



**PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL
PENGURUS DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA
KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
(KPRI) FAJAR BARU KECAMATAN SUKOREJO
KABUPATEN KENDAL TAHUN 2011**

SKRIPSI

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

Oleh
**Septia Mahareni
NIM. 7101407286**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2011**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Agustus 2011

Pembimbing I

Drs. Sugiarto
NIP. 42031300703 1 001

Pembimbing II

Dr. Widiyanto, MBA, MM
NIP. 19630208 199803 1 001

Mengetahui
Plt. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

PERPUSTAKAAN
UNNES

Dra. Nanik Suryani, M.Pd
NIP. 19560421 198503 2 001

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 15 Januari 2011

Penguji

Drs. Syamsu Hadi, M.Si
NIP. 19521212 197803 1 002

Anggota I

Drs. Sugiarto
NIP. 42031300703 1 001

Anggota II

Dr. Widiyanto, MBA, M.M
NIP. 19630208 199803 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. S. Martono, M.Si
NIP. 19660308 198901 1 001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam 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 bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Agustus 2011

Septia Mahareni
NIM. 7101407286

PERPUSTAKAAN
UNNES

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Bila anda berpikir anda bisa, maka anda benar. Bila anda berpikir anda tidak bisa, anda pun benar. Karena itu ketika anda berpikir tidak bisa, maka sesungguhnya anda telah membuang kesempatan untuk menjadi bisa (Henry Ford)

- Kadang hidup memang tak butuh pengertian,
Ia hanya minta dijalani, tanpa tanya apalagi gugat.

Kearifan diberikan kehidupan bukan melalui serangkaian teori dan atraksi, melainkan praktek dan pengalaman. (Mahareni)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT.

Skripsi penulis persembahkan untuk :

- Ayahanda dan Ibunda tercinta atas curahan kasih sayang, dukungan serta doa yang tak pernah putus.
- Almamaterku.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011”**.

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

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. S.Martono, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
3. Dr. Partono Thomas, M.S Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.

4. Drs. Sugiarto dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan koreksi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr.Widiyanto, MBA, M.M, dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan koreksi hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Drs. H. Syamsu Hadi, M.Si penguji skripsi yang telah memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat lebih baik.
7. Joko Mardi Santoso,S.Pd selaku ketua pengurus KPRI Fajar Baru yang telah memberikan ijin dan bantuan yang diberikan selama proses penelitian.
8. Para anggota KPRI Fajar Baru yang saya jadikan responden penelitian yang telah berkenan mengisi angket.
9. Ayah dan Bunda ku yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan serta doa tiada hentinya.
10. Adik-adik tersayang Adi Atmaji Mahayoda dan Annisa Putri Maharani yang telah memberi dukungan serta doa.
11. Kekasihku Dedy Sanjaya yang telah memberikan kasih sayang dan motivasi.
12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Koperasi 2007 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
13. Teman-teman Kos Puri Puspita dan anak-anak Coro (Citra, Lili, Beny) yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuannya.

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

Semarang, Agustus 2011

Penulis

SARI

Septia Mahareni. 2011. "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperais Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I.Drs. Sugiarto. II. Dr.Widiyanto,MBA,M.M.

Kata kunci: kemampuan manajerial pengurus, kinerja karyawan, kualitas pelayanan.

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh manajemen dan anggota. Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota dengan memberikan pelayanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang. Permasalahan dalam penelitian ini (1) Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan (2) adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan (3) adakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan (1) untuk mendiskripsikan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan (2) untuk mendiskripsikan pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan (3) untuk mendiskripsikan pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Populasi penelitian sebanyak 236 anggota. Pengambilan sampel menggunakan *Nomogram Harry King* yang diambil 52% dari populasi diperoleh 122 anggota. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan teknik deskriptif dan regresi berganda menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus termasuk dalam kategori baik, kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik, kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis regresi menunjukkan (1) ada pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan (2) ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan (3) ada

pengaruh kemampuan manajerial pengurus, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

