500	42.408	.600	.863
X1_11	46.3500	43.292	.585	.863
X1_12	46.2500	45.250	.539	.866
X1_13	46.4000	43.621	.520	.867
X1_14	46.2500	43.355	.612	.862
X1_15	46.0500	44.261	.567	.865

**Uji Validitas dan Reliabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus (X<sub>2</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2_16	3.5000	.68825	20
X2_17	3.3000	.65695	20
X2_18	3.5000	.68825	20
X2_19	3.0000	.72548	20
X2_20	3.3000	.86450	20
X2_21	3.0000	.79472	20
X2_22	3.2500	.78640	20
X2_23	3.3500	.87509	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_16	22.7000	14.642	.580	.832
X2_17	22.9000	14.516	.643	.826
X2_18	22.7000	14.432	.624	.828
X2_19	23.2000	15.011	.468	.845
X2_20	22.9000	13.358	.643	.824
X2_21	23.2000	14.695	.466	.846
X2_22	22.9500	14.366	.534	.838
X2_23	22.8500	12.661	.761	.807

**Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi Berkoperasi (X<sub>3</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	7

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3_24	3.5500	.68633	20
X3_25	3.5500	.60481	20
X3_26	3.3500	.74516	20
X3_27	3.4000	.75394	20
X3_28	3.3000	.80131	20
X3_29	3.5000	.68825	20
X3_30	3.3000	.80131	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_24	20.4000	10.253	.613	.820
X3_25	20.4000	11.095	.486	.837
X3_26	20.6000	10.042	.597	.822
X3_27	20.5500	9.839	.636	.816
X3_28	20.6500	9.818	.589	.824
X3_29	20.4500	9.734	.748	.800
X3_30	20.6500	10.029	.541	.832

### Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Koperasi (X<sub>4</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	7

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4_31	3.5000	.68825	20
X4_32	3.4000	.68056	20
X4_33	3.3500	.67082	20
X4_34	3.5500	.60481	20
X4_35	3.4500	.75915	20
X4_36	3.5000	.68825	20
X4_37	3.5000	.76089	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_31	20.7500	6.408	.680	.655
X4_32	20.8500	7.082	.471	.705
X4_33	20.9000	6.832	.561	.685
X4_34	20.7000	8.958	-.020	.796
X4_35	20.8000	6.800	.473	.705
X4_36	20.7500	6.829	.541	.689
X4_37	20.7500	6.724	.494	.700

### Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	9

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y_38	3.4500	.75915	20
Y_39	3.6000	.59824	20
Y_40	3.3000	.73270	20
Y_41	3.2000	.89443	20
Y_42	3.5000	.68825	20
Y_43	3.4500	.68633	20
Y_44	3.4000	.82078	20
Y_45	3.3500	.74516	20
Y_46	3.2500	.85070	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_38	27.0500	16.050	.598	.816
Y_39	26.9000	17.253	.534	.824
Y_40	27.2000	15.537	.725	.802
Y_41	27.3000	15.800	.515	.827
Y_42	27.0000	19.263	.087	.864
Y_43	27.0500	16.155	.659	.811
Y_44	27.1000	15.989	.548	.822
Y_45	27.1500	15.924	.636	.812
Y_46	27.2500	15.039	.682	.805



## Lampiran 5

**KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL**  
**PENGURUS, MOTIVASI BERKOPERASI, DAN CITRA KOPERASI TERHADAP**  
**KEPUASAN ANGGOTA KPRI HESTI UTAMA SETDA KABUPATEN**  
**BANJARNEGARA.**

No	Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah Soal Valid
1.	Kualitas Pelayanan	F. Keandalan	1,2,3	3
		G. Daya Tanggap	4,5,6	2
		H. Jaminan	7,8,9	3
		I. Empati	10,11,12	3
		J. Keberwujudan Fisik	13,14,15	3
2.	Kemampuan Manajerial Pengurus	D. Mengelola organisasi dan usaha koperasi	16,17,18	3
		E. Menyelenggarakan RAT	19,20	2
		F. Membuat rencana kerja dan anggaran belanja	21,22,23	3
3.	Motivasi Berkoperasi	D. Dorongan memperoleh SHU	24,25	2
		E. Dorongan memenuhi kebutuhan	26,27,28	3
		F. Dorongan mengikuti kegiatan koperasi	29,30	2
4.	Citra Koperasi	D. Kepercayaan anggota	31,32,33	3
		E. Tanggung jawab sosial koperasi	34,35	1
		F. Hasil usaha	36,37	2
5.	Kepuasan Anggota	D. Kesesuaian dengan harapan	38,39,40	3
		E. Sikap pasca membeli	41,42,43	2
		F. merekomendasi	44,45,46	3
			Jumlah Soal	43

## Lampiran 6



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp. 70778922 Telp/Fax. (024)8508015, e-mail:  
ekonomi@unnes.ac.id

---

Semarang, 2011

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Anggota KPRI Hesti Utama

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diperlukannya data dalam rangka penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS, MOTIVASI BERKOPERASI, DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KPRI HESTI UTAMA SETDA KABUPATEN BANJARNEGARA” maka peneliti bermaksud mengumpulkan data yang berhubungan dengan judul tersebut di atas.

Peneliti memohon kerjasama bapak/ ibu/ saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada. Atas kerjasama dan waktu yang telah diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Triana Yanuar Anjarwati

NIM 7101407109

## ANGKET PENELITIAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi, Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Hesti Utama SETDA Kabupaten Banjarnegara.

#### IV. IDENTITAS RESPONDEN

Umur :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Lama Menjadi Anggota :

#### V. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan keterangan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

#### VI. DAFTAR PERTANYAAN

47. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota saat bertransaksi?
- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| c. Sangat Cepat | c. Kurang Cepat |
| d. Cepat        | d. Tidak Cepat  |
48. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana ketepatan karyawan dalam proses pelayanan terhadap anggota saat bertransaksi?
- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| c. Sangat Tepat | c. Kurang Tepat |
| d. Tepat        | d. Tidak Tepat  |
49. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah karyawan dalam melayani anggota baik saat berbelanja maupun saat hendak mengajukan pinjaman sudah baik?
- |                |                |
|----------------|----------------|
| c. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| d. Baik        | d. Tidak Baik  |
50. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan karyawan yang kurang tanggap terhadap anggota yang berbelanja?
- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| a. Tidak Pernah | c. Kadang-kadang |
| b. Pernah       | d. Sering        |
51. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana komunikasi antara petugas dengan anggota yang sedang berbelanja di koperasi?
- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| c. Sangat Lancar | c. Kurang Lancar |
| d. Lancar        | d. Tidak Lancar  |
52. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan barang-barang konsumsi yang sudah *expired*?
- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| c. Tidak Pernah | c. Kadang-kadang |
|-----------------|------------------|

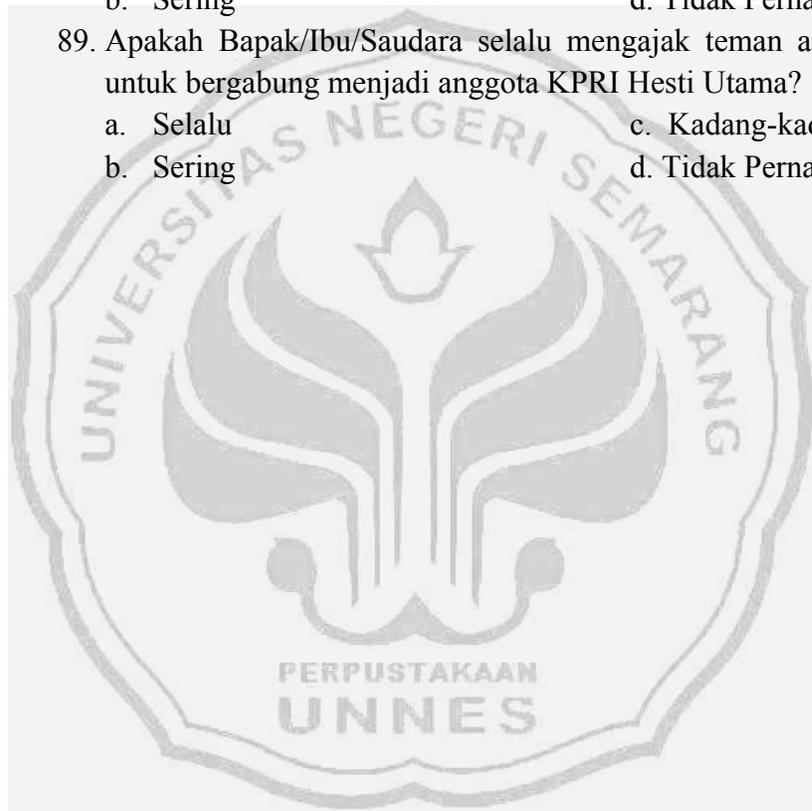
- d. Pernah
53. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa nyaman saat berbelanja di KPRI Hesti Utama?
- c. Sangat Nyaman
- d. Nyaman
54. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menemukan kasir melakukan kesalahan dalam perhitungan belanjaan?
- c. Tidak Pernah
- d. Pernah
55. Apakah karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan anggota?
- c. Selalu
- d. Sering
56. Apakah karyawan selalu memberikan ucapan trimakasih setiap setelah selesai bertransaksi dengan anggota?
- c. Selalu
- d. Sering
57. Apakah karyawan selalu meminta maaf setiap melakukan kekeliruan dalam melayani anggota?
- a. Selalu
- b. Sering
58. Apakah bangunan toko KPRI Hesti Utama sudah dirasa luas menurut Bapak/Ibu/Saudara?
- c. Sangat Luas
- d. Luas
59. Apakah desain / *lay out* toko sudah tertata dengan baik sehingga memudahkan pengunjung dalam berbelanja?
- c. Sangat Baik
- d. Baik
60. Apakah barang-barang konsumsi di toko KPRI Hesti Utama selalu memiliki stok baru?
- c. Selalu
- d. Sering
61. Apakah pengurus selalu memperhatikan keluhan yang disampaikan anggotanya?
- c. Sangat Memperhatikan
- d. Memperhatikan
- d. Sering
- c. Kurang Nyaman
- d. Tidak Nyaman
- c. Kadang-kadang
- d. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah
- c. Kurang Luas
- d. Sempit
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah
- c. Kurang Memperhatikan
- d. Tidak Memperhatikan

