



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS  
MELALUI VARIABEL CITRA KOPERASI  
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA  
KUD KARYA MINA TEGAL**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Lina Ahmadtullah**

**7101415262**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah di setujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

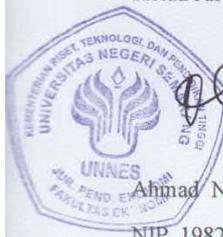
Hari : Senin

Tanggal : 8 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pembimbing



Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si.

NIP. 198201302009121005

Dr. Widiyanto MBA.,M.M.

NIP. 196302081998031001

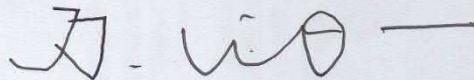
**PENGESAHAN KELULUSAN**

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

Hari : Jumat

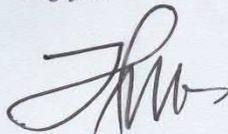
Tanggal : 27 Juli 2019

Penguji I



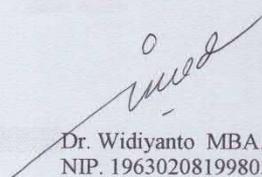
Prof. Dr. Joko Widodo, M.Pd.  
196701061991031003

Penguji II



Khasan Setiaji., S.pd., M.pd  
NIP.198504022014041002

Penguji III



Dr. Widiyanto MBA.,M.M.  
NIP. 196302081998031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Heri Yanto, MBA., Ph.D.  
NIP.196307181987021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lina Ahmadtullah

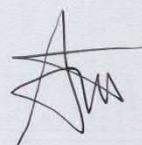
NIM : 7101415262

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 12 Desember 1996

Alamat : Jl. Taman Lebdosari RT 05 RW 06, No.44 ,  
Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah

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 di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya akan bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 23 Juni 2019



Lina Ahmadtullah

71014115262

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“ Always listening and understanding” (Prudential)

“ Setiap hembusan nafas yang diberikan Allah bukan hanya berkah, tetapi juga tanggung jawab”

“ Konflik tidak dapat bertahan tanpa partisipasi anda” (Wayne Dyer)

### **Persembahan :**

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, doa serta dukungannya
2. Dosen pembimbingku yang dirahmati Allah SWT
3. Almamaterku UNNES

## **PRAKATA**

Puji Syukur Penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman , M.Hum Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah mengizinkan penyusun menyelesaikan studi di di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si., Kepala Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian kepada penyusun.
4. Dr.Widiyanto MBA.,M.M. , Dosen pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Joko Widodo, M.Pd, Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik,saran, dan perbaikan terhadap penelitian ini.
6. Khasan Setiaji, S.Pd, M.Pd , Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan perbaikan terhadap penelitian ini
7. Teman-teman Rombel Pendidikan Ekonomi Koperasi B 2015 yang telah memberikan banyak semangat dan dukungan.
8. Teman-teman ukhti tercinta yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan.
9. Segenap teman-teman satu bimbingan terimakasih atas segala kerjasamanya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu , yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih kurang sempurna. Penulis harapkan kepada pembaca, kiranya dapat memberikan saran yang sifatnya membangun agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat diperbaiki. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi diri pribadi penulis, alamamater, bangsa dan agama khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan yang akan datang. Amin.

Semarang, 23 Juni 2019

Penyusun

## SARI

**Ahmadtullah, Lina.**2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Manajerial Pengurus melalui Variabel Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal. Jurusan Pendidikan Ekonomi . Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Dr. Widiyanto MBA.,M.M.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Citra koperasi, Partisipasi anggota**

Partisipasi anggota dipengaruhi oleh interaksi tiga variabel utama , yaitu: anggota, manajer,dan program. Interaksi ketiga variabel tersebut di sebut dengan *triangle fit of participation*. Berdasarkan observasi awal , partisipasi anggota di KUD Karya Mina Tegal tergolong dalam kategori rendah. Diduga hal ini terjadi karena adanya permasalahan dari segi manajerial, pelayanan , dan citra koperasi.Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus,dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota baik secara simultan maupun parsial,dan uji path analysis untuk variabel intervening.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Karya Mina Tegal yang berjumlah 3775 orang . Ukuran sampel sebanyak 120 orang dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuisisioner. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, uji asumsi klasik,analisis regresi berganda,dan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan dan kemampuan ,manajerial pengurus terhadap terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal, (b) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal,(c) terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan,kemampuan manajerial pengurus,dan citra koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal, (d) terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya MinaTegal

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal.Saran bagi KUD adalah agar meningkatkan citra koperasi dengan cara meminta bantuan pemerintah untuk ikut mensosialisasikan pentingnya ikut dalam koperasi.Serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan agar partisipasi semakin meningkat . Saran bagi peneliti, untuk memperluas objek dan variabel penelitian selanjutnya.

## ABSTRACT

Ahmadtullah, Lina. 2019. The effect of Service Quality and Administrators' Managerial Ability through Cooperative Image Variables to the members' participation in the KUD (*Koperasi Unit Desa*) Karya Mina Tegal. Department of Economic Education. Universitas Negeri Semarang. Supervisor : Dr. Widiyanto MBA.,M.M.

**Keyword:service quality, administrators' managerial ability, cooperative image, members' participation**

Member participation is affected by the interaction of three major variables, those are; members, managers, and programs. This interaction is known as the triangle fit of participation. Based on the preliminary observation, the members' participation in KUD Karya Mina Tegal was in the low category. The problems of managerial, service and cooperative image was assumed as the cause of this condition. This study examined about the effect of service quality, administrators' managerial ability, and cooperative images to the members' participation both simultaneously and partially, as well as the path analysis test for the intervening variables.

The population of this study were all of KUD Karya Mina Tegal for about 3775 people. Through the proportional random sampling technique, 120 members was considered as the sample. Documentation and Questionnaire were employed to collect the data. Furthermore, the collected data were analyzed through the descriptive analysis techniques, classical assumption tests, multiple regression analysis, and path analysis.

The results showed that; (a) there was a direct effect between service quality and administrators' managerial ability to the members' participation of KUD Karya Mina Tegal, (b) there was an effect between service quality and administrators' managerial ability towards the KUD Karya Mina Tegal cooperative image, (c) there was a joint effect between quality services, managerial managerial abilities, and cooperative image to members' participation of KUD Karya Mina Tegal, (d) there was an indirect effect between the service quality and administrators' managerial ability through the cooperative image of the members' participation of KUD Karya MinaTegal.

Based on the results above, it can be concluded that there is an effect between the service quality, administrators' managerial ability, and the cooperative image towards the members' participation of KUD Karya Mina Tegal. A suggestion for KUD is to improve the cooperative image by asking the government' help to socialize the importance of participating in coop. As well as improving the service quality and ability, so that the members' participation will be increases. While the suggestion for researcher, expanding objects and variables would be better for the next study.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN</b> .....	<b>iError! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>SARI</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Cakupan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Orisinalitas Penelitian.....	14
<b>BAB II</b> .....	16
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	16
2.1 Kajian Teori Utama (Grand Theory).....	16
2.2 Kajian Variabel Penelitian.....	18
2.2.1 Partisipasi Anggota.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.3 Kemampuan Manajerial Pengurus .....	29
2.2.4. Citra Koperasi.....	31
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	32
2.4 Kerangka Berfikir .....	36
2.5 Hipotesis Penelitian :.....	39
<b>BAB III</b> .....	40
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	40

3.2 Populasi dan teknik pengambilan sampel .....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	44
3.3.1 Variabel Dependen (Y) .....	44
3.3.2 Variabel Independen (X) .....	45
3.4 Jenis Data .....	48
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.6 Metode Analisis Data .....	49
3.6 Instrumen Penelitian .....	49
3.6.1 Uji Coba Instrumen .....	49
3.6.1.1 Uji Validitas .....	50
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	52
3.7 Teknik Analisis Data .....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	53
3.7.2 Uji Prasyarat .....	64
3.7.3 Koefisien Determinasi .....	67
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	67
3.7.5 Uji Analisis Jalur .....	68
<b>BAB IV</b> .....	69
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	69
4.1 Hasil Penelitian .....	69
4.1.1 Gambaran Umum .....	69
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	72
4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	85
4.1.4 Koefisien Determinasi .....	95
4.1.5 Pengujian Hipotesis .....	96
4.1.5.1 Uji F (Simultan) .....	96
4.1.5.2 Uji T ( Parsial) .....	97
4.1.6 Uji Analisis Jalur ( Path Analysis) .....	98
4.3. Pembahasan .....	101
<b>BAB V</b> .....	109
<b>PENUTUP</b> .....	109

5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.1	Daftar KUD Mina di Jawa Tengah .....	4
1.2	Daftar Keanggotaan KUD Karya Mina Tegal .....	5
3.1	Jumlah Sampel Penelitian .....	43
3.2	Matriks Definisi Variabel.....	47
3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
3.4	Hasil Uji Validitas Kemampuan Manajerial Pengurus .....	51
3.5	Hasil Uji Validitas Citra Koperasi .....	51
3.6	Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggota .....	52
3.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
3.8	Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	55
3.9	Hasil Uji Indikator Wujud Fisik.....	55
4.0.	Hasil Indikator Kehandalan .....	56
4.1	Hasil Indikator Jaminan .....	56
4.2	Hasil Indikator Daya Tanggap .....	57
4.3	Hasil Indikator Empati .....	57
4.4	Hasil Uji Fariabel Kemampuan Managerial .....	58
4.5	Hasil Uji Indikator Kemampuan Konseptual .....	58
4.6	Hasil Uji Indikator Kmampuan Manusiawi .....	59
4.7	Hasil Uji Fariabel Citra Koprasi .....	59
4.8	Hasil Uji Indikatoor Tanggung Jawab Sosial.....	60
4.9	Hasil Uji Indikatoor Kualitas Manajmen .....	60
5.0	Hasil Uji Indikatoor Kepercayaan Anggota.....	61
5.2	Hasil Uji Indikatoor Partisipasi Anggota Trhadap Permodalan .....	61
5.3	Hasil Uji Indikatoor Partisipasi Anggota Dalam Jasa.....	62
5.4	Hasil Uji Indikatoor Partisipasi Anggota Dalam RAT .....	62
4.1.2.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	63
4.1.2.2	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	72
4.1.2.3	Distribusi Frekuensi Indikator Wujud Fisik.....	72

4.1.2.4	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Kehandalaan.....	73
4.1.2.5	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Jaminan .....	73
4.1.2.6	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator daya Tanggap.....	74
4.1.2.7	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Empati.....	74
4.1.2.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kemampuan Manajerial Pengurus .....	75
4.1.2.9	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus.....	75
4.1.2.10	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Keterampilan Manusiawi .....	76
4.1.2.11	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Keterampilan Konseptual .....	76
4.1.2.12	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Citra Koperasi.....	77
4.1.2.13	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Variabel Citra Koperasi .....	78
4.1.2.14	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Tanggung Jawab Sosial.....	78
4.1.2.15	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Kualitas Manajemen .....	79
4.1.2.16	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Kepercayaan Anggota.....	79
4.1.2.17	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Variabel Partisipasi Anggota .....	80
4.1.2.18	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Partisipasi Anggota dalam Permodalan .....	81
4.1.2.19	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Partisipasi. Anggota dalam Penggunaan jasa .....	82
4.1.2.20	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Indikator Partisipasi Anggota dalam RAT .....	82
4.1.2.21	Hasil Uji Linieritas 1 .....	83
4.1.3.1	Hasil Uji Normalitas 1 .....	84
4.1.3.2.	Hasil Uji Normalitas 2 .....	85
4.1.3.3	Hasil Uji Linieritas 1 .....	85
4.1.3.4	Hasil Uji Linieritas 2.....	85
4.1.3.5	Hasil Uji Multikolinieritas 1 .....	86
4.1.3.6	Hasil Uji Multikolinieritas 2 .....	87
4.1.3.7	Hasil Uji Heterokesdatisitas 1 .....	88
4.1.3.8	Hasil Uji Heterokesdatisitas 2 .....	89
4.1.3.9	Hasil Uji Regresi Berganda 2.....	89