Disarankan bagi koperasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada anggota, sebaiknya lebih memperhatikan terhadap kinerja pengurus dan karyawan dalam memenuhi pelayanan melalui ketanggapan dalam melayani anggota dengan cepat dan tepat serta mempermudah prosedur peminjaman kredit dalam usaha simpan pinjam.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
SARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah	9
Tujuan Penelitian	10
1.1 Manfaat Penelitian.....	11
1.1.1. Manfaat Teoritis.....	11

1.1.2 Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengertian Koperasi.....	12
2.1.1 Ciri-Ciri Koperasi	13
2.1.2 Prinsip-prinsip Koperasi	13
2.1.3 Perangkat Organisasi Koperasi	16
2.1.4 Fungsi dan Peran Koperasi	18
2.1.5 Manajemen Koperasi	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan	22
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.3 Pengembangan Kualitas Pelayanan.....	27
2.3 Manajerial Pengurus.....	29
2.3.1 Pengertian Pengurus	29
2.3.2 Tugas dan Kewajiban Pengurus.....	31
2.3.3 Wewenang Pengurus	31
2.3.4 Tanggung Jawab Pengurus koperasi	32
2.4 Kinerja	33
2.4.1 Konsep Kinerja	33
2.4.2 Teori-Teori Kinerja	34
2.4.3 Penilaian Kinerja.....	36
2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	37
2.5 Tinjauan Peneliti Terdahulu	39

2.6 Kerangka Berfikir	41
2.7 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Desain Penelitian.....	44
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi Penelitianí í í í í í í í í í í í í í í í í	45
3.2.2 Sampel Penelitianí í í í í í í í í í í í í í í í í	46
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampelí í í í í í í í í í í í í í í í í	49
3.3 Variabel Penelitian	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Metode Angket / Kuesioner.....	51
3.4.2 Metode Dokumentasi	52
3.5 Teknik Pengolahan Data	52
3.5.1 Editing	52
3.5.2 Coding	53
3.5.3 Tabulasií	53
3.6 Instrumen Penelitian.....	53
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reabilitas	59
3.7 Metode Analisis Dataí í í í í í í í í í í í í í í í í í í	61
3.7.1 Analisis Deskriptif Presentaseí í í í í í í í	61

3.7.2 Analisis Regresi Bergandaí í í í í í í í í í í í í í í í í	63
3.7.3 Pengujian Hipotesis Penelitianí í í í í í í í í í í í í í í	64
3.7.4 Uji Asumsi Klasikí í í í í í í í í í í í í í í í í	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum KPR Fajar Baru	68
4.1.1 Sejarah KPRI Fajar Baru	68
4.1.2 Bidang Organisasi	69
4.1.3 Bidang Usaha	70
4.2 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105





DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1	Jumlah Anggota KPRI Fajar Baru í í í í í . í í í í í ..	46
Tabel 3.2	Sampel Penelitian	47
Tabel 3.3	Nomogram Harry King.....	48
Tabel 3.4	Hasil Uji Reabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus.....	56

Tabel 3.5	Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 3.6	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 3.7	Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Instrumen.....	61
Tabel 3.8	Interval Penggolongan Hasil Penelitian.....	63
Tabel 4.1	Distribusi jawaban responden pada variabel kemampuan manajerial pengurus.....	71
Tabel 4.2	Distribusi jawaban responden pada indikator mengelola dan memanfaatkan dana.....	72
Tabel 4.3	Distribusi jawaban responden pada indikator ketrampilan membangun komunikasi.....	73
Tabel 4.4	Distribusi jawaban responden pada indikator koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja.....	74
Tabel 4.5	Distribusi jawaban responden pada variabel kinerja karyawan	75
Tabel 4.6	Distribusi jawaban responden pada indikator kualitas kerja	77
Tabel 4.7	Distribusi jawaban responden pada indikator ketepatan waktuí í	78
Tabel 4.8	Distribusi jawaban responden pada indikator komitmen kerja	79
Tabel 4.9	Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan	80