62. Bagaimana pengurus menanggapi keluhan yang disampaikan anggotanya mengenai ketidaknyamanan dalam menggunakan jasa koperasi?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
63. Apakah setiap anggota yang datang dan berbelanja di toko KPRI Hesti Utama selalu dicatat dalam buku daftar anggota?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
64. Bagaimana kelancaran RAT setiap tahunnya yang diselenggarakan oleh pengurus?
- a. Sangat Lancar
  - b. Lancar
  - c. Kurang Lancar
  - d. Tidak Lancar
65. Apakah anggota berantusias untuk menghadiri setiap undangan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dari pengurus?
- a. Sangat Antusias
  - b. Antusias
  - c. Kurang Antusias
  - d. Tidak Antusias
66. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah rencana kerja pengurus pada satu tahun terakhir ini telah terealisasi?
- a. 91% - 100% terealisasi
  - b. 81% - 90% terealisasi
  - c. 71% - 80% terealisasi
  - d.  $\leq 70\%$  terealisasi
67. Apakah rencana anggaran pengelolaan usaha yang disusun pengurus selalu dilaporkan kepada anggota?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
68. Apakah pengurus rutin mengadakan sosialisasi kepada anggota koperasi mengenai rencana kerja pengurus?
- a. Sangat Rutin
  - b. Rutin
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
69. Apakah Bapak/Ibu/Saudara setiap bulannya selalu berbelanja di toko KPRI Hesti Utama?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
70. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu memanfaatkan jasa pinjaman di KPRI Hesti Utama dalam satu tahun terakhir?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah

71. Apakah Bapak/Ibu/Saudara tertarik untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari di unit toko KPRI Hesti Utama?
- c. Sangat Tertarik
  - d. Tertarik
  - c. Kurang Tertarik
  - d. Tidak Tertarik
72. Apakah barang-barang kebutuhan sehari-hari sudah tersedia dengan lengkap di koperasi?
- c. Sangat Lengkap
  - d. Lengkap
  - c. Kurang Lengkap
  - d. Tidak Lengkap
73. Apakah pinjaman yang diberikan unit simpan pinjam KPRI Hesti Utama membantu Bapak/Ibu/Saudara dalam memenuhi kebutuhan?
- a. Lebih dari 50% memenuhi kebutuhan
  - b. 40-50% memenuhi kebutuhan
  - c. 20-30% memenuhi kebutuhan
  - d. Kurang dari 20% memenuhi kebutuhan
74. Apakah Bapak/Ibu/Saudara rutin menghadiri setiap RAT sampai selesai?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
75. Apakah Bapak/Ibu/Saudara rutin mengikuti seminar atau pelatihan tentang koperasi?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
76. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pengurus sudah bekerja dengan baik?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
77. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara KPRI Hesti Utama sudah memenuhi hak anggotanya?
- a. Sangat Memenuhi
  - b. Memenuhi
  - c. Kurang Memenuhi
  - d. Tidak Memenuhi
78. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah perkembangan usaha koperasi sudah sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang diperlukan anggota?
- a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

79. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah penggunaan dana sosial dari SHU koperasi telah digunakan secara tepat?
- Sangat Tepat
  - Tepat
  - Kurang Tepat
  - Tidak Tepat
80. SHU yang diperoleh KPRI Hesti Utama setiap tahunnya apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pembagiannya sudah sesuai dengan proporsinya?
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai
81. Bagaimanakah perkembangan SHU KPRI Hesti Utama setiap tahunnya menurut Bapak/Ibu/Saudara?
- Sangat Baik
  - Baik
  - Kurang Baik
  - Tidak Baik
82. Atas kualitas pelayanan yang diberikan KPRI Hesti Utama, menurut Bapak/Ibu/Saudara sudah sesuaikah antara kualitas pelayanan koperasi dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara?
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai
83. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah unit usaha yang disediakan KPRI Hesti Utama perlu ditambah?
- Sangat Perlu
  - Perlu
  - Kurang Perlu
  - Tidak Perlu
84. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah batasan kredit yang diberikan KPRI Hesti Utama sudah sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu/Saudara?
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai
85. Apakah Bapak/Ibu/Saudara sudah merasa puas berbelanja di toko KPRI Hesti Utama?
- Sangat Puas
  - Puas
  - Kurang Puas
  - Tidak Puas
86. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kecewa ketika menggunakan jasa KPRI Hesti Utama atau ketika berbelanja di unit tokonya?
- Tidak Pernah
  - Pernah
  - Kadang-kadang
  - Sering

87. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mengajak sesama anggota yang belum aktif untuk berpartisipasi di KPRI Hesti Utama?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
88. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mempromosikan unit usaha yang disediakan oleh KPRI Hesti Utama kepada teman atau saudara?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah
89. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mengajak teman atau saudara untuk bergabung menjadi anggota KPRI Hesti Utama?
- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak Pernah



## Lampiran 7

Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kode Resp	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )																			Jml
		1.1				1.2			1.3				1.4				1.5				
		1	2	3	$\Sigma$	4	5	$\Sigma$	6	7	8	$\Sigma$	9	10	11	$\Sigma$	12	13	14	$\Sigma$	
1	R-01	4	4	2	10	1	2	3	4	4	2	10	2	3	2	7	1	1	2	4	34
2	R-02	2	2	2	6	2	2	4	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	4	8	31
3	R-03	2	3	2	7	2	2	4	2	2	2	6	2	2	3	7	3	4	3	10	34
4	R-04	2	4	3	9	4	4	8	3	3	4	10	2	2	3	7	4	3	3	10	44
5	R-05	3	3	3	9	2	2	4	3	2	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6	32
6	R-06	3	4	3	10	3	4	7	2	2	4	8	3	3	2	8	2	3	2	7	40
7	R-07	4	4	1	9	3	1	4	2	2	2	6	3	2	2	7	4	4	2	10	36
8	R-08	4	2	2	8	2	4	6	3	3	4	10	3	2	2	7	1	1	2	4	35
9	R-09	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	11	4	2	4	10	3	2	4	9	49
10	R-10	3	3	4	10	4	3	7	4	3	4	11	3	3	3	9	4	3	2	9	46
11	R-11	3	2	2	7	2	2	4	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	3	7	29
12	R-12	4	4	3	11	4	3	7	3	3	2	8	3	3	4	10	3	2	4	9	45
13	R-13	4	4	4	12	2	3	5	3	3	2	8	2	4	3	9	3	4	2	9	43
14	R-14	3	3	3	9	3	4	7	3	4	3	10	3	4	4	11	3	2	2	7	44
15	R-15	4	3	2	9	4	3	7	3	4	4	11	2	1	2	5	2	3	2	7	39
16	R-16	4	2	2	8	2	4	6	3	4	3	10	3	1	1	5	2	2	2	6	35
17	R-17	3	3	2	8	2	2	4	2	2	2	6	1	3	3	7	2	2	2	6	31
18	R-18	4	4	4	12	3	2	5	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	49
19	R-19	4	4	1	9	1	2	3	1	2	1	4	3	3	4	10	1	1	4	6	32
20	R-20	4	4	4	12	4	3	7	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	53
21	R-21	4	4	4	12	1	2	3	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	2	9	45
22	R-22	4	2	3	9	3	2	5	2	4	3	9	2	3	2	7	3	4	4	11	41

23	R-23	4	3	2	9	2	2	4	2	4	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	43
24	R-24	3	4	3	10	4	4	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	44
25	R-25	3	3	3	9	2	2	4	3	2	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6	32
26	R-26	3	4	3	10	3	4	7	2	2	4	8	3	3	4	10	4	3	3	10	45
27	R-27	4	4	4	12	3	2	5	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	4	12	49
28	R-28	4	4	1	9	3	4	7	3	3	3	9	3	4	3	10	1	3	4	8	43
29	R-29	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	52
30	R-30	3	3	4	10	4	3	7	4	3	3	10	3	3	3	9	4	2	4	10	46
31	R-31	3	2	2	7	2	2	4	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	3	7	29
32	R-32	4	4	3	11	4	3	7	3	4	2	9	1	3	4	8	3	4	4	11	46
33	R-33	4	4	4	12	3	3	6	3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	4	11	49
34	R-34	3	3	3	9	4	4	8	4	4	2	10	3	4	4	11	3	4	3	10	48
35	R-35	4	2	2	8	4	3	7	2	2	1	5	1	2	3	6	4	3	3	10	36
36	R-36	4	2	2	8	2	2	4	2	4	2	8	2	4	4	10	4	4	4	12	42
37	R-37	3	3	2	8	2	2	4	2	2	2	6	1	3	3	7	2	2	2	6	31
38	R-38	4	4	4	12	3	2	5	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	49
39	R-39	4	4	3	11	4	4	8	2	4	4	10	3	3	4	10	4	4	4	12	51
40	R-40	4	4	4	12	4	3	7	2	3	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	51
41	R-41	4	4	4	12	1	3	4	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	47
42	R-42	4	2	3	9	3	2	5	2	4	3	9	2	3	2	7	3	4	4	11	41
43	R-43	4	3	2	9	2	2	4	2	2	4	8	4	3	3	10	3	4	3	10	41
44	R-44	3	4	3	10	3	3	6	3	3	4	10	2	4	3	9	4	3	3	10	45
45	R-45	3	3	3	9	2	2	4	3	2	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6	32
46	R-46	3	4	3	10	3	4	7	2	3	4	9	3	3	4	10	4	3	2	9	45
47	R-47	4	4	4	12	3	2	5	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	3	11	48
48	R-48	4	4	4	12	2	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	1	3	4	8	44

49	R-49	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	52
50	R-50	3	3	4	10	4	3	7	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	46
51	R-51	3	2	2	7	2	2	4	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	3	7	31
52	R-52	4	4	3	11	4	3	7	3	4	2	9	1	3	4	8	3	4	4	11	46
53	R-53	4	4	2	10	3	3	6	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	4	11	46
54	R-54	3	3	3	9	2	4	6	4	4	2	10	3	2	4	9	2	4	3	9	43
55	R-55	4	2	4	10	4	3	7	2	4	4	10	4	3	3	10	2	3	3	8	45
56	R-56	4	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	3	2	4	9	2	4	4	10	37
57	R-57	3	2	2	7	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	5	28
58	R-58	4	4	4	12	2	2	4	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	48
59	R-59	4	2	3	9	4	2	6	2	4	2	8	2	3	3	8	4	3	4	11	42
60	R-60	2	2	4	8	4	3	7	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	49
61	R-61	2	4	4	10	2	2	4	4	4	3	11	2	3	2	7	2	4	4	10	42
62	R-62	2	2	3	7	3	2	5	2	4	3	9	2	3	2	7	3	4	4	11	39
63	R-63	2	3	4	9	2	4	6	4	2	2	8	4	3	3	10	3	4	3	10	43
64	R-64	3	4	3	10	4	4	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	2	7	42
65	R-65	2	3	3	8	2	2	4	3	2	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6	31
66	R-66	2	4	2	8	3	4	7	2	2	4	8	3	3	4	10	4	3	4	11	44
67	R-67	2	2	2	6	3	2	5	4	4	4	12	2	2	3	7	4	4	4	12	42
68	R-68	4	2	2	8	2	2	4	3	3	2	8	3	4	3	10	1	3	4	8	38
69	R-69	2	2	3	7	4	4	8	4	2	2	8	4	4	4	12	3	3	4	10	45
70	R-70	3	3	4	10	2	3	5	2	3	4	9	3	3	3	9	4	2	4	10	43
	$\Sigma$	237	226	206	663	202	202	395	206	220	204	609	199	212	230	611	215	228	236	640	2918

Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kemampuan Manajerial Pengrus dan Motivasi Berkoperasi

No	Kode Resp	Kemampuan Manajerial Pengrus (X <sub>2</sub> )											No	Kode Resp	Motivasi Berkoperasi (X <sub>3</sub> )									Jml		
		2.1				2.2			2.3						Jml	3.1			3.2			3.3				
		15	16	17	Σ	18	19	Σ	20	21	22	Σ				23	24	Σ	25	26	27	Σ	28		29	Σ
1	R-01	4	3	2	9	4	3	7	3	2	4	9	25	1	R-01	4	4	8	3	3	2	8	1	1	2	18
2	R-02	3	4	4	11	3	3	6	2	3	3	8	25	2	R-02	4	4	8	3	2	4	9	2	4	6	23
3	R-03	3	4	3	10	3	4	7	1	1	1	3	20	3	R-03	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	15
4	R-04	4	4	4	12	2	3	5	3	2	2	7	24	4	R-04	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	14
5	R-05	3	4	3	10	3	3	6	4	2	4	10	26	5	R-05	4	2	6	2	3	2	7	2	4	6	19
6	R-06	4	4	4	12	3	3	6	4	2	2	8	26	6	R-06	4	2	6	4	4	3	11	2	3	5	22
7	R-07	4	3	4	11	4	3	7	2	2	4	8	26	7	R-07	4	2	6	2	3	2	7	2	3	5	18
8	R-08	3	1	1	5	3	3	6	2	1	2	5	16	8	R-08	3	2	5	4	4	2	10	2	2	4	19
9	R-09	3	3	4	10	3	4	7	3	4	4	11	28	9	R-09	3	2	5	3	4	4	11	3	3	6	22
10	R-10	4	4	4	12	4	3	7	2	3	4	9	28	10	R-10	4	3	7	3	3	3	9	4	2	6	22
11	R-11	3	4	3	10	3	4	7	2	2	2	6	23	11	R-11	3	2	5	4	4	2	10	2	3	5	20
12	R-12	4	2	2	8	4	2	6	2	3	4	9	23	12	R-12	4	4	8	3	4	3	10	4	4	8	26
13	R-13	3	3	4	10	3	3	6	1	1	3	5	21	13	R-13	4	4	8	2	2	2	6	3	2	5	19
14	R-14	4	3	4	11	3	2	5	2	3	2	7	23	14	R-14	4	4	8	4	4	3	11	4	4	8	27
15	R-15	2	1	2	5	2	3	5	2	2	2	6	16	15	R-15	4	3	7	1	3	3	7	1	2	3	17
16	R-16	2	2	2	6	1	2	3	2	2	1	5	14	16	R-16	3	3	6	4	4	4	12	1	4	5	23
17	R-17	3	3	4	10	3	1	4	3	2	2	7	21	17	R-17	2	2	4	1	1	2	4	2	2	4	12
18	R-18	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	12	30	18	R-18	4	4	8	4	4	4	12	4	2	6	26
19	R-19	3	4	3	10	3	2	5	2	2	2	6	21	19	R-19	3	4	7	3	2	2	7	4	3	7	21
20	R-20	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	31	20	R-20	4	4	8	3	4	4	11	4	3	7	26
21	R-21	4	4	4	12	3	2	5	2	4	3	9	26	21	R-21	4	4	8	3	3	4	10	4	4	8	26

22	R-22	3	4	3	10	3	4	7	3	2	3	8	25	22	R-22	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8	27
23	R-23	4	4	4	12	1	4	5	1	3	3	7	24	23	R-23	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	15
24	R-24	4	3	3	10	2	3	5	2	4	4	10	25	24	R-24	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	14
25	R-25	4	3	4	11	4	4	8	3	3	4	10	29	25	R-25	4	3	7	4	3	4	11	3	4	7	25
26	R-26	4	4	2	10	4	2	6	2	2	4	8	24	26	R-26	4	3	7	4	4	3	11	2	3	5	23
27	R-27	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	11	31	27	R-27	4	4	8	4	3	3	10	4	3	7	25
28	R-28	4	3	4	11	4	2	6	3	2	2	7	24	28	R-28	3	2	5	2	2	2	6	2	2	4	15
29	R-29	4	4	4	12	3	4	7	3	4	4	11	30	29	R-29	3	4	7	3	4	4	11	2	3	5	23
30	R-30	4	3	4	11	3	2	5	4	3	4	11	27	30	R-30	4	3	7	3	2	2	7	2	4	6	20
31	R-31	3	4	3	10	3	4	7	4	4	3	11	28	31	R-31	3	4	7	4	2	2	8	3	2	5	20
32	R-32	4	3	3	10	4	4	8	2	3	4	9	27	32	R-32	4	4	8	3	4	3	10	4	4	8	26
33	R-33	4	4	4	12	3	4	7	3	3	3	9	28	33	R-33	4	4	8	2	2	2	6	3	2	5	19
34	R-34	2	2	1	5	1	2	3	1	2	1	4	12	34	R-34	4	4	8	4	4	3	11	4	4	8	27
35	R-35	2	1	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17	35	R-35	4	3	7	1	3	3	7	1	4	5	19
36	R-36	3	1	1	5	3	4	7	1	2	4	7	19	36	R-36	3	2	5	2	4	2	8	3	2	5	18
37	R-37	3	1	2	6	3	1	4	3	3	1	7	17	37	R-37	2	2	4	2	1	4	7	2	2	4	15
38	R-38	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	12	30	38	R-38	4	4	8	4	4	4	12	4	2	6	26
39	R-39	3	3	4	10	3	4	7	3	4	4	11	28	39	R-39	3	4	7	3	4	4	11	4	3	7	25
40	R-40	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21	40	R-40	4	4	8	3	4	4	11	4	3	7	26
41	R-41	4	2	4	10	4	2	6	3	2	4	9	25	41	R-41	4	4	8	3	3	4	10	4	4	8	26
42	R-42	3	4	3	10	3	3	6	3	2	3	8	24	42	R-42	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8	27
43	R-43	3	3	4	10	3	2	5	1	2	2	5	20	43	R-43	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	15
44	R-44	4	4	4	12	2	3	5	3	4	4	11	28	44	R-44	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	14
45	R-45	4	3	4	11	4	3	7	3	2	4	9	27	45	R-45	4	3	7	4	3	4	11	3	4	7	25
46	R-46	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	32	46	R-46	4	3	7	4	4	3	11	2	3	5	23
47	R-47	3	3	2	8	2	4	6	2	2	4	8	22	47	R-47	4	4	8	4	2	3	9	4	3	7	24

48	R-48	3	3	4	10	3	3	6	2	4	3	9	25	48	R-48	3	3	6	4	4	2	10	2	4	6	22
49	R-49	4	4	4	12	4	4	8	3	4	3	10	30	49	R-49	3	4	7	3	4	4	11	3	3	6	24
50	R-50	4	3	2	9	2	2	4	4	2	4	10	23	50	R-50	4	3	7	3	2	3	8	4	4	8	23
51	R-51	3	4	3	10	3	4	7	4	4	3	11	28	51	R-51	3	4	7	4	2	2	8	2	3	5	20
52	R-52	4	3	3	10	4	4	8	2	2	4	8	26	52	R-52	4	4	8	3	4	3	10	4	4	8	26
53	R-53	4	4	4	12	3	4	7	3	3	3	9	28	53	R-53	4	4	8	2	2	2	6	3	2	5	19
54	R-54	2	2	2	6	2	1	3	1	2	1	4	13	54	R-54	4	4	8	4	4	3	11	4	4	8	27
55	R-55	4	1	1	6	2	3	5	2	2	1	5	16	55	R-55	4	3	7	1	2	2	5	4	2	6	18
56	R-56	2	2	2	6	1	3	4	3	2	2	7	17	56	R-56	3	3	6	2	2	2	6	2	4	6	18
57	R-57	3	1	1	5	2	2	4	1	2	2	5	14	57	R-57	4	1	5	2	3	2	7	1	2	3	15
58	R-58	4	3	3	10	4	2	6	4	4	4	12	28	58	R-58	4	4	8	2	2	4	8	4	2	6	22
59	R-59	4	4	4	12	2	3	5	3	4	4	11	28	59	R-59	3	4	7	3	2	2	7	4	3	7	21
60	R-60	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21	60	R-60	4	4	8	3	2	2	7	4	3	7	22
61	R-61	4	3	2	9	2	2	4	4	4	4	12	25	61	R-61	4	4	8	3	2	2	7	2	2	4	19
62	R-62	4	4	4	12	4	3	7	2	3	4	9	28	62	R-62	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8	27
63	R-63	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21	63	R-63	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	15
64	R-64	4	4	4	12	2	3	5	2	4	2	8	25	64	R-64	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	14
65	R-65	3	4	4	11	3	3	6	2	3	3	8	25	65	R-65	4	3	7	2	2	2	6	3	4	7	20
66	R-66	4	4	4	12	3	3	6	2	3	2	7	25	66	R-66	4	2	6	4	4	3	11	3	3	6	23
67	R-67	4	3	4	11	4	3	7	3	3	2	8	26	67	R-67	4	4	8	4	3	2	9	4	3	7	24
68	R-68	3	3	4	10	3	3	6	2	4	2	8	24	68	R-68	3	2	5	4	4	2	10	2	4	6	21
69	R-69	4	4	2	10	2	2	4	2	2	2	6	20	69	R-69	3	4	7	3	4	4	11	2	3	5	23
70	R-70	4	3	2	9	3	2	5	4	2	4	10	24	70	R-70	4	2	6	2	2	3	7	2	4	6	19
	$\Sigma$	246	218	220	684	205	209	414	181	191	207	579	1677		$\Sigma$	243	225	468	202	207	197	606	198	207	405	1479