4.1.3.10 Hasil Uji Regresi Berganda 2.....	94
4.1.4.1 Hasil Uji R Squared 2 .....	94
4.1.4.2 Hasil Uji R Squared 1 .....	94
4.1.5.1 Hasil Uji Simultan 1.....	95
4.1.5.2 Hasil Uji Simultan 2.....	96
4.1.5.3 Hasil Uji Parsial 1 .....	96
4.1.5.4 Hasil Uji Parsial 2 .....	97

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Triangle Fit of Participation .....	17
2.2 Kerangka Berfikir.....	37
3.1 Rumus Perhitungan Slovin.....	43
4.1 Diagram Analisis Jalur Model I.....	100
4.2 Diagram Analisis Jalur Model II.....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar pertanyaan wawancara .....	115
2. Kisi-kisi instrument.....	118
3. Daftar nama pengisi angket instrument .....	119
4. Angket uji coba instrument .....	120
5. Angket penelitian .....	125
6. Tabulasi instrumen X1 .....	130
7. Tabulasi instrumen X2.....	131
8. Tabulasi instrumen Z .....	132
9. Tabulasi instrumen Y .....	133
10. Uji Validitas X1 .....	134
11. Uji Validitas X2 .....	135
12. Uji Validitas Z.....	136
13. Uji Validitas Y .....	137
14. Uji Reliabilitas X1 .....	138
15. Uji Reliabilitas X2 .....	139
16. Uji Reliabilitas Z.....	140
17. Uji Reliabilitas Y .....	141
18. Tabulasi data Kualitas pelayanan.....	142
19. Tabulasi data Kemampuan manajerial pengurus .....	147
20. Tabulasi data Citra Koperasi.....	152
21. Tabulasi data Partisipasi Anggota.....	156
22. Tabulasi data Partisipasi Anggota.....	164
23. Tabulasi data Kemampuan Manajerial Pengurus.....	170
24. Tabulasi data Kualitas Pelayanan .....	175
25. Tabulasi data Citra Koperasi.....	181
26. Uji Normalitas.....	187
27. Uji Linieritas .....	188
28. Uji Multikolineritas.....	189

29. Uji Heterokedstisitas .....	190
30. Surat Observasi Dinas Koperasi dan UMKM Jateng .....	191
31. Bukti observasi Dinas Koperasi dan UMKM Jateng .....	192
32. Surat perijinan DPMPTSP .....	193
33. Surat Ijin Penelitian.....	194
34. Surat Balasan Dinas Koperasi dan UMKM Jateng.....	195
35. Surat Perijinan Penelitian.....	196
36. Surat bukti Penelitian.....	197
37. Foto Dokumentasi .....	198

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.1 Latar Belakang Masalah**

Dilihat dari Sejarahnya , koperasi memang dilahirkan sebagai badan usaha dengan tujuan lugas untuk memajukan kepentingan ekonomi dari anggota-anggotanya ( Widiyati, 2012:1). Setiap usaha yang dijalankan oleh koperasi hasilnya dibagikan lagi kepada anggota untuk mensejahterakan anggota , karena anggota disini merupakan badan tertinggi dari koperasi. Koperasi juga sering disebut sebagai badan usaha rakyat karena biasanya koperasi beranggotakan orang-orang dari golongan menengah ke bawah. Tetapi ,sekarang tidak jarang pula koperasi yang beranggotakan orang-orang golongan menengah ke atas. Seperti, koperasi karyawan atau koperasi pegawai angkatan darat/laut.

Baswir (2017:27) menyatakan bahwa , “koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan , bukan perkumpulan modal”. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya serta kesejahteraan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka. Walaupun koperasi juga mencari keuntungan ,namun keuntungan bukanlah tujuan utama koperasi. Yang lebih diutamakan oleh Koperasi adalah pemenuhan kebutuhan ekonomi para anggotanya, serta peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota masyarakat di sekitarnya.

Koperasi juga merupakan perekonomian rakyat yang dilindungi oleh Undang-Undang dan merupakan lembaga keuangan yang pertama kali lahir di Indonesia. Koperasi di dorong sebagai” Soko guru perekonomian Indonesia”,

Dimana perekonomian diharapkan dapat tumbuh dari bawah dengan kekuatan sendiri . Koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia artinya koperasi tersebut mampu menjadi badan usaha yang tangguh , dibangun bersama-sama dengan rakyat untuk mewujudkan kemakmuran rakyat banyak.Namun, faktanya banyak koperasi yang di bubarkan saat ini oleh pemerintah karena sudah tidak aktif/tidak berfungsi lagi sebagaimana mestinya koperasi.

Berdasarkan pernyataan diatas , terlihat jelas bahwa koperasi tidak lagi menjadi soko guru perekonomian Indonesia apalagi badan usaha yang tangguh seperti dulu. Koperasi dianggap sebagai soko guru perekonomian Indonesia karena pada masa awal reformasi , koperasi menjadi salah satu badan usaha yang mampu bertahan ditengah masa reformasi yang saat itu kondisinya ekonominya sedang tidak stabil.Perkembangan koperasi juga semakin kalah dengan adanya bank dan lembaga keuangan lain yang ada di Indonesia. Hal ini menjadi masalah yang cukup serius bagi koperasi , termasuk Koperasi Unit Desa (KUD).

KUD adalah suatu koperasi serba usaha yang bertempat di desa dalam rangka untuk meningkatkan produksi dan kehidupan rakyat daerah pedesaan, anggota KUD adalah orang-orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di wilayah unit desa yang merupakan tempat kerja KUD. Beberapa usaha yang dapat dijalankan dalam KUD antara lain : unit simpan pinjam, , penyedia alat penunjang pertanian/perikanan/peternakan.,penyedia barang-barang konsumsi dan penyedia jasa baik bagi anggota maupun non anggota. Salah satu koperasi penyedia jasa dan alat-alat penunjang produksi adalah KUD Mina yang

menyediakan alat-alat penunjang bagi para nelayan untuk menangkap ikan serta koperasi simpan pinjam dan apotik untuk memenuhi kebutuhan para nelayan.

Terdapat sembilan unit usaha yang ada di KUD Mina Jawa Tengah yang meliputi berbagai bidang. Unit usaha tersebut terdiri dari : unit usaha penyaluran BBM solar, unit penyaluran es batu, unit persewaan basket ikan, unit persewaan gedung pertemuan dan olahraga, unit simpan pinjam, unit perbaikan kapal, unit pelayanan listrik, unit fotocopy, unit balai pengobatan dan apotek. Sembilan unit usaha tersebut masih berjalan sampai sekarang. Dari beberapa unit usaha yang dijalankan oleh KUD Karya Mina, ada beberapa unit usaha yang mengalami permasalahan diantaranya unit usaha persewaan basket ikan, perbaikan kapal, dan unit simpan pinjam.

Berdasarkan observasi kepada salah satu pengurus disana, hal tersebut disebabkan karena persewaan basket ikan dan perbaikan kapal saat ini lebih banyak dialihkan kepada pemerintah kabupaten setempat, termasuk pelelangan ikan yang saat ini tidak bisa lagi di beli/dijual kembali oleh koperasi yang menyebabkan menurunnya penghasilan koperasi. Unit usaha simpan pinjam juga kalah bersaing dengan bank atau lembaga keuangan lain. Beberapa anggota koperasi lebih memilih menyimpan uang mereka di bank daripada di koperasi. Berdasarkan jumlah anggota juga masih kalah dengan kabupaten Rembang dan Cilacap. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel daftar KUD Mina yang ada di Jawa Tengah berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Daftar KUD Mina di Jawa Tengah ( Tahun 2016-2018)**

No.	Nama KUD	Alamat	Jumlah Anggota	Status
1.	Misoyo Mardi Mino	Jl. Raya Lasem Km.32 Sarang ,Rembang	6.228	Sudah Bersertifikat
2.	Mina Rahayu	Jl. Raya Karangharjo Kragan (0356) 412939	2.560	Belum Bersertifikat
3.	Saroyo Mino	Jl. Perikanan No.1 Rembang (0356) 691632	5.498	Sudah Bersertifikat
4.	Sarono Mino	Jl. Hang Tuah No. 79 Pati (0295) 471122	4.753	Sudah Bersertifikat
5.	Eko Karyo Mino	Jl. Pati Unus Barat No.40 Jepara (0291) 591363	1.908	Sudah Bersertifikat
6.	Dwi Karyo Mino	Jl. Desa Kedung Malang Jepara	642	Belum Bersertifikat
7.	Tri Karyo Mino	Jl. Ds Mlonggo Jeporo	900	Belum Bersertifikat
8.	Mino Utomo	Jl. Raya Morodemak Demak (0291) 687975	454	Belum Bersertifikat
9.	Usaha Mina	Jl. Madukoro No.67 Semarang	1.767	Sudah Bersertifikat
10.	Mina Jaya	Jl. Laut Bandengan Kendal (0294) 382638	2.357	Sudah Bersertifikat
11.	Mino Soyo	Ds. Wonokerto Kulon, Wirodeso, Pekalongan	788	Sudah Bersertifikat
12.	Misoyo Sari	Jl.Cucut Sugihwaras Pemalang (0284) 3278269	794	Sudah Bersertifikat
13.	Misoyo Makmur	Ds. Asemdayong Taman Pemalang	242	Sudah Bersertifikat
14.	Karya Mina	Jl. Balanak No.10 Kota Tegal(0283) 356271	3.775	Sudah Bersertifikat
15.	Saya Sari	Jl. HOS Cokroaminoto No. 05 Brebes (0283) 671029	100	Sudah Bersertifikat
16.	Mino Saroyo	Jl. Kol Sugiono No.55 Cilacap	8.274	Sudah Bersertifikat
17.	Mino Pawurni	Ds. Pedalen Argopeni Kec Ayah , Kebumen	2.929	Sudah Bersertifikat

Sumber : Nik.depkop.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, kita dapat mengetahui bahwa KUD Karya Mina Tegal merupakan salah satu KUD Mina dengan anggota terbanyak ketiga, setelah Kabupaten Cilacap dan Rembang. Dan Kota Tegal adalah salah satu kota yang memiliki hasil laut terbesar kedua di Jawa Tengah dengan julukan Kota Bahari, yang berarti memiliki sentra perikanan yang sangat besar potensinya. Walaupun secara sumber daya alam, perikanan tegal tidak lebih besar dari Kabupaten Rembang, tetapi banyaknya armada penangkapan ikan menjadikan kota Tegal layak disebut sebagai kota Bahari. Tetapi salah satu permasalahan disini adalah jumlah anggota serta jumlah koperasi nelayan yang aktif di kota Tegal hanya satu koperasi. Dengan jumlah anggota yang dikatakan cukup rendah jika dibandingkan dengan dua kota besar lain yang ada di Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Cilacap dan Rembang. Partisipasinya pun dikatakan masih rendah. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Daftar Keanggotaan dan Kehadiran dalam RAT KUD Karya Mina Tegal**

Tahun	Jumlah Anggota	Kenaikan (%)	Kehadiran dalam RAT	Anggota Keluar	Anggota Masuk
2013	3.789	0	547	263	303
2014	3.831	0,22%	486	122	164
2015	3.823	-0,04%	379	44	68
2016	3.811	-0,06%	380	81	69
2017	3.775	-0,19%	381	41	66
Jumlah	19.029	-0,07 %	2.173	551	670

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban KUD Karya Mina Tegal

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa partisipasi anggota disini dikatakan kurang baik atau masih rendah, dilihat dari data jumlah anggota dari tahun 2013-2017 yang cenderung mengalami fluktuasi dari tahun 2013 sebesar

547 menjadi 381 pada tahun 2017. Padahal peran atau partisipasi anggota disini di anggap cukup berpengaruh bagi keberhasilan koperasi.