Tabel 4.10 Distribusi jawaban responden pada indikator Kesesuaian hasil pelayananí . 82

Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden pada indikator Ketepatan dalam memberikan pelayananí í í í í í í í í í í í í í í í 83

Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden pada indikator Kesesuaian hasil pelayananí 84

Tabel 4.13 Analisis Regresíí . 85

Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)í í í í í í í í í í í í í í í í í í í .. 86

Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t)í ... 88

Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasií í í í í í í í í í í í í í í í 90

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritasí í í í í í í í í í í í í í í í í í í . 91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Manajemen 31

Gambar 2.2 Teori Atribusi..... 35

Gambar 2.3 Skema Kerangka Berfikir..... 42

Gambar 3.1 Pengambilan Sampel..... 49

Gambar 4.1 Diagram Kemampuan Manajerial Pengurus..... 71

Gambar 4.2 Diagram Kinerja Karyawaní í í í í í í í í í í í ... 76

Gambar 4.3	Diagram Kualitas Pelayanan	í í í í í í í í í í í ..	81
Gambar 4.4	<i>P-P Plot</i> Normalitas Data Penelitian	í í í í í í í í í ..	90
Gambar 4.5	Scatterplot Heteroskedastisitas	í í í í í í í í í í ..	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejarah kelahiran dan berkembangnya koperasi di negara maju (barat) dan negara berkembang memang sangat diametral. Di barat koperasi lahir sebagai gerakan untuk melawan ketidakadilan pasar, oleh karena itu tumbuh dan berkembang dalam suasana persaingan pasar. Pengalaman di tanah air kita lebih unik karena koperasi yang pernah lahir dan telah tumbuh secara alami di jaman penjajahan. Kemudian setelah kemerdekaan diperbaharui dan diberikan kedudukan yang sangat tinggi dalam penjelasan undang-undang dasar. Dan atas dasar itulah kemudian melahirkan berbagai penafsiran bagaimana harus mengembangkan koperasi.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan pernyataan tersebut adalah koperasi.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (UU No 25 tahun 1992 pasal 1 ayat (1)).

Sementara menurut *ICA Cooperative Identity Statement*, (Manchester, 23 September 1995) Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial, dan budaya bersama melalui perusahaan yang mereka miliki bersama dan mereka kendalikan secara demokratis.

Asas kekeluargaan mencerminkan adanya kesadaran dari hati nurani manusia untuk bekerja sama dalam koperasi. Koperasi Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 (UU No 25 tahun 1992 pasal 3).

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota dan manajemennya. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang.

Semua hal tersebut akan dapat baik dengan adanya prestasi dan hasil kerja yang baik dari pengurus, karyawan dan partisipasi anggota. Pengurus adalah anggota

dari koperasi yang memperoleh kepercayaan dari Rapat Anggota untuk memimpin organisasi koperasi pada suatu periode tertentu.

Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik pengurus koperasi harus benar-benar ditunjuk dari orang-orang yang tercapak, terampil, kreatif, jujur dan benar-benar mengetahui tentang seluk beluk usaha-usaha serta berjiwa social yang tebal, tahan terhadap tantangan-tantangan dan rintangan-rintangan yang mungkin muncul dihadapannya.

Dengan kata lain *õmotorõ* penggerak bagi usaha koperasi adalah ditangan pengurus. Oleh karena itu dibutuhkan orang-orang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang luas dalam bidang koperasi dan dalam hal kemasyarakatan.

Kemampuan manajerial pengurus diukur dari proses mempengaruhi, pengambilan keputusan, komunikasi, dan inovatif. Peran pemerintah diukur dari upaya menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan, bimbingan dan kemudahan. Sedangkan keberhasilan usaha diukur dari pencapaian tujuan bisnis success yaitu dilihat dari volume usaha dan SHU.

Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi bukan kejadian sedangkan aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena

setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi (L. Mathis dan Jackson, 2000: 78). Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang ditampilkan sesuai perannya dalam organisasi (Hariandja, 2002: 195). Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sehingga kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja dapat berjalan baik bila pegawai mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, mendapatkan perlakuan kesempatan yang sama, penempatan pegawai sesuai keahliannya, mendapatkan bantuan perencanaan karir, terdapat umpan balik dari perusahaan (Hariandja, 2002: 196). Kinerja karyawan harus ditingkatkan demi keberlangsungan organisasi.

Dalam kinerja dikenal adanya penilaian kinerja yang digunakan untuk pengukuran kinerja. Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja karyawannya. Penilaian kinerja merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki

tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk promosi, kenaikan gaji, pendidikan, latihan dan lain sebagainya (Hariandja, 2002: 195).

Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja. Mereka akan merasa lebih dihargai lagi apabila menerima berbagai fasilitas dan symbol- simbol status lainnya dari perusahaan dimana mereka bekerja.

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler, 2008: 83). Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Ada dua faktor yang dijadikan pedoman anggota yaitu layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang akan diberikan. Ketika anggota memutuskan untuk bertransaksi dalam bentuk apapun pada koperasi sebenarnya mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut

kemulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya.

Selain dipengaruhi oleh pengalaman, harapan yang ada pada pelanggan koperasi atau anggota koperasi juga dipengaruhi oleh komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengurus atau pengelola mengenai koperasi kepada anggota atau masyarakat. Dalam hal ini diperlukan pentingnya promosi yang sesuai dengan kenyataan karena jika tidak memuaskan layanan akan mengecewakan, oleh karena itu diperlukan komunikasi pemasaran yang dilakukan secara tepat agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari aparat anggota.

Keinginan untuk berhasil menyelesaikan masalah sekaligus memuaskan pelanggan adalah bagian budaya kerja karyawan KPRI Fajar Baru. Kepedulian terhadap konsumen merupakan hal yang penting. Untuk meningkatkan kemampuan para karyawan maka dilakukan pelatihan kepada karyawan baru dan karyawan lama sehingga karyawan akan dapat meningkatkan produktivitasnya.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan

kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi.

Menurut golongan masyarakat yang mendirikan, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari pegawai negeri dalam satu daerah kerja. Begitu pula dengan KPRI Fajar Baru, koperasi ini terletak di Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal, mulai berdiri tahun 1996 dan sampai sekarang dengan jumlah anggota sekitar 236 orang, dengan modal usaha kurang lebih Rp. 2.000.000.000,00.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi fungsional yang merupakan suatu wadah di bidang konsumsi yang anggotanya di lingkungan tertentu (pegawai negeri) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Kinerja pengurus KPRI Fajar Baru, secara umum pengurus melaksanakan tugas secara baik, terorganisir dan mempunyai pemahaman tentang koperasi walau mereka mempunyai pekerjaan pokok sebagai guru, namun apabila dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas sangat repot, tidak fokus pada pekerjaan, karena merupakan tugas sampingan. Dengan demikian pengurus kurang mempunyai bekal dalam manajemen perkoperasian.

Di sisi lain karyawan KPRI Fajar Baru juga belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan melayani anggota, sedangkan anggota tergolong anggota pasif artinya anggota hanya mengikuti kewajiban iuran yang menjadi keputusan RAT, anggota masih banyak yang kredit di luar koperasi, demikian

pula masih banyak anggota yang belum memanfaatkan keberadaan Unit Toko, mereka belanja kebutuhan konsumsi sehari-hari ke toko lain, padahal KPRI Fajar Baru disamping melayani simpan pinjam juga menyediakan kebutuhan sehari-hari. Pengerjaan pembukuanpun masih belum bisa tepat waktu. Jam buka dan tutup toko belum sesuai dengan harapan, ketersediaan barang kebutuhan masih sering tidak terpenuhi. Adapun rincian permodalan KPRI Fajar Baru sebagai berikut:

a. Modal Sendiri		
1.	Simpanan Pokok	Rp. 23.560.000,00
2.	Simpanan Wajib Pokok	Rp. 1.244.686.200,00
3.	Cadangan	Rp. 94.159.080,70
4.	Modal Donasi	Rp. 400.000,00
5.	SHU 2010	Rp. 21.003.815,50
Jumlah		Rp. 1.383.809.096,20
b. Modal Dari Luar		
1) Hutang Jangka Pendek		
a)	Hutang	Rp. 62.500.000,00
b)	Simpanan Khusus	Rp. 345.200.000,00
c)	Dana Pembangunan Daker	Rp. 3.137.831,00
d)	Dana Pendidikan	Rp. 605.539,40
e)	Dana Sosial	Rp. 1.448.282,90
f)	SWS Anggota	Rp. 109.615.000,00
g)	SHR Anggota	Rp. 45.540.000,00
h)	Simpanan Jasa Anggota	Rp. 17.667.721,00
i)	SWK Anggota	Rp. 153.635.880,00
j)	Peny. Biaya RAT	Rp. 22.450.000,00
k)	Peny. Resiko Kredit	Rp. 42.450.000,00

l) SKK	Rp. 306.388.759,77
m) SHT Karyawan	Rp. 29.103.853,00
n) Dana Resiko Piutang	Rp. 53.141.817,00
o) Biaya yang masih harus dibayar	Rp. 14.560.354,00
p) Penyisihan pesangon karyawan	Rp. 8.500.000,00
Jumlah	RP. 1.216.174.735,15

2) Hutang Jangka Panjang

a) KMKB KPRI	Rp. 140.000.000,00
b) SBM	Rp. 126.450.085,00

Jumlah Rp. 266.450.085,00

Jumlah Seluruh Modal Rp.2.866.433.916,35

Berdasarkan uraian di atas dan dilandasi dengan keinginan untuk membantu para pengurus KPRI Fajar Baru dalam meningkatkan kinerja karyawan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik, maka peneliti ingin melakukan penelitian di KPRI Fajar Baru dengan judul:

“Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

- a. Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011?
- b. Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011?
- c. Adakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan di KPRI Fajar Baru ini adalah:

- a. Mendiskripsikan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011.

- b. Mendiskripsikan pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011.
- c. Mendiskripsikan pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011.



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat bagi dunia akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kemampuan

manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia.

2. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi KPRI Fajar Baru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam bidang perkoperasian terutama dalam rangka meningkatkan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

2. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan mengenai pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Koperasi

Menurut [UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian](#), pengertian Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk mempertinggi kesejahteraan para anggotanya (Arifinal Chaniago, 1984: 1).

Koperasi pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi golongan konsumen yang didirikan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi para anggota (keluarga pegawai sebagai konsumen).

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi fungsional yang merupakan suatu wadah di bidang konsumsi yang anggotanya di lingkungan tertentu (pegawai negeri) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya (Arifinal Chaniago, 1984: 38).

Dilihat dari lapangan usahanya, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi golongan konsumen yang berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya dalam meningkatkan kesejahteraan para anggotanya.

Dilihat dari jenisnya, KPRI termasuk jenis atau golongan koperasi fungsional di mana anggotanya mempunyai kesamaan profesi dan kepentingan yaitu sebagai pegawai negeri.

2.1.1 Ciri-Ciri Koperasi

Koperasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Adanya sekelompok orang yang kepentingan ekonomis yang sama.
- b. Memiliki dan membangun satu usaha bersama.
- c. Memiliki motivasi kuat untuk dapat berdikari sebagai kekuatan utama dari kelompok.
- d. Kepentingan bersama yang merupakan cerminan dari kepentingan individu atau anggota adalah tujuan utama usaha bersama mereka.