Tabulasi Data Hasil Penelitian Citra Koperasi dan Kepuasan Anggota

No	Kode Resp	Citra Koperasi (X <sub>4</sub> )										No	Kode Resp	Kepuasan Anggota (Y)											
		4.1				4.2		4.3			Jml			5.1				5.2			5.3				Jml
		30	31	32	Σ	33	Σ	34	35	Σ				36	37	38	Σ	39	40	Σ	41	42	43	Σ	
1	R-01	3	2	2	7	2	2	3	2	5	14	1	R-01	4	3	2	9	4	3	7	3	2	4	9	25
2	R-02	4	4	4	12	2	2	2	2	4	18	2	R-02	3	4	4	11	3	3	6	2	3	3	8	25
3	R-03	4	3	3	10	3	3	2	2	4	17	3	R-03	3	4	3	10	3	4	7	1	1	1	3	20
4	R-04	4	4	2	10	4	4	3	2	5	19	4	R-04	4	4	4	12	2	3	5	3	2	2	7	24
5	R-05	2	3	2	7	2	2	2	3	5	14	5	R-05	3	4	3	10	3	3	6	4	2	4	10	26
6	R-06	3	3	4	10	4	4	2	4	6	20	6	R-06	4	4	4	12	3	3	6	4	2	2	8	26
7	R-07	2	3	2	7	2	2	2	3	5	14	7	R-07	4	3	4	11	4	3	7	2	2	4	8	26
8	R-08	3	2	2	7	2	2	2	2	4	13	8	R-08	3	1	1	5	3	3	6	2	1	2	5	16
9	R-09	4	4	4	12	4	4	3	3	6	22	9	R-09	3	3	4	10	3	4	7	3	4	4	11	28
10	R-10	4	4	3	11	3	3	4	4	8	22	10	R-10	4	4	4	12	4	3	7	2	3	4	9	28
11	R-11	4	2	3	9	4	4	2	3	5	18	11	R-11	3	4	3	10	3	4	7	2	2	2	6	23
12	R-12	4	3	2	9	4	4	2	4	6	19	12	R-12	4	2	2	8	4	2	6	2	3	4	9	23
13	R-13	4	4	3	11	2	2	2	2	4	17	13	R-13	3	3	4	10	3	3	6	1	1	3	5	21
14	R-14	4	3	2	9	3	3	2	2	4	16	14	R-14	4	3	4	11	3	2	5	2	3	2	7	23
15	R-15	3	3	2	8	3	3	2	2	4	15	15	R-15	2	1	2	5	2	3	5	2	2	2	6	16
16	R-16	3	3	2	8	2	2	2	2	4	14	16	R-16	2	2	2	6	1	2	3	2	2	1	5	14
17	R-17	2	2	2	6	2	2	4	2	6	14	17	R-17	3	3	4	10	3	1	4	3	2	2	7	21
18	R-18	2	2	2	6	2	2	2	2	4	12	18	R-18	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	12	30
19	R-19	3	2	4	9	2	2	3	4	7	18	19	R-19	3	4	3	10	3	2	5	2	2	2	6	21
20	R-20	4	4	4	12	3	3	4	4	8	23	20	R-20	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	31
21	R-21	4	2	3	9	4	4	4	2	6	19	21	R-21	4	4	4	12	3	2	5	2	4	3	9	26

22	R-22	4	2	4	10	2	2	2	2	4	16	22	R-22	3	4	3	10	3	4	7	3	2	3	8	25
23	R-23	3	4	4	11	2	2	3	2	5	18	23	R-23	4	4	4	12	1	4	5	1	3	3	7	24
24	R-24	4	2	3	9	4	4	2	4	6	19	24	R-24	4	3	3	10	2	3	5	2	4	4	10	25
25	R-25	3	4	4	11	2	2	2	4	6	19	25	R-25	4	3	4	11	4	4	8	3	3	4	10	29
26	R-26	3	4	4	11	2	2	2	2	4	17	26	R-26	4	4	2	10	4	2	6	2	2	4	8	24
27	R-27	4	4	3	11	3	3	4	4	8	22	27	R-27	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	11	31
28	R-28	3	3	3	9	4	4	4	2	6	19	28	R-28	4	3	4	11	4	2	6	3	2	2	7	24
29	R-29	4	4	3	11	2	2	4	2	6	19	29	R-29	4	4	4	12	3	4	7	3	4	4	11	30
30	R-30	4	3	4	11	2	2	3	3	6	19	30	R-30	4	3	4	11	3	2	5	4	3	4	11	27
31	R-31	4	4	3	11	2	2	2	3	5	18	31	R-31	3	4	3	10	3	4	7	4	4	3	11	28
32	R-32	4	3	3	10	4	4	4	4	8	22	32	R-32	4	3	3	10	4	4	8	2	3	4	9	27
33	R-33	3	3	3	9	2	2	4	2	6	17	33	R-33	4	4	4	12	3	4	7	3	3	3	9	28
34	R-34	4	4	3	11	4	4	4	4	8	23	34	R-34	2	2	1	5	1	2	3	1	2	1	4	12
35	R-35	4	4	3	11	1	1	1	2	3	15	35	R-35	2	1	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17
36	R-36	3	3	3	9	3	3	2	2	4	16	36	R-36	3	1	1	5	3	4	7	1	2	4	7	19
37	R-37	2	2	2	6	2	2	2	2	4	12	37	R-37	3	1	2	6	3	1	4	3	3	1	7	17
38	R-38	2	2	2	6	2	2	2	2	4	12	38	R-38	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	12	30
39	R-39	4	4	3	11	4	4	2	4	6	21	39	R-39	3	3	4	10	3	4	7	3	4	4	11	28
40	R-40	2	3	2	7	3	3	3	2	5	15	40	R-40	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21
41	R-41	4	3	3	10	3	3	4	2	6	19	41	R-41	4	2	4	10	4	2	6	3	2	4	9	25
42	R-42	4	4	4	12	3	3	4	4	8	23	42	R-42	3	4	3	10	3	3	6	3	2	3	8	24
43	R-43	3	4	2	9	4	4	2	2	4	17	43	R-43	3	3	4	10	3	2	5	1	2	2	5	20
44	R-44	4	4	4	12	4	4	3	3	6	22	44	R-44	4	4	4	12	2	3	5	3	4	4	11	28
45	R-45	3	4	4	11	2	2	3	4	7	20	45	R-45	4	3	4	11	4	3	7	3	2	4	9	27
46	R-46	3	3	4	10	4	4	4	4	8	22	46	R-46	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	32
47	R-47	4	3	3	10	2	2	2	2	4	16	47	R-47	3	3	2	8	2	4	6	2	2	4	8	22

48	R-48	3	4	4	11	4	4	3	4	7	22	48	R-48	3	3	4	10	3	3	6	2	4	3	9	25
49	R-49	4	4	3	11	4	4	4	4	8	23	49	R-49	4	4	4	12	4	4	8	3	4	3	10	30
50	R-50	2	3	2	7	2	2	2	3	5	14	50	R-50	4	3	2	9	2	2	4	4	2	4	10	23
51	R-51	4	4	3	11	4	4	4	3	7	22	51	R-51	3	4	3	10	3	4	7	4	4	3	11	28
52	R-52	4	3	3	10	4	4	4	4	8	22	52	R-52	4	3	3	10	4	4	8	2	2	4	8	26
53	R-53	3	3	3	9	4	4	4	2	6	19	53	R-53	4	4	4	12	3	4	7	3	3	3	9	28
54	R-54	4	4	3	11	4	4	4	4	8	23	54	R-54	2	2	2	6	2	1	3	1	2	1	4	13
55	R-55	2	3	2	7	2	2	2	3	5	14	55	R-55	4	1	1	6	2	3	5	2	2	1	5	16
56	R-56	2	3	3	8	3	3	2	2	4	15	56	R-56	2	2	2	6	1	3	4	3	2	2	7	17
57	R-57	2	2	2	6	2	2	2	2	4	12	57	R-57	3	1	1	5	2	2	4	1	2	2	5	14
58	R-58	2	2	2	6	2	2	2	2	4	12	58	R-58	4	3	3	10	4	2	6	4	4	4	12	28
59	R-59	4	4	2	10	4	4	2	4	6	20	59	R-59	4	4	4	12	2	3	5	3	4	4	11	28
60	R-60	2	3	2	7	2	2	3	2	5	14	60	R-60	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21
61	R-61	2	2	3	7	4	4	4	4	8	19	61	R-61	4	3	2	9	2	2	4	4	4	4	12	25
62	R-62	3	3	4	10	2	2	4	4	8	20	62	R-62	4	4	4	12	4	3	7	2	3	4	9	28
63	R-63	2	3	2	7	2	2	3	3	6	15	63	R-63	4	3	3	10	2	3	5	2	2	2	6	21
64	R-64	4	4	4	12	4	4	3	3	6	22	64	R-64	4	4	4	12	2	3	5	2	4	2	8	25
65	R-65	2	2	3	7	4	4	4	2	6	17	65	R-65	3	4	4	11	3	3	6	2	3	3	8	25
66	R-66	3	3	4	10	4	4	4	4	8	22	66	R-66	4	4	4	12	3	3	6	2	3	2	7	25
67	R-67	3	4	4	11	2	2	3	2	5	18	67	R-67	4	3	4	11	4	3	7	3	3	2	8	26
68	R-68	3	4	4	11	4	4	3	4	7	22	68	R-68	3	3	4	10	3	3	6	2	4	2	8	24
69	R-69	4	4	3	11	4	4	4	4	8	23	69	R-69	4	4	2	10	2	2	4	2	2	2	6	20
70	R-70	2	3	2	7	2	2	3	3	6	15	70	R-70	4	3	2	9	3	2	5	4	2	4	10	24
	$\Sigma$	225	223	207	655	204	204	201	201	402	1261		$\Sigma$	246	218	220	684	205	209	414	181	191	207	579	1677