Seperti yang dikemukakan oleh Ropke (2003:40) bahwa, “Dalam suatu koperasi, seluruh alat partisipasinya dapat lebih tinggi, sebab anggota bukan hanya merupakan pelanggan, tetapi juga sebagai pemilik perusahaan”. Artinya, para anggota koperasi memiliki hak dan wewenang untuk mengendalikan manajemen, mengawasi pengurus, serta bisa memberhentikan mereka sewaktu-waktu apabila terjadi kesalahan karena koperasi itu dibuat oleh anggota dan untuk kesejahteraan para anggota.

Partisipasi anggota dapat dibentuk dengan mempertimbangkan beberapa hal antara lain kemampuan manajerial pengurus, kualitas pelayanan, serta citra koperasi. Koperasi memerlukan para pengurus dengan tingkat manajemen yang baik yang akan mendorong para anggotanya untuk berpartisipasi lebih aktif.

Widiyati (2012:53) mengatakan, tidak ada bedanya dengan usaha-usaha Swasta Non Koperasi. Koperasi juga memerlukan tenaga yang baik, tidak saja tenaga-tenaga pemimpin, tetapi juga tenaga pelaksana. Sebab sebagai badan yang bergerak di bidang ekonomi, segi-segi komersialnya juga harus dibina menurut dasar-dasar komersial dan untuk itu diperlukan tenaga-tenaga yang cakap, jujur, lincah dan memiliki wawasan yang luas, terutama tentang koperasi. Para pengurus dituntut mempunyai keahlian mengenai segi-segi perkoperasian terutama cita-citanya yang menyebabkan kekhasan daripada Koperasi sebagai usaha yang bercorak ekonomi.

Fitriyana (2015:3) juga menyimpulkan bahwa “Faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota salah satunya yaitu kemampuan manajerial pengurus.” Menurut Sunarto (2006:43) untuk mengorganisasikan pihak-pihak yang berkepentingan dalam koperasi diperlukan manajemen. Para pengurus untuk memimpin jalannya organisasi koperasi mutlak diperlukan, peran kemampuan pengurus dalam memimpin, mempengaruhi, serta memberikan teladan. Peran pengurus dalam melaksanakan program kerja yang telah diputuskan dalam rapat anggota dan menjaga hubungan yang baik dengan anggota maka partisipasi anggota bisa meningkat karena anggota merasa puas dengan kinerja pengurus

Keberhasilan koperasi juga bergantung pada kerjasama dari anggota, pengurus, dan karyawan dalam mengembangkan organisasi dan usaha koperasi, yang dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada anggota. Sukamdiyo (1996: 23) menyatakan bahwa, ” yang menjadi faktor penghambat dalam pembangunan koperasi adalah kurangnya dedikasi pengurus terhadap kelangsungan hidup koperasi.” Artinya masih banyak karyawan dan pengurus yang belum paham mengenai dasar dari koperasi, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Meskipun bukan satu-satunya unsur yang menentukan gagal tidaknya suatu usaha, tetapi bagaiman

na orang-orang yang duduk dalam manajemen ini mempunyai peranan penting. Lebih-lebih dalam organisasi koperasi yang bukan kumpulan modal uang melainkan kumpulan orang-orang. Sehingga dari sekian banyak koperasi

yang gagal banyak diantaranya yang disebabkan oleh kekacauan dalam bidang manajemen.

Selain kemampuan manajerial pengurus koperasi, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota. Menurut Tjiptjono (2015:75), “kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.” Dalam hal ini yang menjadi pelanggan KUD adalah anggota KUD. Anggota dari KUD adalah orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di sekitar wilayah KUD tersebut berdiri. Manfaat pelayanan adalah untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mendorong citra positif di mata anggota koperasi. Sulistyowati (2015:497) juga mengungkapkan hal yang sama bahwa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sama halnya dengan citra koperasi. Citra koperasi juga salah satu hal yang penting untuk perkembangan koperasi. Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Marna dan Wardi yang menyatakan bahwa Citra Koperasi memiliki pengaruh yang positif terhadap partisipasi anggota koperasi. Karena menurut Kotler (2000:56) citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.

Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh personaliti, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota. Semakin baik citra suatu koperasi maka partisipasi anggota akan semakin tinggi karena kepercayaan mereka terhadap koperasi tersebut meningkat, begitupun sebaliknya.

Menurut beberapa penelitian yang telah dilakukan pengaruh pelayanan dan kinerja pengurus berpengaruh positif dan signifikan tapi tidak terlalu besar pengaruhnya dibandingkan variabel-variabel lain. Seperti, pendidikan perkoperasian, motivasi berkoperasi serta antusiasme dari para anggota. Rata-rata hanya memiliki pengaruh <10%.

Berikut beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya:

1. Berdasarkan penelitian Sulistiowati tahun 2015 menyatakan bahwa, pengaruh variabel pelayanan, kinerja pengurus, dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Eka Karya Kabupaten Kendal sebesar 7,1%; 3,3%;27% dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian.
2. Berdasarkan penelitian Maghfiroh tahun 2016 menyatakan bahwa Pengaruh kepuasan anggota, antusiasme, dan switching barrier memiliki pengaruh secara positif dan signifikan serta memiliki nilai yang cukup besar yaitu 15,68%; 20,7%; 9,86% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diketahui.

3. Berdasarkan penelitian Melasih tahun 2015 menyatakan bahwa variabel pendidikan perkoperasian dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota dengan nilai masing-masing sebesar 2,7% dan 9% .
4. Dalam penelitian Cario tahun 2016 menyatakan bahwa partisipasi dipengaruhi oleh 5 variabel yaitu : variabel X1 adalah *automation*, variabel X2 adalah *size*, variabel X3 adalah *competition*, variabel X4 adalah *averunion*, dan variabel X5 adalah *lowunion*.

Dari hasil penelitian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus yang berpengaruh langsung terhadap variabel partisipasi anggota . Dan bagaimana variabel citra koperasi dapat menjadi variabel intervening diantara ketiga variabel tersebut. Untuk itu peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus melalui Variabel Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Ketidakstabilan jumlah anggota dalam kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2013-2017 , bahkan cenderung mengalami penurunan dengan kenaikannya yang bernilai negatif. Hal ini menandakan bahwa anggota merasa kurang puas dengan pelayanan dari pengurus atau karyawannya sehingga merasa kurang nyaman dan banyak yang keluar.

2. Jumlah anggota yang hadir dalam RAT selama kurun waktu 5 tahun terakhir juga mengalami penurunan dari tahun 2013 sebesar 547 orang menjadi 381 orang pada tahun 2017, hal ini menandakan bahwa banyak anggota kurang berperan aktif dalam menjadi anggota koperasi disini.
3. Jumlah anggota yang masuk pun tiap tahunnya tidak terlalu banyak , hal ini menandakan bahwa citra koperasi disini tidak terlalu baik dibanding dengan koperasi/lembaga keuangan lainnya.
4. Kota Tegal yang dijuluki sebagai kota Bahari , jumlah produksi ikan nya masih kalah dengan Kabupaten Rembang pada tahun 2014-2015. Hal ini tentunya membutuhkan peran dari koperasi juga yang memang bernaung dalam bidang perikanan.
5. Jumlah anggota yang ada di KUD Karya Mina Tegal lebih sedikit dengan KUD Mina yang ada di Kabupaten Cilacap dan Rembang.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Peneliti disini meneliti permasalahan di salah satu koperasi nelayan yang ada di Jawa Tengah, tepatnya di KUD Karya Mina Tegal. Peneliti disini memfokuskan penelitian terhadap partisipasi anggota yang ada di koperasi ini yang mana di pengaruhi oleh faktor internal yaitu dari diri pengurus,karyawan dan faktor eksternalnya dari citra/anggapan masyarakat terhadap koperasi tersebut.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?

2. Apakah terdapat pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra KUD Karya Mina Tegal?
4. Apakah terdapat pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap citra KUD Karya Mina Tegal?
5. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
7. Apakah terdapat pengaruh kemampuan manajerial pengurus melalui variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
2. Mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra KUD Karya Mina Tegal?
4. Mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap citra KUD Karya Mina Tegal?

5. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?
7. Mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengurus melalui variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik bagi pihak peneliti maupun bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan (secara akademik). Secara lebih rinci, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoretis**

- a. Bagi penulis, diharapkan dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di masa perkuliahan saat terjun langsung ke lapangan/masyarakat.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan factor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi
- c. Bagi perguruan tinggi, sebagai bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini, terutama dalam bidang perkoperasian.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, dapat mengetahui permasalahan serta partisipasi anggota di KUD Karya Mina Tegal.
- b. Bagi KUD Karya Mina Tegal, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi saran serta bahan pertimbangan agar partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal semakin meningkat.
- c. Bagi Anggota KUD Karya Mina Tegal, diharapkan memberikan informasi kepada para anggota akan pentingnya partisipasi anggota bagi kemajuan suatu koperasi.
- d. Bagi Perguruan Tinggi, menambah wacana pustaka bagi akademika Universitas Negeri Semarang yang diharapkan mampu meningkatkan wawasan dan pengetahuan mahasiswa, khususnya mengenai masalah koperasi yang berkaitan dengan partisipasi anggota.

### 1.7 Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian ini terletak pada tempat serta variabel penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Novianita (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan, dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Banyumanik Kota Semarang” yaitu terletak pada variabel Y dan X1 nya. Pada penelitian ini variabel X1 nya adalah kualitas pelayanan serta variabel partisipasi anggota dijadikan sebagai variabel dependen bukan independen, serta tempat/objeknya pun berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiowati(2015) dengan judul ,” Pengaruh Pelayanan,Kinerja Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Eka Karya Kendal” . Perbedaan penelitian terdapat pada variabel X2 dan X3 serta tempat atau objek penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Melasih (2015) dengan judul,” Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal Tahun 2014”. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah terdapat pada jumlah variabel yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya.Namun memiliki kesamaan yaitu pada objek penelitiannya.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Kusfiyani (2017) dengan judul “Manajemen Koperasi Karyawan Kresna Mukti”. Penelitian Kusfiyani menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, tempat penelitiannya pun berbeda.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

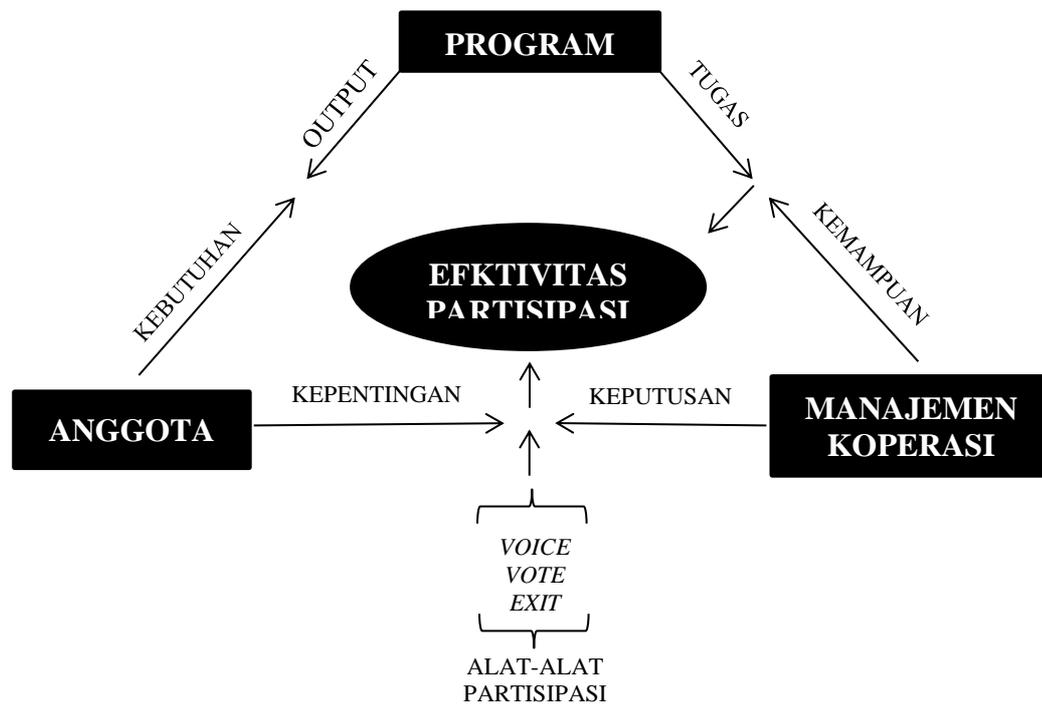
#### 2.1 Teori Utama (*Grand Theory*)

##### 2.1.1 Teori Partisipasi (*Participation Theory*)

Ropke (2003: 53) ada 3 bentuk partisipasi ,yaitu : (1) kesediaan anggota untuk memberikan sumbangan sumber daya ekonomi (*economic resources*); (2) keikutsertaan anggota dalam pengambilan keputusan (*decision making*); (3) kesediaan anggota untuk memanfaatkan jasa-jasa/pelayanan koperasi (*services*).Ropke menjelaskan lebih jauh lagi bahwa kualitas partisipasi sangat di pengaruhi oleh interaksi tiga variabel utama , yaitu : anggota, manajemen koperasi,dan program.. Partisipasi anggota akan efektif apabila terjadi kesesuaian antara:

1. *Output* program koperasi dengan kebutuhan dan keinginan para anggotanya
2. Permintaan anggota dengan keputusan-keputusan manajemen koperasi
3. Tugas-tugas program koperasi dengan kemampuan manajemen koperasi

Interaksi kesesuaian antar ketiga variabel partisipasi ini dapat digambarkan dalam suatu model *Triangle Fit of Participation*.



Gambar 2.1 *Triangle Fit of Participation*

Program disusun oleh pengurus dan dibuat oleh pemerintah termasuk anggarannya untuk dilaksanakan oleh koperasi. Program dilaksanakan oleh pengurus sesuai dengan tugas-tugas (*task*) yang telah dijabarkan. Selanjutnya manajemen membuat keputusan (*decision making*) berdasarkan permintaan anggota. Permintaan (*demand*) harus sesuai (*fit*) dengan kebutuhan (*needs*) anggota. Alat-alat partisipasi anggota dibagi menjadi 3, yaitu :

1. Dengan *voice*, anggota koperasi dapat mempengaruhi manajemen dengan cara bertanya, memberi atau mencari informasi, maupun dengan mengajukan ketidaksepakatan dan kritik
2. Dengan *vote*, anggota dapat mempengaruhi siapa yang akan dipilih menjadi manajer maupun anggota Badan pengawas atau pengurus lainnya.

3. Dengan *exit*, anggota dapat mempengaruhi manajemen dengan cara meninggalkan koperasi, atau dengan cara mengancam keluar dari keanggotaan koperasi, maupun mengurangi kegiatan mereka.

## **2.2 Kajian Variabel Penelitian**

### **2.2.1 Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Kegiatan operasional disini misalnya keterlibatan mereka di dalam usaha koperasi, pengambilan suara dalam RAT, serta penggunaan jasa ( Ropke:40).

“Melibatkan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan dan tindakan sebagai suatu tujuan pengembangan ataupun sebagai tujuan akhir itu sendiri memiliki manfaat yang besar” ( Ropke, 2003:39). Karena anggota memiliki kedudukan tertinggi dalam koperasi , jadi peran mereka sangat berarti bagi kemajuan koperasi.Semakin aktif anggota koperasi akan semakin besar peluang koperasi tersebut untuk maju, begitupun sebaliknya. Jika partisipasi nya rendah, maka akan semakin kecil peluang untuk maju.

#### **2.2.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi**

Widiyati (2012:42) menjelaskan “seorang anggota akan berperan serta dalam organisasi tergantung pada penilaian, situasi dan segala apa pertimbangannya dari kegiatan organisasi itu”. Demikian pula peran serta anggota koperasi. Anggota akan menilai pertimbangan-pertimbangan dari kegiatan koperasi yang dapat menarik partisipasi mereka. Pertimbangan-pertimbangan tersebut adalah :

1. Pelayanan apa atau bagaimana yang dapat diberikan oleh koperasi kepada anggotanya. Semakin baik atau semakin banyak pelayanan itu, semakin tinggi peran serta anggota koperasi itu.
2. Anggota juga menilai sejauh mana kemajuan-kemajuan yang telah atau akan dicapai oleh koperasi dalam usahanya, berapa besar skala usaha koperasi itu.
3. Bagaimana dan sejauh mana hubungan koperasi itu dengan lembaga-lembaga lain yang seharusnya koperasi berhubungan.
4. Serta bagaimana kepengurusan dan manajemen koperasi itu pula

#### **2.2.1.2 Unsur-unsur Partisipasi Anggota Koperasi**

Fitriyana (2015:24), partisipasi anggota berdasarkan statusnya dapat dirinci menjadi :

- a. Partisipasi anggota dalam RAT
  - b. Partisipasi anggota dalam penanaman modal melalui berbagai macam simpanan
  - c. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi
- a. Partisipasi anggota dalam demokrasi ekonomi koperasi (dalam RAT)

Partisipasi anggota dalam demokrasi ekonomi koperasi dapat dilakukan dalam rapat anggota baik rapat anggota tahunan maupun rapat-rapat anggota yang dilakukan sewaktu-waktu apabila diperlukan. Menurut (UU No 25 tahun 1992 pasal 23), Dalam koperasi, rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi di mana dalam rapat ini semua anggota berhak menghadirinya Rapat anggota koperasi.

Menurut Baswir (2017:107-108), “Rapat anggota adalah pemegang kekuasaan tertinggi.” Titik tolak keberadaan Rapat Anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi adalah keberadaan lembaga ini sebagai satu-satunya lembaga formal yang mewadahi semua anggota Koperasi sebagai sesama pemilik. Sebagai sesama pemilik maka semua anggota memiliki hak yang sama untuk turut menentukan perkembangan Koperasi. Melalui Rapat Anggota Koperasi inilah semua anggota Koperasi akan menggunakan hak suaranya sesuai dengan prinsip “satu orang satu suara”. Dengan demikian, melalui forum rapat anggota, para Anggota Koperasi akan memiliki peluang untuk turut mengarahkan jalannya organisasi dan usaha Koperasi, mengevaluasi kinerja pengawas dan pengurus Koperasi, serta memutuskan apakah Koperasi dapat berjalan terus atau perlu dibubarkan. Dengan segala haknya itu, rapat anggota merupakan alat perlengkapan organisasi terpenting yang dimiliki oleh Koperasi.

b. Partisipasi anggota dalam permodalan

Dalam kehidupan koperasi untuk dapat melaksanakan dan mengembangkan usahanya memerlukan modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri dapat berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, dana cadangan hibah. Sedangkan modal pinjaman dapat berasal dari permodalan dapat dilakukan melalui berbagai simpanan yang ada dalam koperasi.

c. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi

Menurut Ropke (2003:40), partisipasi pada hakikatnya tidak membuat koperasi berbeda dari organisasi yang tidak memiliki sifat/kriteria identitas. Jika suatu perusahaan menjual jasanya di pasar terbuka, maka perusahaan tersebut juga

membutuhkan umpan balik dari pelanggan agar dapat bersaing dengan berhasil. Inti dari umpan balik ini adalah informasi mengenai jumlah produk/jasa yang dapat dijual oleh perusahaan jika pelanggan tidak puas, mereka akan membeli sedikit, dan dengan ini sebenarnya mereka telah memberikan informasi berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya.

Baswir (2017:11) juga mengungkapkan bahwa, keaktifan anggota berpartisipasi dalam pembiayaan koperasi berupa simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela serta pemanfaatan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh koperasi, terutama modal kerja dan omzet usaha koperasi. Hal ini tentu akan membuat koperasi akan menjadi berkembang lebih baik dan akan menguntungkan anggota terutama dengan adanya kenaikan perolehan sisa hasil usaha koperasi.

### **2.2.1.3 Bentuk atau wujud Partisipasi anggota**

Berdasarkan UU No.25 Tahun 1992 pasal 25 dan 39 Tahun 1992 , dalam melaksanakan tugasnya secara rinci ,anggota dapat mendelegasikan wewenangnya kepada pengurus dan pengawas Selain itu,dijelaskan juga bahwa partisipasi anggota harus terwujud dalam tindakan nyata sehari-hari, misalnya berbelanja atau bertransaksi dengan koperasi dan memasyarakatkan koperasi pada lingkungan. Partisipasi anggota dalam manajemen juga harus direalisasikan melalui berbagai cara, antara lain :

1. Menerima dan melaksanakan anggaran dasar dan keputusan rapat anggota
2. Memilih serta memberhentikan pengurus dan pengawas
3. Mengesahkan perubahan anggaran dan investasi yang penting

4. Mengawasi pengurus dan pengelola secara dinamis
5. Mengusulkan untuk memeriksa keuangan agar tidak ada penyelewengan
6. Membantu permodalan koperasi sesuai dengan kemampuan masing-masing
7. Membayar simpanan-simpanan yang menjadi kewajibannya
8. Melakukan transaksi dan aktif dengan kegiatan koperasi
9. Memberikan kritik dan saran terhadap pelaksanaan pengurus
10. Mengikuti dan mendorong perkembangan koperasi

#### **2.2.1.4 Alat Partisipasi**

Alat yang digunakan para anggota koperasi untuk mencapai pengambilan keputusan dalam perusahaan koperasi yang merefleksikan permintaan mereka adalah *voice*, *vote*, *exit*. (Ropke, 2003:53-57)

1. Dengan *voice*, anggota koperasi dapat mempengaruhi manajemen dengan cara bertanya, memberi atau mencari informasi, maupun dengan mengajukan ketidaksepakatan dan kritik.
2. Dengan *vote*, anggota dapat mempengaruhi siapa yang akan dipilih menjadi manajer maupun anggota Badan Pengawas (*supervisory board*) dan pengurus lainnya.
3. Dengan *exit*, anggota dapat mempengaruhi manajemen dengan cara meninggalkan koperasi .Misalnya dengan memberi input yang lebih sedikit dari koperasi dan membeli lebih banyak dari pesaing, atau dengan cara mengancam keluar dari keanggotaan koperasi, maupun mengurangi kegiatan mereka.

Efektivitas ketiga alat partisipasi ini saling berhubungan satu sama lain. *Voice* menjadi lebih efektif jika *exit* memungkinkan. Jika koperasi memonopoli pelayanan yang diberikannya, maka menyuarakan ketidaksetujuan mengenai penurunan kualitas maupun pemilihan manajemen baru tidak akan banyak membantu. Jika *exit* bukan merupakan alternatif yang nyata bagi koperasi, situasi tak ada yang keluar ini tidak dapat dikompensasi dengan kuatnya fungsi *voice dan vote*. Yang berarti bahwa dalam koperasi, salah satu solusi untuk mengurangi anggota yang keluar dari koperasi adalah membuat mereka setia terhadap koperasi. Kesetiaan mereka sebagai koperasi yang akan menuntun mereka mau untuk aktif dalam koperasi.

## **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2015: 25) Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Selanjutnya menurut Kotler (2004: 20) kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Tjiptono (2011) apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

#### **2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2015: 76-77) menyatakan bahwa terdapat 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat kepercayaan (*dependability*) yaitu kemampuan perusahaan menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal.
2. Responsivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera, diantaranya ketepatan waktu pelayanan, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

3. Kompetensi, yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan ketrampilan karyawan.
4. Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan.
6. Komunikasi, artinya penyampaian informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, masalah yang mungkin timbul.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan (*Security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*finalcial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
10. Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil.