## Lampiran 8

eskripsi Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

No	kode Resp	1.1			1.2			1.3			1.4			1.5			Total Skor	%	Kriteria
		skor	%	kriteria															
1	R-01	10	83	ST	3	38	SR	10	83	ST	7	58	R	4	33	ST	34	60.7	R
2	R-02	6	50	R	4	50	R	7	58	R	6	50	R	8	67	R	31	55.4	R
3	R-03	7	58	R	4	50	R	6	50	R	7	58	R	10	83	ST	34	60.7	R
4	R-04	9	75	T	8	100	ST	10	83	ST	7	58	R	10	83	ST	44	78.6	T
5	R-05	9	75	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	32	57.1	R
6	R-06	10	83	ST	7	88	ST	8	67	T	8	67	T	7	58	R	40	71.4	T
7	R-07	9	75	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	10	83	ST	36	64.3	T
8	R-08	8	67	T	6	75	T	10	83	ST	7	58	R	4	33	SR	35	62.5	T
9	R-09	11	92	ST	8	100	ST	11	92	ST	10	83	ST	9	75	T	49	87.5	ST
10	R-10	10	83	ST	7	88	ST	11	92	ST	9	75	T	9	75	T	46	82.1	ST
11	R-11	7	58	R	4	50	R	6	50	R	5	42	SR	7	58	R	29	51.8	R
12	R-12	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	10	83	ST	9	75	T	45	80.4	T
13	R-13	12	100	ST	5	63	T	8	67	T	9	75	T	9	75	T	43	76.8	T
14	R-14	9	75	T	7	88	ST	10	83	ST	11	92	ST	7	58	R	44	78.6	T
15	R-15	9	75	T	7	88	ST	11	92	ST	5	42	SR	7	58	R	39	69.6	T
16	R-16	8	67	T	6	75	T	10	83	ST	5	42	SR	6	50	R	35	62.5	T
17	R-17	8	67	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	31	55.4	R
18	R-18	12	100	ST	5	63	T	9	75	T	12	100	ST	11	92	ST	49	87.5	ST
19	R-19	9	75	T	3	38	SR	4	33	SR	10	83	ST	6	50	R	32	57.1	R
20	R-20	12	100	ST	7	88	ST	10	83	ST	12	100	ST	12	100	ST	53	94.6	ST
21	R-21	12	100	ST	3	38	SR	11	92	ST	10	83	ST	9	75	T	45	80.4	T
22	R-22	9	75	T	5	63	T	9	75	T	7	58	R	11	92	ST	41	73.2	T
23	R-23	9	75	T	4	50	R	10	83	ST	10	83	ST	10	83	ST	43	76.8	T
24	R-24	10	83	ST	8	100	ST	9	75	T	8	67	T	9	75	T	44	78.6	T
25	R-25	9	75	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	32	57.1	R
26	R-26	10	83	ST	7	88	ST	8	67	T	10	83	ST	10	83	ST	45	80.4	T
27	R-27	12	100	ST	5	63	T	12	100	ST	8	67	T	12	100	ST	49	87.5	ST
28	R-28	9	75	T	7	88	ST	9	75	T	10	83	ST	8	67	T	43	76.8	T

29	R-29	11	92	ST	8	100	ST	11	92	ST	12	100	ST	10	83	ST	52	92.9	ST
30	R-30	10	83	ST	7	88	ST	10	83	ST	9	75	T	10	83	ST	46	82.1	ST
31	R-31	7	58	R	4	50	R	6	50	R	5	42	SR	7	58	R	29	51.8	R
32	R-32	11	92	ST	7	88	ST	9	75	T	8	67	T	11	92	ST	46	82.1	ST
33	R-33	12	100	ST	6	75	T	10	83	ST	10	83	ST	11	92	ST	49	87.5	ST
34	R-34	9	75	T	8	100	ST	10	83	ST	11	92	ST	10	83	ST	48	85.7	ST
35	R-35	8	67	T	7	88	ST	5	42	SR	6	50	R	10	83	ST	36	64.3	T
36	R-36	8	67	T	4	50	R	8	67	T	10	83	ST	12	100	ST	42	75	T
37	R-37	8	67	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	31	55.4	R
38	R-38	12	100	ST	5	63	T	9	75	T	12	100	ST	11	92	ST	49	87.5	ST
39	R-39	11	92	ST	8	100	ST	10	83	ST	10	83	ST	12	100	ST	51	91.1	ST
40	R-40	12	100	ST	7	88	ST	8	67	T	12	100	ST	12	100	ST	51	91.1	ST
41	R-41	12	100	ST	4	50	R	10	83	ST	10	83	ST	11	92	ST	47	83.9	ST
42	R-42	9	75	T	5	63	T	9	75	T	7	58	R	11	92	ST	41	73.2	T
43	R-43	9	75	T	4	50	R	8	67	T	10	83	ST	10	83	ST	41	73.2	T
44	R-44	10	83	ST	6	75	T	10	83	ST	9	75	T	10	83	ST	45	80.4	T
45	R-45	9	75	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	32	57.1	R
46	R-46	10	83	ST	7	88	ST	9	75	T	10	83	ST	9	75	T	45	80.4	T
47	R-47	12	100	ST	5	63	T	12	100	ST	8	67	T	11	92	ST	48	85.7	ST
48	R-48	12	100	ST	6	75	T	9	75	T	9	75	T	8	67	T	44	78.6	T
49	R-49	11	92	ST	8	100	ST	11	92	ST	12	100	ST	10	83	ST	52	92.9	ST
50	R-50	10	83	ST	7	88	ST	10	83	ST	9	75	T	10	83	ST	46	82.1	ST
51	R-51	7	58	T	4	50	R	7	58	R	6	50	R	7	58	R	31	55.4	R
52	R-52	11	92	T	7	88	ST	9	75	T	8	67	T	11	92	ST	46	82.1	ST
53	R-53	10	83	ST	6	75	T	9	75	T	10	83	ST	11	92	ST	46	82.1	ST
54	R-54	9	75	T	6	75	T	10	83	ST	9	75	T	9	75	T	43	76.8	T
55	R-55	10	83	ST	7	88	ST	10	83	ST	10	83	ST	8	67	T	45	80.4	T
56	R-56	8	67	ST	4	50	R	6	50	R	9	75	T	10	83	ST	37	66.1	T
57	R-57	7	58	ST	4	50	R	6	50	R	6	50	R	5	42	SR	28	50	R
58	R-58	12	100	ST	4	50	R	9	75	T	12	100	ST	11	92	ST	48	85.7	ST
59	R-59	9	75	ST	6	75	T	8	67	T	8	67	T	11	92	ST	42	75	T

60	R-60	8	67	R	7	88	ST	10	83	ST	12	100	ST	12	100	ST	49	87.5	ST
61	R-61	10	83	ST	4	50	R	11	92	ST	7	58	R	10	83	ST	42	75	T
62	R-62	7	58	ST	5	63	T	9	75	T	7	58	R	11	92	ST	39	69.6	T
63	R-63	9	75	T	6	75	T	8	67	T	10	83	ST	10	83	ST	43	76.8	T
64	R-64	10	83	ST	8	100	ST	9	75	T	8	67	T	7	58	R	42	75	T
65	R-65	8	67	T	4	50	R	6	50	R	7	58	R	6	50	R	31	55.4	R
66	R-66	8	67	R	7	88	ST	8	67	T	10	83	ST	11	92	ST	44	78.6	T
67	R-67	6	50	ST	5	63	T	12	100	ST	7	58	R	12	100	ST	42	75	T
68	R-68	8	67	T	4	50	R	8	67	T	10	83	ST	8	67	T	38	67.9	T
69	R-69	7	58	T	8	100	ST	8	67	T	12	100	ST	10	83	ST	45	80.4	T
70	R-70	10	83	ST	5	63	T	9	75	T	9	75	T	10	83	ST	43	76.8	T
	$\Sigma$	663			395			609			611			640			2918		
	rata-rata	9.47			5.64			8.7			8.73			9.14			41.69	74.4	T
Distribusi Frekuensi																			
Sangat Tinggi			37			27			27			29		40				21	
Tinggi			27			19			27			17		12				35	
Rendah			6			21			14			20		16				14	
Sangat Rendah			0			3			2			4		2				0	
Distribusi Persentase (%)																			
Sangat Tinggi		52.9			38.6			38.6			41.4		57.1					30	
Tinggi		38.6			27.1			38.6			24.3		17.1					50	
Rendah		8.57			30			20			28.6		22.9					20	
Sangat Rendah		0			4.29			2.86			5.71		2.86					0	

## Deskripsi Data Hasil Penelitian Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

(X<sub>2</sub>)

No	Kode Resp	2.1			2.2			2.3			Total Skor	%	Kriteria
		skor	%	krit	skor	%	krit	skor	%	krit			
1	R-01	9	75	T	7	88	ST	9	75	T	25	78	T
2	R-02	11	92	ST	6	75	T	8	67	T	25	78	T
3	R-03	10	83	ST	7	88	ST	3	25	SR	20	63	T
4	R-04	12	100	ST	5	63	T	7	58	R	24	75	T
5	R-05	10	83	ST	6	75	T	10	83	ST	26	81	ST
6	R-06	12	100	ST	6	75	T	8	67	T	26	81	ST
7	R-07	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	26	81	ST
8	R-08	5	42	SR	6	75	T	5	42	SR	16	50	R
9	R-09	10	83	ST	7	88	ST	11	92	ST	28	88	ST
10	R-10	12	100	ST	7	88	ST	9	75	T	28	88	ST
11	R-11	10	83	ST	7	88	ST	6	50	R	23	72	T
12	R-12	8	67	T	6	75	T	9	75	T	23	72	T
13	R-13	10	83	ST	6	75	T	5	42	SR	21	66	T
14	R-14	11	92	ST	5	63	T	7	58	R	23	72	T
15	R-15	5	42	SR	5	63	T	6	50	R	16	50	R
16	R-16	6	50	R	3	38	SR	5	42	SR	14	44	R
17	R-17	10	83	ST	4	50	R	7	58	R	21	66	T
18	R-18	10	83	ST	8	100	ST	12	100	ST	30	94	ST
19	R-19	10	83	ST	5	63	T	6	50	R	21	66	T
20	R-20	11	92	ST	8	100	ST	12	100	ST	31	97	ST
21	R-21	12	100	ST	5	63	T	9	75	T	26	81	ST
22	R-22	10	83	ST	7	88	ST	8	67	T	25	78	T
23	R-23	12	100	ST	5	63	T	7	58	R	24	75	T
24	R-24	10	83	ST	5	63	T	10	83	ST	25	78	T
25	R-25	11	92	ST	8	100	ST	10	83	ST	29	91	ST
26	R-26	10	83	ST	6	75	T	8	67	T	24	75	T
27	R-27	12	100	ST	8	100	ST	11	92	ST	31	97	ST
28	R-28	11	92	ST	6	75	T	7	58	R	24	75	T
29	R-29	12	100	ST	7	88	ST	11	92	ST	30	94	ST
30	R-30	11	92	ST	5	63	T	11	92	ST	27	84	ST
31	R-31	10	83	ST	7	88	ST	11	92	ST	28	88	ST
32	R-32	10	83	ST	8	100	ST	9	75	T	27	84	ST
33	R-33	12	100	ST	7	88	ST	9	75	T	28	88	ST
34	R-34	5	42	SR	3	38	SR	4	33	SR	12	38	SR
35	R-35	5	42	SR	5	63	T	7	58	R	17	53	R
36	R-36	5	42	SR	7	88	ST	7	58	R	19	59	R
37	R-37	6	50	R	4	50	R	7	58	R	17	53	R
38	R-38	10	83	ST	8	100	ST	12	100	ST	30	94	ST