Namun Tjiptjono (2015:77) mempersempit lagi menjadi 5 karakteristik yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut :

1. Keandalan ( Reability) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan
2. Ketanggapan ( Daya Responsiveness) adalah kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan informasi secara cepat.
3. Jaminan ( Assurance) adalah untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan
4. Bukti langsung ( Tangibles) meliputi penampilan fisik, kebersihan, dan kerapian karyawan, serta kelengkapan komunikasi
5. Empathy adalah tata cara yang digunakan penyelenggara pelayanan untuk menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada konsumen

### **2.2.2.3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan**

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014:67 ) unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain:

1. Penampilan

Penampilan Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

## 2. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

## 3. Kesediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani para pelanggan.

## 4. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

## 5. Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

#### 6. Kepastian hukum

Hasil pelayanan terhadap masyarakat harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

#### 7. Keterbukaan

Keterbukaan akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

#### 8. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan.

#### 9. Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 10. Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

## 11. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

### **2.2.3 Kemampuan Manajerial Pengurus**

Kemampuan manajerial pengurus adalah sifat yang melekat pada diri pengurus yang memungkinkan pengurus melaksanakan suatu tindakan mental atau fisik dalam mengelola koperasi. Anoraga (2003:101-102), manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling*) secara langsung dan tidak langsung selalu bersangkutan dengan unsur manusia, *planning* dalam manajemen adalah ciptaan manusia, *organizing* selain mengatur unsur manusia, *actuating* adalah proses menggerakkan manusia-manusia anggota organisasi, sedang *controlling* diadakan agar pelaksanaan manajemen (manusia-manusia) selalu dapat meningkatkan hasil kerja, dalam KUD peran anggota dalam manajemen sangat penting untuk mencapai tujuan koperasi untuk meningkatkan kemampuan manajerial pengurus.

Keterampilan atau kemampuan manajerial harus dimiliki oleh pengurus karena pengurus memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar didalam menjalankan usaha atau organisasi suatu koperasi, karena posisi pengurus merupakan manajemen tingkat atas (Anoraga, 2003:109).

Sitio& Tamba (2001:30) sebagai pengurus, seorang anggota koperasi harus mampu membuat kebijakan yang baik. Hal ini menuntut sumber daya manusia anggota koperasi yang berkualitas, yaitu memiliki kemampuan, berwawasan luas, dan solidaritas yang kuat dalam mewujudkan tujuan

berkoperasi. Manajerial pengurus baik buruknya mempengaruhi partisipasi anggota. Manajemen yang baik adalah factor yang paling penting untuk suksesnya koperasi. Kualitas Manajemen yang baik yaitu salah satunya berupa kemampuan dalam memahami keinginan dan kebutuhan anggota dengan cara meningkatkan pelayanan yang diberikan manajemen koperasi kepada anggota. Manajemen yang mampu memenuhi harapan dari anggotanya, maka anggota akan merasa puas dan berdampak pada meningkatnya partisipasi anggota, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan manajemen koperasi tidak sama dengan keinginan dan kebutuhan anggota maka anggota tidak akan berpartisipasi.

Yang diukur dari kesediaan anggota untuk melaksanakan kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota sudah memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dikatakan baik dan sebaliknya. Mengingat peran dan fungsinya seorang manajer harus memiliki keterampilan manajerial. Paling tidak seorang manajer harus memiliki keterampilan yang bersifat :

#### **2.2.3.1 Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skill*)**

Handyaningrat (1994:64) kecakapan konseptual adalah kemampuan untuk mengetahui kebijaksanaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Handoko (2003:36) mendefinisikan kemampuan konseptual sebagai kemampuan mental dalam mengorganisasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan organisasi. Ini mencakup kemampuan untuk melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan dan memahami hubungan antara bagian yang paling bergantung,

serta mendapatkan, menganalisa dan mengintegrasikan informasi yang diterima dari bermacam-macam sumber

#### **2.2.3.2 Keterampilan Manusiawi ( Human Skill)**

Handyaningrat (1996:64) mendefinisikan bahwa, “kemampuan kemanusiaan sebagai kemampuan untuk bekerja di dalam kelompok.” Dalam kecakapan ini termasuk kegiatan-kegiatan menggunakan metode, prosedur dan teknik yang ada pada umumnya berhubungan dengan alat-alat bukan orang. Sedangkan menurut Handoko (2003:36) mendefinisikan kemampuan yang mana mengusahakan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik sebagai individu ataupun kelompok.

#### **2.2.4. Citra Koperasi**

Citra adalah pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorang, benda atau organisasi (Supriatin& Sugiharto, 2009:4). Nguyen dan Leblanc mengatakan bahwa citra perusahaan adalah bukti fisik, perilaku perusahaan, nama perusahaan, arsitektur, jenis produk, dan hubungan antara perusahaan dan konsumen (Rahman, 2012:57). Sedangkan Gronroos mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian dari konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain yang berkaitan dengan perusahaan seperti pemasok, agen maupun para investor (Farida, 2005:184).

Kotler (2000:33) mendefinisikan bahwa, “citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan”. Para eksekutif bisnis mengakui bahwa citra

perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif (Cravens, 1996: 32)

Berdasarkan kedua pendapat di atas, citra koperasi menunjukkan suatu kesan atau penilaian konsumen terhadap suatu jati diri koperasi yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dan berbagai sumber terpercaya. Citra dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhinya, yaitu kepemimpinan yang dilakukan, kebijaksanaan dan strategi, kebijaksanaan sumber daya manusia, pengelolaan kekayaan, pengelolaan proses, kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, tanggung jawab sosial serta hasil usaha (Farida, 2005:185)

## **2.5 Kajian Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Melasih pada tahun 2015 yang berjudul „ Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal Tahun 2014. Pada penelitian ini membahas 3 variabel yaitu variabel X1, X2 dan Y. Variabel X1 adalah pendidikan perkoperasian, variabel X2 adalah kemampuan manajerial pengurus dan variabel Y adalah partisipasi anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal, dengan nilai Koefisien determinasi sebesar 0,22 . Yang berarti pendidikan perkoperasian dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau sumbangan sebesar 22% terhadap partisipasi anggota dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Sulistiowati pada tahun 2016 yang berjudul „ Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus, dan Motivasi

Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal". Pada penelitian ini membahas 4 variabel yaitu variabel X1, X2, X3 dan Y. Variabel X1 adalah pelayanan, variabel X2 adalah kinerja pengurus, variabel X3 adalah motivasi berkoperasi dan variabel Y adalah partisipasi anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan, kinerja pengurus, motivasi berkoperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota masing-masing sebesar 7,1%; 3,3% dan 27%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Maghfiroh pada tahun 2016 yang berjudul "Pengaruh Kepuasan, antusiasme, switching barrier terhadap loyalitas anggota koperasi serba usaha". Pada penelitian ini membahas 4 variabel yaitu variabel X1, X2, X3 dan Y. Variabel X1 adalah kepuasan, variabel X2 adalah antusiasme, variabel X3 adalah switching barrier dan variabel Y adalah loyalitas anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kepuasan, antusiasme, switching terhadap loyalitas anggota masing-masing sebesar 15,86%; 20,7% dan 9,86 %.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusfiyani pada tahun 2017 yang berjudul "Manajemen Koperasi Karyawan Krisna Mukti. 2017.". Jenis penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa unsur manajemen pada Koperasi Karyawan Kresna Mukti yang meliputi rapat anggota, pengurus pengawas, dan pengelola dalam menjalankan kegiatan program kerja yang sudah ditetapkan koperasi sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai karena kualitas manajemen yang baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Tresaeni pada tahun 2015 yang berjudul ,” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesesuaian Kebutuhan terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang tahun 2014”. Pada penelitian ini membahas 3 variabel yaitu variabel X1, X2 dan Y. Variabel X1 adalah kualitas pelayanan, variabel X2 adalah kesesuaian kebutuhan, variabel Y adalah keberhasilan unit usaha koperasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kesesuaian kebutuhan terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal, dengan nilai Koefisien determinasi sebesar 0,264. Yang berarti kualitas pelayanan dan kesesuaian kebutuhan memberikan kontribusi sebesar 26,4% dan sisanya sebesar 73,6% di pengaruhi oleh variabel lain..

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Cario pada tahun 2016 yang berjudul ,” *The Quality Management in Basque Companies: Difference Existing Between Cooperative and Non-Cooperative Companies*”. Pada penelitian ini membahas 6 variabel yaitu variabel X1, X2,X3,X4,X5 dan Y. Variabel X1 adalah *automation*, variabel X2 adalah *size*, variabel X3 adalah *competition*, variabel X4 adalah *averunion*, dan variabel X5 adalah *lowunion* variabel Y adalah *participation*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel X1,X2,X3,X4,X5 terhadap variabel Y.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Rozali pada tahun 2015 yang berjudul ,” Analisis partisipasi anggota koperasi terhadap peningkatan pendapatan SHU Koperasi pada KPN Padanjakaya Kecamatan Marawola Tahun Buku 2002-2012”. Pada penelitian ini membahas 2 variabel yaitu variabel X dan

Y. Variabel X adalah partisipasi anggota dan variabel Y adalah hasil usaha koperasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kesesuaian kebutuhan terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal, dengan nilai Koefisien determinasi sebesar 0,805. Yang berarti partisipasi anggota memberikan kontribusi sebesar 80,5% dan sisanya sebesar 19,5% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum ada dalam penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Arsinta pada tahun 2018 yang berjudul „ Strategi Peningkatan Kualitas Kelembagaan Koperasi pada Dinas Koperasi Kota Semarang “. Pada penelitian ini membahas bagaimana strategi yang dilakukan guna meningkatkan kualitas kelembagaan koperasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan kualitas kelembagaan koperasi pada Dinas Koprasi dan Usaha Mikro Kota Semarang ini meliputi 7 proses, yaitu :.Sosialisasi pemasyarakatan kelembagaan koperasi,pendirian Koperasi,pembinaan Koperasi, kordinasi antara pembina koperasi dengan bidang perizinan dan pemberdayaan koperasi,hubungan antara bidang perizinan dan pemeriksaan koperasi dengan koperasi, koordinasi antara bidang pengawasan dan pemeriksaan koperasi dengan bidang perizinan dan kelembagaan koperasi , serta bidang pemberdayaan koperasi, perumusan strategi pembinaan oleh koperasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Novianita pada tahun 2017 yang berjudul „ Pengaruh pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan,dan partisipasi anggota terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha ( SHU) anggota KUD Banyumanik Kota Semarang“. Pada penelitian ini membahas 4

variabel yaitu variabel X1,X2,X3 dan Y. Variabel X1 adalah pengetahuan perkoperasian, variabel X2 adalah kualitas pelayanan , variabel X3 adalah partisipasi anggota dan variabel Y adalah sisa hasil usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan,dan partisipasi anggota terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha ( SHU) anggota KUD Banyumanik Kota Semarang dengan nilai Koefisien determinasi sebesar 0,542. Yang berarti partisipasi anggota memberikan kontribusi sebesar 54,2% dan sisanya sebesar 45,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum ada dalam penelitian.

## **2.6 Kerangka Berfikir**

Koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia, seperti yang tertuang dalam UU No.25 Tahun 1992. Koperasi didirikan dengan tujuan memenuhi kebutuhan anggota serta mensejahterakan anggota nya , koperasi terdiri dari kumpulan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama. Biasanya koperasi adalah kumpulan orang-orang yang berasal dari ekonomi lemah atau menengah ke bawah. Karena koperasi merupakan badan usaha yang berasaskan kekeluargaan dan mengutamakan anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna koperasi.

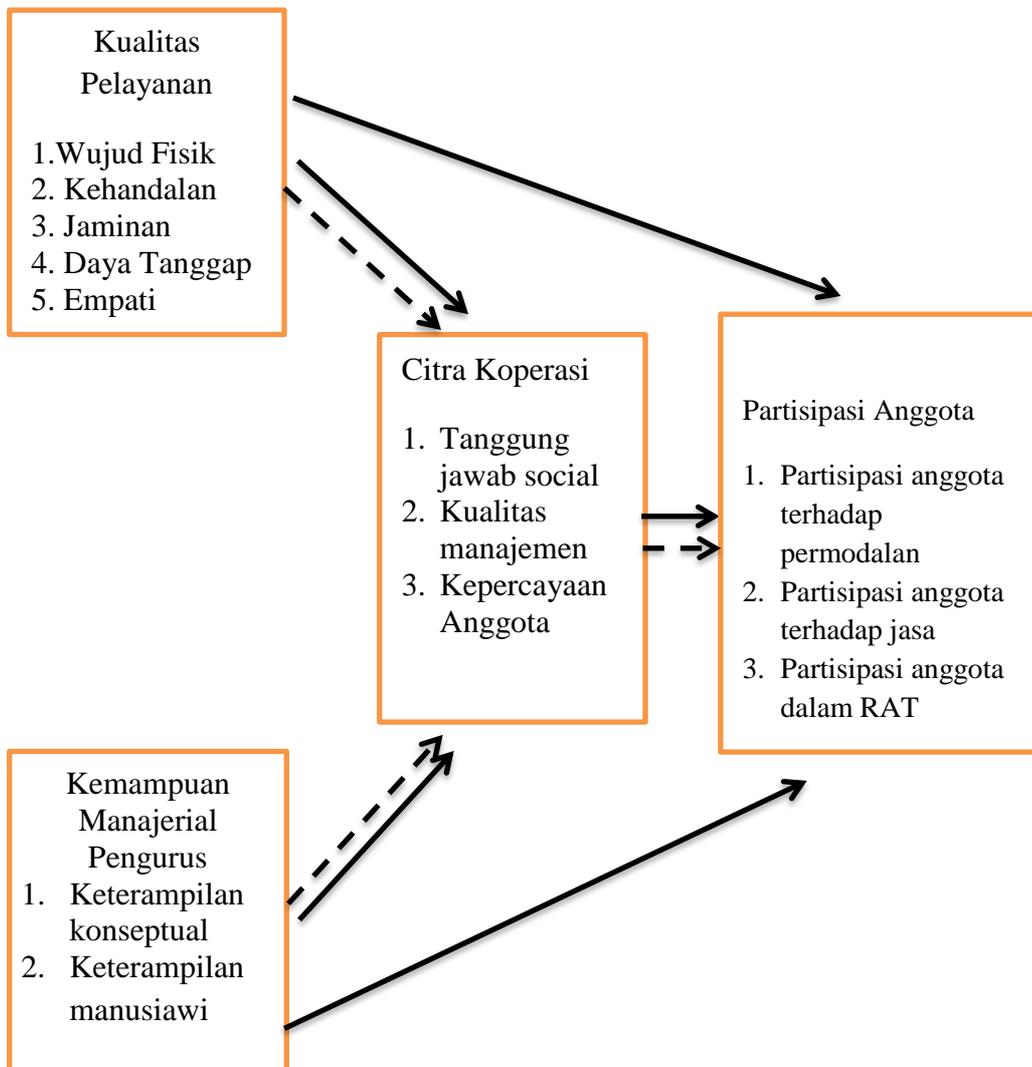
Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sikap karyawan dalam menangani , melayani, dan bagaimana karyawan dapat menjaga kepercayaan dari pelanggan. Terdapat 5 indikator dari kualitas pelayanan , yaitu : Tangibles, empathy, keandalan, daya tanggap, serta jaminan. Jika kelima aspek tersebut telah terpenuhi ini menandakan bahwa koperasi tersebut memiliki kualitas pelayanan

yang baik. Kualitas pelayanan yang baik ini yang akan membuat para anggota/konsumen menjadi nyaman dan merasa aman menggunakan semua jasa atau menanam modal mereka disini.

Selain kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus juga memiliki pengaruh yang cukup besar. Dengan kemampuan atau strategi yang dilakukan oleh para pengurus untuk menarik anggota maka perkembangan serta partisipasi anggota bisa meningkat. Kemampuan manajerial pengurus dibagi menjadi dua indikator, yaitu keterampilan konseptual dan kemampuan manusiawi. Keterampilan konseptual adalah suatu keterampilan dalam membuat suatu kebijakan. Sedangkan kemampuan manusiawi adalah kemampuan cara berkomunikasi yang baik terhadap sesama umat manusia. Kedua kemampuan tersebut penting dimiliki oleh seorang pengurus. Dan secara tidak langsung kedua hal tersebut akan berpengaruh terhadap citra koperasi.

Citra adalah pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorang, benda atau organisasi . Citra koperasi dapat kita lihat dari ketiga indikator yaitu tanggung jawab sosial, kualitas manajemen, dan kepercayaan anggota. Citra koperasi digunakan sebagai variabel intervensi atau variabel yang memediasi antara variabel  $X_1, X_2$  dan  $Y$  . Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil ketiga variabel tersebut untuk dijadikan penelitian agar bisa menjadi bahan wawasan bagi koperasi maupun para pembaca.

Berikut adalah kerangka berfikir dari semua variabel yang telah dijelaskan diatas :



**Keterangan :**

**Pengaruh Langsung** : —————→

**Pengaruh Tidak Langsung** : - - - - -→

**Gambar 2.2 Kerangka Berfikir**

## 2.6 Hipotesis Penelitian :

1. H1: Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
2. H2: Adanya pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
3. H3 :Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
4. H4 : Adanya pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
5. H5: Adanya pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan,kemampuan manajerial pengurus,dan citra koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal
6. H6: Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya MinaTegal
7. H7: Adanya pengaruh kemampuan manajerial pengurus melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan ( Sugiyono, 2015:14).

Dengan desain penelitiannya adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Desain penelitian kuantitatif deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis yang berfokus pada fakta-fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan . Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui keterkaitan antara kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus,serta citra koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi dengan citra koperasi sebagai varaibel intervening.

Variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini dibagi menjadi dua variabel utama, yaitu variabel bebas (X) yang terdiri dari empat variable utama, yaitu variabel bebas (X) yang terdiri dua variabel, yaitu kualitas layanan (X1) dan kemampuan manajerial pengurus (X2), Citra Koperasi sebagai variable intervening (X3) .Sedangkan variabel terikat (Y) terdiri dari satu variabel, yaitu partisipasi anggota koperasi.

Sedangkan, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner. Menurut Ferdinand (2006 :67), penelitian survey ini adalah pengumpulan data yang menggunakan instrument kuisioner atau wawancara untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Penelitian survey juga di definisikan sebagai penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara factual tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada. Penelitian ini berdasarkan tingkat eksplanasinya digolongkan dalam penelitian asosiatif.

## **3.2 Populasi dan teknik pengambilan sampel**

### **3.2.1. Populasi**

Populasi bukan hanya orang, akan tetapi objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Menurut Ferdinand (2006:78), populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dianggap sebagai semesta penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Karya Mina Tegal. Jumlah populasinya sebesar 3775 anggota.

Namun, penulis mempersempit lagi jumlah sampel dengan menggunakan Teknik Slovin dalam Sugiyono (2015:87). Alasan penelitian saya menggunakan Rumus Slovin adalah karena dalam penarikan/ penggunaan sampel jumlahnya harus representative, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan

perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun tetap dapat dilakukan dengan perhitungan sederhana

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

### Gambar 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$E$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;  $e=0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

$$N = \frac{3775}{1 + 3775 \cdot (0,1)^2}$$

$$= 97,4$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel minimal yang harus digunakan adalah 97,4 .Dan peneliti disini menggunakan teknik proportional random sampling, dimana peneliti mengambil sampel dari masing-masing kelompok yang memiliki strata/tingkatam yang berbeda agar menghasilkan hasil yang lebih valid.

### 3.2.2. Sampel

Arikunto (2008:131) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan di teliti . Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik proportional random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian anggota koperasi KUD Karya Mina Tegal.

$$S = \frac{Ni}{n} \times N$$

**Gambar 3.2 Rumus Perhitungan Sampel**

Keterangan :

- S = Ukuran sampel
- Ni = Ukuran Populasi
- n = Ukuran (total) sampel
- N = Ukuran (total) populasi

**Tabel 3.1  
Jumlah Sampel Penelitian**

No.	Nama Kelompok	Populasi	Sampel
1	UDANG 1	430	$97/3775 \times 430 = 11$
2	UDANG 2	460	$97/3775 \times 460 = 11$
3	BLANAK 1	223	$97/3775 \times 223 = 6$
4	BLANAK 2	217	$97/3775 \times 217 = 6$
5	BLANAK 3	253	$97/3775 \times 253 = 7$
6	BANDENG 1	306	$97/3775 \times 306 = 8$
7	BANDENG 2	284	$97/3775 \times 284 = 7$
8	LAYANG	352	$97/3775 \times 352 = 9$
9	CUCUT	288	$97/3775 \times 288 = 7$
10	KEMARI	360	$97/3775 \times 360 = 9$
11	TERI	234	$97/3775 \times 234 = 6$
12	TENGIRI	368	$97/3775 \times 368 = 10$
	JUMLAH	3775	97

Tetapi untuk memperkecil adanya data yang bermasalah (outlier) saya memutuskan untuk mengambil 120 sampel yang saya ambil dari 12 kelompok dengan proporsi masing-masing sampel saya tambahkan dua orang responden.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.3.1 Variabel dependen (Y)**

Menurut Sitio(2011:40) partisipasi adalah keikutsertaan, peran, serta keterlibatan, yang berkaitan dengan keadaan lahiriahnya. Bentuk-bentuk partisipasi anggota koperasi menurut Ropke (2003: 39) terdiri dari : (1) berbicara dan bertindak atau disebut *voice*; (2) memberikan hak suara pada proses pengambilan keputusan atau disebut *vote*; dan (3) menyatakan keluar dari keanggotaan koperasi atau disebut *exit*. Sedangkan bentuk-bentuk partisipasi anggota menurut. Hanel (1992:56) dihubungkan dengan prinsip identitas ganda anggota yaitu: (1) Sebagai pemilik anggota harus turutserta mengambil keputusan, evaluasi dan pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi yang biasanya dilakukan pada waktu rapat anggota; (2) Sebagai pemilik anggota harus turut serta melakukan kontribusi modal melalui berbagai bentuk simpanan, untuk memodali jalannya usaha perusahaan koperasi; (3) Sebagai pemilik anggota harus turutserta menanggung risiko usaha koperasi yang disebabkan oleh kesalahan manajemen; dan (4) Sebagai pengguna/ pelanggan/ pekerja/ nasabah anggota harus turutserta memanfaatkan pelayanan barang dan jasa yang disediakan oleh koperasi. Dalam kedudukan sebagai pelanggan anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasinya, secara otomatis berpartisipasi dalam membiayai koperasinya.

### 3.3.2 Variabel Independen (X)

#### a. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2015 :67) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

#### b. Kemampuan Manajerial Pengurus

Menurut Anoraga (2003:135), kejujuran pengurus sangat menentukan keberhasilan perusahaan (koperasi) namun hal itu belum cukup karena ada faktor lain yang lebih menentukan, yaitu kemampuan mengelola usaha. Selaras dengan prinsip keanggotaan koperasi maka pengurus koperasi harus memiliki ketrampilan manajerial sehingga mampu membantu mewujudkan cita-cita koperasi dan cita-cita kemasyarakatan.

Manajerial pengurus baik buruknya mempengaruhi partisipasi anggota Yang diukur dari kesediaan anggota untuk melaksanakan kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota sudah memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dikatakan baik dan sebaliknya.

### **3.3.3. Variabel Intervening**

Variabel intervening atau biasa disebut variabel antara adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela / antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2015 :39). Variabel intervening disini adalah citra koperasi. “Citra koperasi menunjukkan kesan atau penilaian konsumen terhadap suatu jati diri koperasi yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dan berbagai sumber terpercaya.” ( Farida,2005:183).