39	R-39	10	83	ST	7	88	ST	11	92	ST	28	88	ST
40	R-40	10	83	ST	5	63	T	6	50	R	21	66	T
41	R-41	10	83	ST	6	75	T	9	75	T	25	78	T
42	R-42	10	83	ST	6	75	T	8	67	T	24	75	T
43	R-43	10	83	ST	5	63	T	5	42	SR	20	63	T
44	R-44	12	10 0	ST	5	63	T	11	92	ST	28	88	ST
45	R-45	11	92	ST	7	88	ST	9	75	T	27	84	ST
46	R-46	12	10 0	ST	8	0	ST	12	10 0	ST	32	0	ST
47	R-47	8	67	T	6	75	T	8	67	T	22	69	T
48	R-48	10	83	ST	6	75	T	9	75	T	25	78	T
49	R-49	12	10 0	ST	8	0	ST	10	83	ST	30	94	ST
50	R-50	9	75	T	4	50	R	10	83	ST	23	72	T
51	R-51	10	83	ST	7	88	ST	11	92	ST	28	88	ST
52	R-52	10	10 83	ST	8	0	ST	8	67	T	26	81	ST
53	R-53	12	10 0	ST	7	88	ST	9	75	T	28	88	ST
54	R-54	6	50	R	3	38	SR	4	33	SR	13	41	SR
55	R-55	6	50	R	5	63	T	5	42	SR	16	50	R
56	R-56	6	50	R	4	50	R	7	58	R	17	53	R
57	R-57	5	42	SR	4	50	R	5	42	SR	14	44	R
58	R-58	10	10 83	ST	6	75	T	12	10 0	ST	28	88	ST
59	R-59	12	10 0	ST	5	63	T	11	92	ST	28	88	ST
60	R-60	10	83	ST	5	63	T	6	50	R	21	66	T
61	R-61	9	75	T	4	50	R	12	10 0	ST	25	78	T
62	R-62	12	10 0	ST	7	88	ST	9	75	T	28	88	ST
63	R-63	10	83	ST	5	63	T	6	50	R	21	66	T
64	R-64	12	10 0	ST	5	63	T	8	67	T	25	78	T
65	R-65	11	92	ST	6	75	T	8	67	T	25	78	T
66	R-66	12	10 0	ST	6	75	T	7	58	R	25	78	T
67	R-67	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	26	81	ST
68	R-68	10	83	ST	6	75	T	8	67	T	24	75	T
69	R-69	10	83	ST	4	50	R	6	50	R	20	63	T
70	R-70	9	75	T	5	63	T	10	83	ST	24	75	T
	$\Sigma$	684			414			579			1677		
	rata-rata	9.7 7			5.9 1			8.3			23.9 6	75	T
Distribusi Frekuensi													
Sangat Tinggi		53		26		17		28					
Tinggi		6		34		23		31					
Rendah		5		7		17		9					
Sangat Rendah		6		3		9		2					
Distribusi Persentase (%)													
Sangat Tinggi		75. 7		37. 1		24		40					
Tinggi		8.5 7		48. 6		33		44.2 9					

Rendah	7.1 4	10	24	12.8 6
Sangat Rendah	8.5 7	4.2 9	13	2.85 7



Deskripsi Data Hasil Penelitian Variabel Motivasi Berkoperasi ( $X_3$ )

No	Kode Resp	3.1			3.2			3.3			Total Skor	%	Kriteria
		skor	%	krit	skor	%	krit	skor	%	krit			
1	R-01	8	100	ST	8	67	T	2	25	SR	18	64	T
2	R-02	8	100	ST	9	75	T	6	75	T	23	82	ST
3	R-03	5	63	T	6	50	R	4	50	R	15	54	R
4	R-04	4	50	R	6	50	R	4	50	R	14	50	R
5	R-05	6	75	T	7	58	R	6	75	T	19	68	T
6	R-06	6	75	T	11	92	ST	5	63	T	22	79	T
7	R-07	6	75	T	7	58	R	5	63	T	18	64	T
8	R-08	5	63	T	10	83	ST	4	50	R	19	68	T
9	R-09	5	63	T	11	92	ST	6	75	T	22	79	T
10	R-10	7	88	ST	9	75	T	6	75	T	22	79	T
11	R-11	5	63	T	10	83	ST	5	63	T	20	71	T
12	R-12	8	100	ST	10	83	ST	8	100	ST	26	93	ST
13	R-13	8	100	ST	6	50	R	5	63	T	19	68	T
14	R-14	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
15	R-15	7	88	ST	7	58	R	3	38	SR	17	61	R
16	R-16	6	75	T	12	100	ST	5	63	T	23	82	ST
17	R-17	4	50	R	4	33	SR	4	50	R	12	43	SR
18	R-18	8	100	ST	12	100	ST	6	75	T	26	93	ST
19	R-19	7	88	ST	7	58	R	7	88	ST	21	75	T
20	R-20	8	100	ST	11	92	ST	7	88	ST	26	93	ST
21	R-21	8	100	ST	10	83	ST	8	100	ST	26	93	ST
22	R-22	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
23	R-23	5	63	T	6	50	R	4	50	R	15	54	R
24	R-24	4	50	R	6	50	R	4	50	R	14	50	R
25	R-25	7	88	ST	11	92	ST	7	88	ST	25	89	ST
26	R-26	7	88	ST	11	92	ST	5	63	T	23	82	ST
27	R-27	8	100	ST	10	83	ST	7	88	ST	25	89	ST
28	R-28	5	63	T	6	50	R	4	50	R	15	54	R
29	R-29	7	88	ST	11	92	ST	5	63	T	23	82	ST
30	R-30	7	88	ST	7	58	R	6	75	T	20	71	T
31	R-31	7	88	ST	8	67	T	5	63	T	20	71	T
32	R-32	8	100	ST	10	83	ST	8	100	ST	26	93	ST
33	R-33	8	100	ST	6	50	R	5	63	T	19	68	T
34	R-34	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
35	R-35	7	88	ST	7	58	R	5	63	T	19	68	T
36	R-36	5	63	T	8	67	T	5	63	T	18	64	T
37	R-37	4	50	R	7	58	R	4	50	R	15	54	R
38	R-38	8	100	ST	12	100	ST	6	75	T	26	93	ST
39	R-39	7	88	ST	11	92	ST	7	88	ST	25	89	ST
40	R-40	8	100	ST	11	92	ST	7	88	ST	26	93	ST
41	R-41	8	100	ST	10	83	ST	8	100	ST	26	93	ST
42	R-42	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
43	R-43	5	63	T	6	50	R	4	50	R	15	54	R
44	R-44	4	50	R	6	50	R	4	50	R	14	50	R
45	R-45	7	88	ST	11	92	ST	7	88	ST	25	89	ST
46	R-46	7	88	ST	11	92	ST	5	63	T	23	82	ST
47	R-47	8	100	ST	9	75	T	7	88	ST	24	86	ST
48	R-48	6	75	T	10	83	ST	6	75	T	22	79	T
49	R-49	7	88	ST	11	92	ST	6	75	T	24	86	ST

50	R-50	7	88	ST	8	67	T	8	100	ST	23	82	ST
51	R-51	7	88	ST	8	67	T	5	63	T	20	71	T
52	R-52	8	100	ST	10	83	ST	8	100	ST	26	93	ST
53	R-53	8	100	ST	6	50	R	5	63	T	19	68	T
54	R-54	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
55	R-55	7	88	ST	5	42	SR	6	75	T	18	64	T
56	R-56	6	75	T	6	50	R	6	75	T	18	64	T
57	R-57	5	63	T	7	58	R	3	38	SR	15	54	R
58	R-58	8	100	ST	8	67	T	6	75	T	22	79	T
59	R-59	7	88	ST	7	58	R	7	88	ST	21	75	T
60	R-60	8	100	ST	7	58	R	7	88	ST	22	79	T
61	R-61	8	100	ST	7	58	R	4	50	R	19	68	T
62	R-62	8	100	ST	11	92	ST	8	100	ST	27	96	ST
63	R-63	5	63	T	6	50	R	4	50	R	15	54	R
64	R-64	4	50	R	6	50	R	4	50	R	14	50	R
65	R-65	7	88	ST	6	50	R	7	88	ST	20	71	T
66	R-66	6	75	T	11	92	ST	6	75	T	23	82	ST
67	R-67	8	100	ST	9	75	T	7	88	ST	24	86	ST
68	R-68	5	63	T	10	83	ST	6	75	T	21	75	T
69	R-69	7	88	ST	11	92	ST	5	63	T	23	82	ST
70	R-70	6	75	T	7	58	R	6	75	T	19	68	T
	$\Sigma$	468			606			405			1479		
	Rata-rata	6.7			8.7			5.8			21.13	75	T
Distribusi Frekuensi													
Sangat Tinggi		45			32			24			30		
Tinggi		19			10			30			27		
Rendah		6			26			13			12		
sangat Rendah		0			2			3			1		
Distribusi Persentase (%)													
Sangat Tinggi		64			46			34			42.86		
Tinggi		27			14			43			38.57		
Rendah		8.6			37			19			17.14		
Sangat Rendah		0			2.9			4.3			1.429		

Deskripsi Data Hasil Penelitian Variabel Citra koperasi (X<sub>4</sub>)

No	Kode Resp	4.1			4.2			4.3			Total Skor	%	Kriteria
		skor	%	krit	skor	%	krit	skor	%	krit			
1	R-01	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	58	R
2	R-02	12	100	ST	2	50	R	4	50	R	18	75	T
3	R-03	10	83	ST	3	75	T	4	50	R	17	71	T
4	R-04	10	83	ST	4	100	ST	5	63	T	19	79	T
5	R-05	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	58	R
6	R-06	10	83	ST	4	100	ST	6	75	T	20	83	ST
7	R-07	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	58	R
8	R-08	7	58	R	2	50	R	4	50	R	13	54	R
9	R-09	12	100	ST	4	100	ST	6	75	T	22	92	ST
10	R-10	11	92	ST	3	75	T	8	100	ST	22	92	ST
11	R-11	9	75	T	4	100	ST	5	63	T	18	75	T
12	R-12	9	75	T	4	100	ST	6	75	T	19	79	T
13	R-13	11	92	ST	2	50	R	4	50	R	17	71	T
14	R-14	9	75	T	3	75	T	4	50	R	16	67	T
15	R-15	8	67	T	3	75	T	4	50	R	15	63	T
16	R-16	8	67	T	2	50	R	4	50	R	14	58	R
17	R-17	6	50	R	2	50	R	6	75	T	14	58	R
18	R-18	6	50	R	2	50	R	4	50	R	12	50	R
19	R-19	9	75	T	2	50	R	7	88	ST	18	75	T
20	R-20	12	100	ST	3	75	T	8	100	ST	23	96	ST
21	R-21	9	75	T	4	100	ST	6	75	T	19	79	T
22	R-22	10	83	ST	2	50	R	4	50	R	16	67	T
23	R-23	11	92	ST	2	50	R	5	63	T	18	75	T
24	R-24	9	75	T	4	100	ST	6	75	T	19	79	T
25	R-25	11	92	ST	2	50	R	6	75	T	19	79	T
26	R-26	11	92	ST	2	50	R	4	50	R	17	71	T
27	R-27	11	92	ST	3	75	T	8	100	ST	22	92	ST
28	R-28	9	75	T	4	100	ST	6	75	T	19	79	T
29	R-29	11	92	ST	2	50	R	6	75	T	19	79	T