**Tabel 3.2**  
**Matriks Definisi Variabel**

No	Variabel	Definisi Ahli	Definisi Operasional	Indikator
1.	Partisipasi Anggota	Menurut Dr. Arifin Sitio (2011:61) partisipasi adalah keikutsertaan, peran, serta keterlibatan, yang berkaitan dengan keadaan lahiriahnya	Partisipasi anggota adalah suatu sikap anggota yang mau dan mampu mengikuti semua kegiatan yang diadakan oleh koperasi	-Partisipasi Anggota dalam RAT -Partisipasi Anggota dalam permodalan -Partisipasi anggota dalam penggunaan jasa
2.	Kualitas Pelayanan	Kotler (2004:107) ,kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima ( <i>perceived service</i> ) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan ( <i>expected sevice</i> ).	Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang bisa diukur dan dirasakan oleh anggota/konsumen dari suatu koperasi dan menjadi salah satu tolak ukur keaktifan serta minat untuk berkoperasi	-Tangible -Empati -Daya Tanggap -Kehandalan -Jaminan
3.	Kemampuan Manajerial Pengurus	Kemampuan manajerial menurut Atom Ginting (1999:29) adalah kemampuan atau keahlian pimpinan untuk menjalankan fungsi manajemen.	Kemampuan manajerial pengurus adalah suatu teknik atau suatu keahlian yang dimiliki oleh seorang manajer	-Keterampilan Teknik -Keterampilan Manusiawi
4.	Citra Koperasi	Citra adalah pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorang, benda atau organisasi (Supriatin dan Sugiharto, 2009:4)	Citra Koperasi adalah suatu gambaran atau rupa dari kualitas masing-masing koperasi	-Tanggung jawab social -Sisa hasil usaha -Kualitas manajemen -Kepercayaan Anggota

### 3.4 Jenis Data

Data kuantitatif yaitu data yang dapat diukur dalam skala numeric (angka) yang berkaitan dengan masalah yang diteliti .Hasil wawancara dengan responden

serta informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

#### **4.5 Metode Pengumpulan Data**

##### **4.5.1 Kuisisioner ( angket)**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya ( Sugiyono,2015:76). Kuisisioner ini digunakan untuk memperoleh data mengenai partisipasi anggota di KUD Karya Mina Tegal. Adapun angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana responden hanya bisa menjawab atau memilih jawaban yang telah disediakan.

##### **4.5.2 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik untuk mencari data terkait hal-hal atau variabel yang berupa catat,transkrip, buku,surat kabar, majalah,prasasti,notulen rapat , agenda dan sebagainya (Arikunto,2006:142).Penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data melalui angket/kuisisioner .Menurut Ferdinand (2006:231) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Kuisisioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden.

## 4.6 Metode Analisis Data

### 4.6.1 Instrumen Penelitian

Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap butir instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia. Penyebaran dan pengukuran pada alternative jawaban menggunakan skala likert. Skala *likert* yang memiliki 5 alternatif jawaban. Penulis membagikan ke dalam 5 kelompok :

1. SS : Sangat Setuju	= 5	1. SS : Sangat Sering	= 5
2. SS : Setuju	= 4	2. S: Sering	= 4
3. R:Ragu-ragu	= 3	3. R :Ragu-ragu	= 3
4. TS : Tidak Setuju	= 2	4. TS : Tidak Setuju	= 2
5. STS: Sangat Tidak Setuju	= 1	5. STS: Sangat Tidak Setuju	= 1

### 3.6.2 Uji Coba Instrumen

Angket penelitian sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen itu digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrument akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan.

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan Korelasi Produk Momen. Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Pengukuran ini

digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variable penelitian, kemudian dari variable penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item angket (Ferdinand, 2006 : 50). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS for windows fersi 21. Pengujian suatu data dapat dikatakan valid apabila Sig hitung  $< \text{Sig } \alpha 0,05$ . Dikatakan valid apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ table}$  didapat dari  $df = n-2$ , dimana  $n = \text{jumlah responden}$ . Untuk hasil analisis uji validitas dapat dilihat pada lampiran output uji reliabilitas pada bagian *corrected item total correlation*.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
26	0,759	0,396	Valid
27	0,938	0,396	Valid
28	0,652	0,396	Valid
29	0,652	0,396	Valid
30	0,926	0,396	Valid
31	0,938	0,396	Valid
32	0,871	0,396	Valid
33	0,782	0,396	Valid
34	0,938	0,396	Valid
35	0,652	0,396	Valid

Sumber:olah data penelitian,2019

Berdasarkan Tabel 3.3 hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari 10 pernyataan yang diuji semua dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut seluruhnya dapat digunakan dalam pengambilan data.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus**

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
16	0,560	0,396	Valid
17	0,908	0,396	Valid
18	0,891	0,396	Valid
19	0,871	0,396	Valid
20	0,857	0,396	Valid
21	0,746	0,396	Valid
22	0,624	0,396	Valid
23	0,760	0,396	Valid
24	0,921	0,396	Valid
25	0,895	0,396	Valid

Sumber:olah data penelitian,2019

Berdasarkan Tabel 3.4 hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari 10 pernyataan yang diuji semua dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut seluruhnya dapat digunakan dalam pengambilan data.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Citra Koperasi**

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
35	0,357	0,396	Valid
36	0,847	0,396	Valid
37	0,710	0,396	Valid
38	0,837	0,396	Valid
39	0,890	0,396	Valid
40	0,838	0,396	Valid
41	0,890	0,396	Valid
42	0,537	0,396	Valid
43	0,469	0,396	Valid
44	-0,309	0,396	Tidak Valid
45	0,710	0,396	Valid

Sumber:olah data penelitian,2019

Berdasarkan Tabel 3.5 hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari 11 pernyataan yang diuji . Ada satu item pernyataan yang tidak valid sehingga hanya 10 pernyataan yang dapat digunakan dalam pengambilan data, dan 1 pernyataan tidak bisa digunakan.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota**

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,351	0,396	Tidak Valid
2	0,586	0,396	Valid
3	0,809	0,396	Valid
4	0,826	0,396	Valid
5	0,826	0,396	Valid
6	0,782	0,396	Valid
7	0,736	0,396	Valid
8	0,351	0,396	Tidak Valid
9	0,398	0,396	Valid
10	0,826	0,396	Valid
11	0,570	0,396	Valid
12	0,743	0,396	Valid
13	0,560	0,396	Valid
14	0,035	0,396	Tidak Valid
15	0,621	0,396	Valid

Sumber:olah data penelitian,2019

Berdasarkan Tabel 3.6 hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari 15 pernyataan yang diuji . Ada satu item pernyataan yang tidak valid sehingga hanya 12 pernyataan yang dapat digunakan dalam pengambilan data, dan 3 pernyataan tidak dapat digunakan.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliable apabila instrument tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa di percaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya Arikunto (2010 : 254) menyatakan “ Reliabilitas menunjukan pada

satu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Dengan metode Alpha Cronbach , koefisien yang diukur akan beragam antara 0 hingga 1. Nilai koefisien yang kurang dari 0,6 menunjukkan bahwa keandalan konsistensi internal yang tidak reliable ( Trihendradi,2013:45). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS Statistics 21.0 for windows yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Cronbach Alpha yang disyaratkan	Cronbach Alpha	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan	0,70	0,951	Reliabel
2.	Kemampuan Manajerial Pengurus	0,70	0,951	Reliabel
3.	Citra Koperasi	0,70	0,730	Reliabel
4.	Partisipasi Anggota	0,70	0,757	Reliabel

Sumber:olah data penelitian,2019

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Deskripsi data yang disajikan meliputi nilai minimum,maksimum, mean , dan standar deviasi.

Data-data statistic hasil penelitian yang dikumpulkan umumnya masih acak , mentah, dan tidak terorganisir dengan baik. Data-data tersebut harus diringkas dengan baik dan teratur , baik dalam bentuk table atau presentasi grafis .

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian ( Ferdinand, 2006:78).

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2015:154). Dalam penelitian ini , untuk menentukan kriteria deskriptif variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, citra koperasi dan partisipasi anggota berdasarkan data yang diperoleh , dan dijadikan daftar distribusi frekuensi.

Untuk membuat tabel kriteria dengan panjang kelas yang sama, langkahnya adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan nilai tertinggi dari data yang digunakan
- b. Menetapkan nilai terendah dari data yang digunakan
- c. Menentukan rentang dengan rumus= nilai tertinggi-nilai terendah
- d. Menentukan banyak kelas interval yang diperlukan
- e. Menentukan interval dengan rumus= rentang/banyak kelas
- f. Memilih ujung bawah kelas sebagai interval pertama
- g. Membuat tabel kriteria

Berdasarkan data-data tersebut , maka dapat dibuat jenjang kriteria variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, citra koperasi dan partisipasi anggota seperti pada tabel dibawah ini :

### Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Nilai Maksimum= 50

Nilai Minimum = 10

Rentang=  $50-10=40$

Interval=  $40/5 = 8$

**Tabel 3.8**  
**Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

NO	Interval	Kriteria
1	40-50	Sangat tinggi
2	29-39	Tinggi
3	18-28	Cukup
4	7-17	Rendah
5	0-7	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Wujud Fisik

Nilai Maksimum = 10

Nilai Minimum = 2

Rentang=  $10-2 =8$

Interval=  $8/5 = 1,6$

**Tabel 3.9**  
**Deskriptif Indikator Wujud Fisik**

NO	Interval	Kriteria
1	8-10	Sangat tinggi
2	5-7	Tinggi
3	4-6	Cukup
4	1-3	Rendah
5	0	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Kehandalan

Nilai Maksimum = 10

Nilai Minimum = 2

Rentang=  $10-2=8$

Interval=  $8/5=1,6$

**Tabel 4.0**  
**Deskriptif Indikator Kehandalan**

NO	Interval	Kriteria
1	8-10	Sangat tinggi
2	5-7	Tinggi
3	4-6	Cukup
4	1-3	Rendah
5	0	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Jaminan

Nilai Maksimum = 10

Nilai Minimum = 2

Rentang=  $10-2=8$

Interval=  $8/5=1,6$

**Tabel 4.1**  
**Deskriptif Indikator Jaminan**

NO	Interval	Kriteria
1	8-10	Sangat tinggi
2	5-7	Tinggi
3	4-6	Cukup
4	1-3	Rendah
5	0	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Daya Tanggap

Nilai Maksimum = 10

Nilai Minimum = 2

Rentang=  $10-2=8$

Interval=  $8/5=1,6$

**Tabel 4.2**  
**Deskriptif Indikator Daya Tanggap**

NO	Interval	Kriteria
1	8-10	Sangat tinggi
2	5-7	Tinggi
3	4-6	Cukup
4	1-3	Rendah
5	0	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Empati

Nilai Maksimum = 10

Nilai Minimum = 2

Rentang=  $10-2=8$

Interval=  $8/5=1,6$

**Tabel 4.3**  
**Deskriptif Indikator Empati**

NO	Interval	Kriteria
1	8-10	Sangat tinggi
2	5-7	Tinggi
3	4-6	Cukup
4	1-3	Rendah
5	0	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

Nilai Maksimum= 50

Nilai Minimum = 10

Rentang=  $50-10=40$

Interval=  $40/5 =$

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus**

NO	Interval	Kriteria
1	40-50	Sangat tinggi
2	29-39	Tinggi
3	18-28	Cukup
4	7-17	Rendah
5	0-7	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Kemampuan Konseptual

Nilai Maksimum = 25

Nilai Minimum = 5

Rentang=  $25-5 =20$

Interval=  $20/5 = 4$

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Indikator Kemampuan Konseptual**

NO	Interval	Kriteria
1	21-25	Sangat tinggi
2	16-20	Tinggi
3	11-15	Cukup
4	6-10	Rendah
5	1-5	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Kemampuan Manusiawi

Nilai Maksimum = 25

Nilai Minimum = 5

Rentang=  $25-5 = 20$

Interval=  $20/5 = 4$

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif Indikator Kemampuan Manusiawi**

NO	Interval	Kriteria
1	21-25	Sangat tinggi
2	16-20	Tinggi
3	11-15	Cukup
4	6-10	Rendah
5	1-5	Sangat Rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Variabel Citra Koperasi

Nilai Maksimum= 45

Nilai Minimum= 9

Range=  $45-9=36$

Interval= $36/5 = 7,2=7$

**Tabel 4.7**  
**Deskriptif Variabel Citra Koperasi**

NO	Interval	Kriteria
1	38-45	Sangat tinggi
2	30-37	Tinggi
3	22-29	Cukup
4	14-21	Rendah
5	6-13	Sangat rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Tanggung Jawab Sosial

Nilai Maksimum= 15

Nilai Minimum= 3

Range=  $15-3= 12$

Interval= $12/5= 2,4= 2$

**Tabel 4.8**  
**Deskriptif Tanggung Jawab Sosial**

NO	Interval	Kriteria
1	13-15	Sangat tinggi
2	10-12	Tinggi
3	7-9	Cukup
4	4-6	Rendah
5	1-3	Sangat rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Kualitas Manajemen

Nilai Maksimum= 15

Nilai Minimum= 3

Range=  $15-3= 12$

Interval= $12/5= 2,4= 2$

**Tabel 4.9**  
**Deskriptif Kualitas Manajemen**

NO	Interval	Kriteria
1	13-15	Sangat tinggi
2	10-12	Tinggi
3	7-9	Cukup
4	4-6	Rendah
5	1-3	Sangat rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Indikator Kepercayaan Anggota

Nilai Maksimum= 15

Nilai Minimum= 3

Range=  $15-3= 12$

Interval= $12/5= 2,4= 2$

**Tabel 5.0**  
**Deskriptif Indikator Kepercayaan Anggota**

NO	Interval	Kriteria
1	13-15	Sangat tinggi
2	10-12	Tinggi
3	7-9	Cukup
4	4-6	Rendah
5	1-3	Sangat rendah

Sumber : olah data penelitian, 2019

### Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota

Nilai Maksimum= 60

Nilai Minimum = 12

Rentang=  $60-11= 49$

Interval=  $49/5 = 9,8=1$

**Tabel 5.1**  
**Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota**

NO	Interval	Kriteria
1	50-60	Sangat tinggi
2	39-49	Tinggi
3	28-38	Cukup
4	17-27	Rendah
5	6-16	Sangat Rendah

### Deskriptif Indikator Partisipasi anggota terhadap permodalan

Nilai Maksimum= 20

Nilai Minimum = 4

Rentang=  $20-4= 16$

Interval=  $16/5 = 3,2=3$

**Tabel 5.2**

#### Deskriptif Indikator Partisipasi anggota terhadap permodalan

NO	Interval	Kriteria
1	17-20	Sangat tinggi
2	13-16	Tinggi
3	9-12	Cukup
4	5-8	Rendah
5	3-4	Sangat Rendah

#### Deskriptif Indikator Partisipasi anggota dalam penggunaan jasa

Nilai Maksimum= 25

Nilai Minimum = 5

Rentang=  $25-5= 20$

Interval=  $20/5 = 4$

**Tabel 5.3**

#### Deskriptif Indikator Partisipasi anggota dalam penggunaan jasa

NO	Interval	Kriteria
1	17-20	Sangat tinggi
2	13-16	Tinggi
3	9-12	Cukup
4	5-8	Rendah
5	3-4	Sangat Rendah

### Deskriptif Indikator Partisipasi anggota dalam RAT

Nilai Maksimum= 15

Nilai Minimum = 3

Rentang= 15-3= 12

Interval=  $12/5 = 2,4$

#### **Tabel 5.4**

#### **Deskriptif Indikator Partisipasi anggota dalam RAT**

NO	Interval	Kriteria
1	13-15	Sangat tinggi
2	10-12	Tinggi
3	7-9	Cukup
4	4-6	Rendah
5	1-3	Sangat rendah

#### **3.7.2 Analisis Uji Prasyarat ( Uji Asumsi Klasik)**

Pengujian persyaratan analisis yang dipergunakan meliputi: uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

##### **3.7.2.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variable-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Jika nilai kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaiknya jika nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2017:100).

##### **3.7.2.2. Uji Linieritas**

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variable bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier. Perhitungan uji linieritas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21. Dengan menggunakan SPSS versi 21 untuk melihat apakah hubungan antara variable

bebas dan terikat tersebut bersifat lancer atau tidak , dapat dilihat dari harga signifikansi. Jika harga signifikansi kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka hubungannya bersifat tidak linier, sebaliknya jika nilai signifikansi tersebut lebih dari atau sama dengan 5% maka hubungannya bersifat linier (Ghozali, 2017:103).

### **3.7.2.3. Multikolineritas**

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable bebas. Nilai korelasi tersebut dapat dilihat dari collinierity statistics , apakah nilai VIF ( Variance Inflation Factor) memperlihatkan hasil yang lebih besar dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih kecil dari 0,1 maka menunjukkan adanya gejala multikolineritas, sedangkan apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka gejala multikolineritas tidak ada (Ghozali , 2017:95).

### **3.7.2.4 Heterokesdatisitas**

Santoso & Ashari (2005:242) mengatakan bahwa salah satu asumsi dalam regresi berganda adalah uji heterokesdatisitas. Asumsi heterokesdatisitas adalah asumsi dalam regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian heterokesdatisitas dilakukan dengan menggunakan uji glejser . Dengan nilai uji glejser , nilai absolut residual diregresikan pada tiap-tiap variable independen (Gujarati, 2015:466). Uji heterokesdatisitas dengan Glejser dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21. Dengan menggunakan SPSS versi 21 untuk menafsirkan hasil analisis

yang perlu dilihat adalah angka koefisien korelasi antara variable bebas dengan absolute residu dan signifikansinya. Jika nilai signifikansi tersebut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka asumsi homoskedastisitas terpenuhi, tetapi jika nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka asumsi homoskedastisitas tidak terpenuhi.

### 3.7.3 Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi dua predictor atau analisis berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal. Hasil dari analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variable independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variable dependen dengan suatu persamaan.

Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y_2 = a + b_3X_1 + b_4X_2 + b_5Y_1 + e$$

Uji Ketepatan Model ( Goodness of Fit)

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai actual dapat dinilai dengan goodness of fit-nya. Secara statistic setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistic  $R^2$ , dan nilai  $x$ . Perhitungan statistic disebut signifikan secara statistic apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis dimana  $H_0$  ditolak, sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

### 3.7.3.1 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan adjusted  $R^2$  untuk mengukur besarnya kontribusi variable X terhadap variasi (naik turunnya) variable Y. Pemilihan adjusted  $R^2$  tersebut karena adanya kelemahan mendasar pada penggunaan koefisien determinasi  $R^2$ . Kelemahannya adalah bias terhadap jumlah variable independen yang dimasukkan dalam model. Setiap tambahan satu variable independen maka  $R^2$  pasti meningkat, tidak peduli apakah variable tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen. Oleh karena itu, menggunakan nilai adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi. Nilai adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila jumlah variable independen ditambahkan dalam model (Ghozali, 2017:45). Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar model regresi menjelaskan variable berikut.

### 3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2015:87).

### 3.7.4 Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji F ( Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2017: 46), dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variable dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi :

1. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima , sebaliknya  $H_a$  ditolak
2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak , sebaliknya  $H_a$  diterima

Rumusan hipotesis uji F adalah sebagai berikut :

1.  $H_0$  : Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Manajerial Pengurus secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap citra koperasi dan partisipasi anggota koperasi
2.  $H_0$  : Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Manajerial Pengurus secara bersama-sama berpengaruh terhadap citra koperasi dan partisipasi anggota koperasi

## **2. Uji T ( Uji Parsial)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus terhadap citra koperasi dan partisipasi anggota. Pengambilan keputusan uji t adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$  atau koefisien t hitung signifikan pada taraf kurang dari 5% maka  $H_0$  ditolak.
2. Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  atau koefisien t hitung signifikan pada taraf kurang dari 5% maka  $H_0$  diterima.

### **3.7.5 Analisis Jalur ( Path Analysis)**

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi yang tidak hanya menguji kelinearan model , namun juga menunjukkan hubungan serta besar pengaruhnya di antara variabel kausalnya. Untuk menguji pengaruh variable intervening digunakan metode analisis jalur ( path analysis). Analisis jalur menggunakan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variable yang telah di tetapkan sebelumnya berdasarkan teori ( Ghozali,2006:210). Analisis regresi dilakukan sebanyak 2 kali. Analisis regresi pertama untuk mengetahui hubungan antara variable bebas ( indepent) terhadap variable intervening. Analisis regresi yang kedua untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variable bebas dan terikat.

#### **Hipotesis**

1. H1: Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
2. H2: Adanya pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
3. H3 :Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
4. H4 : Adanya pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
5. H5: Adanya pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan,kemampuan manajerial pengurus,dan citra koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal

6. H6: Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya MinaTegal
7. H7: Adanya terdapat pengaruh kemampuan manajerial pengurus melalui variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

1. Adanya pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
2. Adanya pengaruh secara langsung antara kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal
3. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
4. Adanya pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap citra koperasi KUD Karya Mina Tegal
5. Adanya pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan citra koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Tegal
6. Adanya pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya MinaTegal
7. Adanya pengaruh tidak langsung antara kemampuan manajerial pengurus melalui citra koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Tegal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

Bagi KUD Karya Mina Tegal

1. Mulai membangun koperasi serba usaha agar kebutuhan anggotanya terpenuhi dengan baik tanpa perlu ke minimarket lain serta membenahan kebijakan bagi anggota koperasi
2. Memperbaiki citra koperasi dengan meminta bantuan kepada pemerintah kota/ daerah setempat.
3. Salah satu cara meningkatkan kemampuan manajerial karyawan KUD Karya Mina Tegal adalah dengan memberikan pelatihan bagi mereka agar menambah wawasan serta mningkatkan kemampuan dan keahlian mereka sesuai bidang masing-masing.
4. Memperbaiki kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam agar tidak kalah saing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Sitio, H. T. (2011). *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga .
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Baswir, R. (2017). *Koperasi Indonesia, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPF.
- Cario. (2016). The Quality Management in Basque Companies: Difference Existing Between Cooperative and Non-Cooperative Companies. *Emerald Insight*, 109.
- Fitriyana, S. (2015). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 24-28.
- Hendradi, C. T. (2013). *STEP BY STEP IBM SPSS 21 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Kartika, D. L. (2018, Agustus Rabu). Ada Sekitar 3000 Koperasi di Bubarkan di Jawa Tengah. *4 Februari 2019*, pp. 1-2.
- Kusfiyani, W. S. (2017). Manajemen Koperasi Karyawan Kresna Mukti. *Economic Education Analysis Journal*, 823.
- Maghfiroh, S. (2016). Pengaruh Kepuasan, Antusiasme dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha. *Economic Education Analysis Journal*, 299.
- Melasih, M. A. (2015). Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Kota Tegal Tahun 2014. *Economic Education Analysis Journal*, 495.

- Novianita, S. H. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan , dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Banyumanik Kota Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 592-593.
- Panji Anoraga, H. D. (2002 ). *Koperasi, Kewirausahaan , dan Usaha Kecil* . Jakarta: Rineka Cipta .
- Panji Anoraga, N. W. (1993). *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-undang No.25 tahun 1992 tentang Perkoperasian*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Porter, D. N. (2015). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Imam ,Ghozali, M. A. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Undip.
- Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Ropke, J. (2003). *Ekonomi Koperasi, Teori, dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rozali. (2016). Analisis Partisipasi Anggota Koperasi Terhadap Peningkatan Pendapatan SHU Koperasi pada KPN Padanjakaya Kecamatan Marawola Tahun Buku 2011-2012. *E Jurnal Katalogis Voume 4 Nomor 1*, 37.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukamdiyo, I. (1996). *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sulistiowati, T. Y. (2015). *Pengaruh Variabel Pelayanan, Kinerja Pengurus dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota KPRI Eka Karya Kabupaten Kendal*. Semarang: lib.unnes.ac.id.
- Sumarsono, S. (2003). *Manajemen Koperasi, Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunarto. (2006). *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.

Susanto, P. K. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* . Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptjono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.

Widiyati, D. N. (2012). *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.