30	R-30	11	92	ST	2	50	R	6	75	T	19	7 9	T
31	R-31	11	92	ST	2	50	R	5	63	T	18	7 5	T
32	R-32	10	83	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	22	9 2	ST
33	R-33	9	75	T	2	50	R	6	75	T	17	7 1	T
34	R-34	11	92	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	23	9 6	ST
35	R-35	11	92	ST	1	25	SR	3	38	SR	15	6 3	T
36	R-36	9	75	T	3	75	T	4	50	R	16	6 7	T
37	R-37	6	50	R	2	50	R	4	50	R	12	5 0	R
38	R-38	6	50	R	2	50	R	4	50	R	12	5 0	R
39	R-39	11	92	ST	4	10 0	ST	6	75	T	21	8 8	ST
40	R-40	7	58	R	3	75	T	5	63	T	15	6 3	T
41	R-41	10	83	ST	3	75	T	6	75	T	19	7 9	T
42	R-42	12	10 0	ST	3	75	T	8	10 0	ST	23	9 6	ST
43	R-43	9	75	T	4	10 0	ST	4	50	R	17	7 1	T
44	R-44	12	10 0	ST	4	10 0	ST	6	75	T	22	9 2	ST
45	R-45	11	92	ST	2	50	R	7	88	ST	20	8 3	ST
46	R-46	10	83	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	22	9 2	ST
47	R-47	10	83	ST	2	50	R	4	50	R	16	6 7	T
48	R-48	11	92	ST	4	10 0	ST	7	88	ST	22	9 2	ST
49	R-49	11	92	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	23	9 6	ST
50	R-50	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	5 8	R
51	R-51	11	92	ST	4	10 0	ST	7	88	ST	22	9 2	ST
52	R-52	10	83	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	22	9 2	ST
53	R-53	9	75	T	4	10 0	ST	6	75	T	19	7 9	T
54	R-54	11	92	ST	4	10 0	ST	8	10 0	ST	23	9 6	ST
55	R-55	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	5 8	R
56	R-56	8	67	T	3	75	T	4	50	R	15	6 3	T
57	R-57	6	50	R	2	50	R	4	50	R	12	5 0	R
58	R-58	6	50	R	2	50	R	4	50	R	12	5 0	R
59	R-59	10	83	ST	4	10 0	ST	6	75	T	20	8 3	ST
60	R-60	7	58	R	2	50	R	5	63	T	14	5 8	R

61	R-61	7	58	R	4	10	ST	8	10	ST	19	7	T
62	R-62	10	83	ST	2	50	R	8	10	ST	20	8	ST
63	R-63	7	58	R	2	50	R	6	75	T	15	6	T
64	R-64	12	100	ST	4	10	ST	6	75	T	22	9	ST
65	R-65	7	58	R	4	10	ST	6	75	T	17	7	T
66	R-66	10	83	ST	4	10	ST	8	10	ST	22	9	ST
67	R-67	11	92	ST	2	50	R	5	63	T	18	7	T
68	R-68	11	92	ST	4	10	ST	7	88	ST	22	9	ST
69	R-69	11	92	ST	4	10	ST	8	10	ST	23	9	ST
70	R-70	7	58	R	2	50	R	6	75	T	15	6	T
	$\Sigma$	655			204			402			1261		
	Rata-rata	9.36			2.9			5.74			18.01	7.5	T
Distribusi Frekuensi													
Sangat Tinggi		38			27			19			23		
Tinggi		14			11			32			33		
Rendah		18			31			18			14		
Sangat Rendah		0			1			1			0		
Distribusi Persentase (%)													
Sangat Tinggi		54.3			39			27.1			32.86		
Tinggi		20			16			45.7			47.14		
Rendah		25.7			44			25.7			20		
Sangat Rendah		0			1.4			1.43			0		

Deskripsi Data Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Anggota (Y)

No	Kode Resp	5.1			5.2			5.3			Total Skor	%	Kriteria
		skor	%	krit	skor	%	krit	skor	%	krit			
1	R-01	8	67	T	4	50	R	6	50	R	18	56	R
2	R-02	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	26	81	ST
3	R-03	10	83	ST	4	50	R	6	50	R	20	63	T
4	R-04	12	100	ST	6	75	T	11	92	ST	29	91	ST
5	R-05	11	92	ST	5	63	T	9	75	T	25	78	T
6	R-06	12	100	ST	7	88	ST	10	83	ST	29	91	ST
7	R-07	11	92	ST	7	88	ST	7	58	R	25	78	T
8	R-08	6	50	R	4	50	R	8	67	T	18	56	R
9	R-09	11	92	ST	7	88	ST	9	75	T	27	84	ST
10	R-10	10	83	ST	6	75	T	11	92	ST	27	84	ST
11	R-11	11	92	ST	8	100	ST	9	75	T	28	88	ST
12	R-12	10	83	ST	7	88	ST	12	100	ST	29	91	ST
13	R-13	9	75	T	6	75	T	7	58	R	22	69	T
14	R-14	10	83	ST	6	75	T	8	67	T	24	75	T
15	R-15	7	58	R	5	63	T	6	50	R	18	56	R
16	R-16	7	58	R	4	50	R	6	50	R	17	53	R
17	R-17	7	58	R	4	50	R	6	50	R	17	53	R
18	R-18	8	67	T	8	100	ST	12	100	ST	28	88	ST
19	R-19	11	92	ST	5	63	T	7	58	R	23	72	T
20	R-20	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	26	81	ST
21	R-21	9	75	T	6	75	T	10	83	ST	25	78	T
22	R-22	11	92	ST	7	88	ST	9	75	T	27	84	ST
23	R-23	10	83	ST	4	50	R	8	67	T	22	69	T
24	R-24	11	92	ST	5	63	T	7	58	R	23	72	T
25	R-25	11	92	ST	7	88	ST	10	83	ST	28	88	ST
26	R-26	11	92	ST	5	63	T	8	67	T	24	75	T
27	R-27	11	92	ST	5	63	T	9	75	T	25	78	T
28	R-28	11	92	ST	4	50	R	8	67	T	23	72	T
29	R-29	11	92	ST	8	100	ST	10	83	ST	29	91	ST

30	R-30	12	10 0	ST	8	10 0	ST	11	92	ST	31	9 7	ST
31	R-31	11	92	ST	8	10 0	ST	7	58	R	26	8 1	ST
32	R-32	12	10 0	ST	7	88	ST	12	10 0	ST	31	9 7	ST
33	R-33	11	92	ST	8	10 0	ST	11	92	ST	30	9 4	ST
34	R-34	12	10 0	ST	8	10 0	ST	10	83	ST	30	9 4	ST
35	R-35	7	58	R	5	63	T	6	50	R	18	5 6	R
36	R-36	7	58	R	4	50	R	7	58	R	18	5 6	R
37	R-37	7	58	R	4	50	R	6	50	R	17	5 3	R
38	R-38	8	67	T	8	10 0	ST	12	10 0	ST	28	8 8	ST
39	R-39	11	92	ST	5	63	T	9	75	T	25	7 8	T
40	R-40	11	92	ST	7	88	ST	12	10 0	ST	30	9 4	ST
41	R-41	9	75	T	7	88	ST	12	10 0	ST	28	8 8	ST
42	R-42	11	92	ST	7	88	ST	10	83	ST	28	8 8	ST
43	R-43	6	50	R	6	75	T	8	67	T	20	6 3	T
44	R-44	12	10 0	ST	6	75	T	10	83	ST	28	8 8	ST
45	R-45	10	83	ST	6	75	T	9	75	T	25	7 8	T
46	R-46	12	10 0	ST	7	88	ST	10	83	ST	29	9 1	ST
47	R-47	10	83	ST	6	75	T	9	75	T	25	7 8	T
48	R-48	11	92	ST	6	75	T	12	10 0	ST	29	9 1	ST
49	R-49	11	92	ST	8	10 0	ST	10	83	ST	29	9 1	ST
50	R-50	12	10 0	ST	8	10 0	ST	11	92	ST	31	9 7	ST
51	R-51	11	92	ST	8	10 0	ST	7	58	R	26	8 1	ST
52	R-52	12	10 0	ST	7	88	ST	12	10 0	ST	31	9 7	ST
53	R-53	11	92	ST	8	10 0	ST	11	92	ST	30	9 4	ST
54	R-54	12	10 0	ST	8	10 0	ST	10	83	ST	30	9 4	ST
55	R-55	7	58	R	5	63	T	6	50	R	18	5 6	R
56	R-56	7	58	R	4	50	R	7	58	R	18	5 6	R
57	R-57	7	58	R	4	50	R	6	50	R	17	5 3	R
58	R-58	8	67	T	8	10 0	ST	12	10 0	ST	28	8 8	ST
59	R-59	11	92	ST	5	63	T	9	75	T	25	7 8	T
60	R-60	11	92	ST	7	88	ST	12	10 0	ST	30	9 4	ST

61	R-61	9	75	T	5	63	T	10	83	ST	24	7 5	T
62	R-62	11	92	ST	7	88	ST	6	50	R	24	7 5	T
63	R-63	10	83	ST	6	75	T	8	67	T	24	7 5	T
64	R-64	11	92	ST	6	75	T	10	83	ST	27	8 4	ST
65	R-65	11	92	ST	6	75	T	7	58	R	24	7 5	T
66	R-66	12	10 0	ST	7	88	ST	10	83	ST	29	9 1	ST
67	R-67	11	92	ST	7	88	ST	8	67	T	26	8 1	ST
68	R-68	11	92	ST	6	75	T	12	10 0	ST	29	9 1	ST
69	R-69	11	92	ST	8	10 0	ST	10	83	ST	29	9 1	ST
70	R-70	12	10 0	ST	8	10 0	ST	11	92	ST	31	9 7	ST
	$\Sigma$	708			437			633			177 8		
	Rata- rata	10			6.2 4			9.0 4			25.4	7 9	T
Distribusi Frekuensi													
Sangat Tinggi		51		34		32		38					
Tinggi		8		25		19		21					
Rendah		11		11		19		11					
Saangat Rendah		0		0		0		0					
Distribusi Persentase (%)													
Sangat Tinggi		73		48. 6		45. 7		54.3					
Tinggi		11		35. 7		27. 1		30					
Rendah		16		15. 7		27. 1		15.7					
Saangat Rendah		0		0		0		0					

## Lampiran 9

### Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

Kriteria kategorisasi variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 14 \times 4 = 3920$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 14 \times 1 = 980$$

$$\text{Range} = 3920 - 980 = 2940$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{2940}{4} = 735$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
3185 - 3920	82 - 100	Sangat Tinggi
2450 - 3184	63 - 81	Tinggi
1715 - 2449	44 - 62	Rendah
980 - 1714	25 - 43	Sangat Rendah

#### 1.1 Indikator Keandalan

Kriteria kategorisasi indikator keandalan sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 - 840	82 - 100	Sangat Tinggi
525 - 681	63 - 81	Tinggi
367 - 524	44 - 62	Rendah
210 - 366	25 - 43	Sangat Rendah

#### 1.2 Indikator Daya Tanggap

Kriteria kategorisasi indikator daya tanggap sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 - 560	82 - 100	Sangat Tinggi
350 - 454	63 - 81	Tinggi
245 - 349	44 - 62	Rendah
140 - 244	25 - 43	Sangat Rendah

#### 1.3 Indikator Jaminan

Kriteria kategorisasi indikator jaminan sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

#### 1.4 Indikator Empati

Kriteria kategorisasi indikator empati sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

#### 1.5 Indikator Keberwujudan Fisik

Kriteria kategori indikator keberwujudan fisik sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

## 2. Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

Kriteria kategorisasi variabel kemampuan manajerial pengurus sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 8 \times 4 = 2240$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 8 \times 1 = 560$$

$$\text{Range} = 2240 - 560 = 1680$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1680}{4} = 420$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1820 – 2240	82 – 100	Sangat Tinggi
1400 – 1819	63 – 81	Tinggi
980 – 1399	44 – 62	Rendah
560 – 979	25 – 43	Sangat Rendah

### 2.1. Indikator mengelola organisasi dan usaha koperasi:

Kriteria kategorisasi indikator mengelola organisasi dan usaha koperasi sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

### 2.2. Indikator menyelenggarakan RAT :

Kriteria kategorisasi indikator menyelenggarakan RAT sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi
350 – 454	63 – 81	Tinggi
245 – 349	44 – 62	Rendah
140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah

### 2.3. Indikator membuat rencana kerja dan anggaran belanja :

Kriteria kategorisasi indikator membuat rencana kerja dan anggaran belanja sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

### 3. Variabel Motivasi Berkoperasi

Kriteria kategori variabel motivasi berkoperasi sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 7 \times 4 = 1960$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 7 \times 1 = 490$$

$$\text{Range} = 1960 - 490 = 1470$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1470}{4} = 367,5 = 367$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1592 – 1960	82 – 100	Sangat Tinggi
1225 – 1591	63 – 81	Tinggi
857 – 1224	44 – 62	Rendah
490 – 857	25 – 43	Sangat Rendah

#### 3.1 Indikator dorongan SHU

Kriteria kategori indikator dorongan SHU sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi
350 – 454	63 – 81	Tinggi
245 – 349	44 – 62	Rendah
140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah

#### 3.2 Indikator dorongan memenuhi kebutuhan

Kriteria kategori indikator memenuhi kebutuhan sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

### 3.3 Indikator mengikuti kegiatan koperasi

Kriteria kategori indikator mengikuti kegiatan koperasi:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi
350 – 454	63 – 81	Tinggi
245 – 349	44 – 62	Rendah
140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah

### 4. Variabel Citra Koperasi

Kriteria kategori variabel citra koperasi sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 6 \times 4 = 1680$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 6 \times 1 = 420$$

$$\text{Range} = 1680 - 420 = 1260$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1260}{4} = 315$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1365 - 1680	82 – 100	Sangat Tinggi
1050 - 1364	63 – 81	Tinggi
735 - 1049	44 – 62	Rendah
420 - 734	25 – 43	Sangat Rendah

#### 4.1. Indikator kepercayaan anggota

Kriteria kategori indikator kepercayaan anggota sebagai berikut :

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

#### 4.2. Indikator tanggung jawab sosial koperasi

Kriteria kategori indikator tanggung jawab sosial koperasi sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 1 \times 4 = 280$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 1 \times 1 = 70$$

$$\text{Range} = 280 - 70 = 210$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{210}{4} = 52,5 = 52$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
227 – 280	82 – 100	Sangat Tinggi
175 – 226	63 – 81	Tinggi
122 – 174	44 – 62	Rendah
70 – 121	25 – 43	Sangat Rendah

#### 4.3. Indikator hasil usaha

Kriteria kategori indikator hasil usaha sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi
350 – 454	63 – 81	Tinggi
245 – 349	44 – 62	Rendah
140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah

#### 5. Variabel Kepuasan Anggota

Kriteria kategori variabel kepuasan anggota sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 8 \times 4 = 2240$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 8 \times 1 = 560$$

$$\text{Range} = 2240 - 560 = 1680$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{1680}{4} = 420$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
1820 - 2240	82 – 100	Sangat Tinggi
1400 - 1819	63 – 81	Tinggi
980 - 1399	44 – 62	Rendah
560 - 979	25 – 43	Sangat Rendah

#### 5.1 Indikator kesesuaian dengan harapan

Kriteria kategori indikator kesesuaian dengan harapan sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

### 5.2 Indikator sikap pasca membeli

Kriteria kategori indikator sikap pasca membeli sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 2 \times 4 = 560$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 2 \times 1 = 140$$

$$\text{Range} = 560 - 140 = 420$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{420}{4} = 105$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
455 – 560	82 – 100	Sangat Tinggi
350 – 454	63 – 81	Tinggi
245 – 349	44 – 62	Rendah
140 – 244	25 – 43	Sangat Rendah

### 5.3 Indikator merekomendasi

Kriteria kategori indikator merekomendasi sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} = 70 \times 3 \times 4 = 840$$

$$\text{Skor minimal} = 70 \times 3 \times 1 = 210$$

$$\text{Range} = 840 - 210 = 630$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{630}{4} = 157,5 = 157$$

Interval Skor	Interval (%)	Kriteria
682 – 840	82 – 100	Sangat Tinggi
525 – 681	63 – 81	Tinggi
367 – 524	44 – 62	Rendah
210 – 366	25 – 43	Sangat Rendah

## Lampiran 10

### Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda dan Asumsi Klasik

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pelanggan	79.3750	13.33701	70
Kualitas Pelayanan	74.4898	11.79090	70
Kemampuan Manajerial Pengurus	74.8661	14.60372	70
Motivasi Berkoperasi	75.4592	14.86807	70
Citra Koperasi	75.0595	14.07173	70

#### Correlations

		Kepuasan pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kemampuan Manajerial Pengurus	Motivasi Berkoperasi	Citra Koperasi
Pearson Correlation	Kepuasan pelanggan	1.000	.510	.518	.510	.502
	Kualitas Pelayanan	.510	1.000	.319	.384	.286
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.518	.319	1.000	.260	.345
	Motivasi Berkoperasi	.510	.384	.260	1.000	.306
	Citra Koperasi	.502	.286	.345	.306	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelanggan	.	.000	.000	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.	.004	.001	.008
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.000	.004	.	.015	.002
	Motivasi Berkoperasi	.000	.001	.015	.	.005
	Citra Koperasi	.000	.008	.002	.005	.
N	Kepuasan pelanggan	70	70	70	70	70
	Kualitas Pelayanan	70	70	70	70	70
	Kemampuan Manajerial Pengurus	70	70	70	70	70
	Motivasi Berkoperasi	70	70	70	70	70
	Citra Koperasi	70	70	70	70	70

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.506	9.37845	18.635	4	65	.000

a. Predictors: (Constant), Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6556.340	4	1639.085	18.635	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5717.097	65	87.955		
	Total	12273.437	69			

a. Predictors: (Constant), Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Berkoperasi

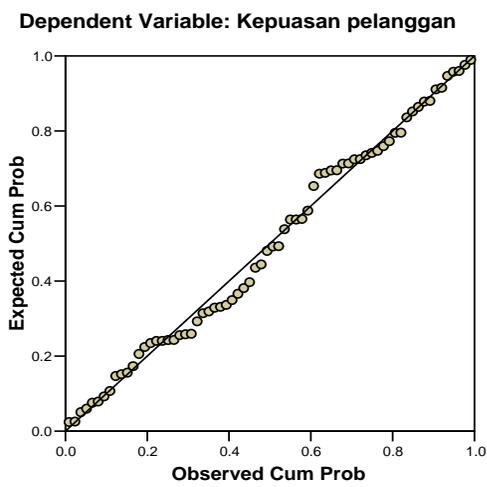
b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

**Coefficients**

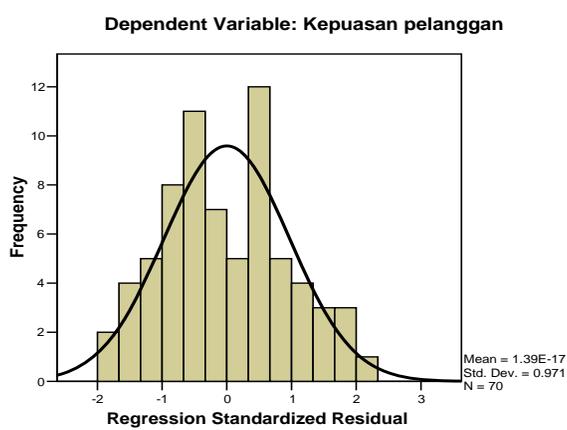
Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.371	8.996		.375	.709			
	Kualitas Pelayanan	.278	.108	.246	2.577	.012	.304	.788	1.270
	Kemampuan Manajerial Peng	.259	.085	.283	3.027	.004	.352	.820	1.220
	Motivasi Berkop	.237	.085	.265	2.801	.007	.328	.802	1.246
	Citra Koperasi	.240	.089	.253	2.703	.009	.318	.816	1.225

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Histogram**



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