2.1.2 Prinsip-prinsip Koperasi

Perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan Koperasi. Gerakan Koperasi adalah keseluruhan organisasi Koperasi dan kegiatan perkoperasian yang bersifat terpadu menuju tercapainya cita-cita bersama Koperasi. Perkoperasian di Indonesia diatur dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945, dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur (Koperindo. Com,

2001)Koperasi bekerja berdasarkan beberapa prinsip. Prinsip ini merupakan pedoman bagi Koperasi dalam melaksanakan nilai-nilai Koperasi. Prinsip-prinsip dalam koperasi adalah sebagai berikut :

- a. Keanggotaan sukarela dan terbuka. Koperasi adalah organisasi yang keanggotaannya bersifat sukarela, terbuka bagi semua orang yang bersedia menggunakan jasa-jasanya, dan bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan, tanpa membedakan gender, latar belakang sosial, ras, politik, atau agama.
- b. Pengawasan oleh anggota secara demokratis. Koperasi adalah organisasi demokratis yang diawasi oleh anggotanya, yang secara aktif menetapkan kebijakan dan membuat keputusan laki-laki dan perempuan yang dipilih sebagai pengurus atau pengawas bertanggung jawab kepada Rapat Anggota. Dalam Koperasi primer, anggota memiliki hak suara yang sama (satu anggota satu suara) dikelola secara demokratis.
- c. Partisipasi anggota dalam kegiatan ekonomi. Anggota menyetorkan modal mereka secara adil dan melakukan pengawasan secara demokratis. Sebagian dari modal tersebut adalah milik bersama. Bila ada balas jasa terhadap modal, diberikan secara terbatas. Anggota mengalokasikan SHU untuk beberapa atau semua dari tujuan seperti di bawah ini :

- 1) Mengembangkan Koperasi. Caranya dengan membentuk dana cadangan, yang sebagian dari dana itu tidak dapat dibagikan.
 - 2) Dibagikan kepada anggota. Caranya seimbang berdasarkan transaksi mereka dengan koperasi.
 - 3) Mendukung keanggotaan lainnya yang disepakati dalam Rapat Anggota.
- d. Otonomi dan kemandirian. Koperasi adalah organisasi otonom dan mandiri yang diawasi oleh anggotanya. Apabila Koperasi membuat perjanjian dengan pihak lain, termasuk pemerintah, atau memperoleh modal dari luar, maka hal itu harus berdasarkan persyaratan yang tetap menjamin adanya upaya: a) Pengawasan yang demokratis dari anggotanya. b) Mempertahankan otonomi koperasi.
- e. Pendidikan, pelatihan dan informasi. Koperasi memberikan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengurus, pengawas, manager, dan karyawan. Tujuannya, agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif bagi perkembangan Koperasi. Koperasi memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya orang-orang muda dan tokoh-tokoh masyarakat mengenai hakekat dan manfaat berkoperasi.
- f. Kerjasama antar koperasi. Dengan bekerjasama pada tingkat lokal, regional dan internasional, maka: a) Gerakan Koperasi dapat melayani anggotanya dengan efektif. b) Dapat memperkuat gerakan Koperasi.

- g. Kepedulian terhadap masyarakat. Koperasi melakukan kegiatan untuk pengembangan masyarakat sekitarnya secara berkelanjutan melalui kebijakan yang diputuskan oleh Rapat Anggota.

Sementara itu Prinsip Koperasi menurut [UU Nomor 25 Tahun 1992](#)

[tentang perkoperasian](#) adalah:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- e. Kemandirian.
- f. Pendidikan perkoperasian.
- g. Kerja sama antar Koperasi.

2.1.3 Perangkat Organisasi Koperasi

Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Keanggotaan koperasi didasarkan pada kesamaan kepentingan ekonomi dan lingkungan usaha koperasi, perangkat organisasi koperasi terdiri dari :

1. Rapat anggota

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Dalam UU No 25 tahun 1992 pasal 23 rapat anggota koperasi menetapkan:

- a. Anggaran Dasar.

- b. Kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus dan pengawas.
- c. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan.
- d. Pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam melaksanakan tugasnya.
- e. Pembagian sisa hasil usaha.
- f. Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran koperasi

2. Pengurus

Berdasarkan UU Nop 25 tahun 1992 pasal 30, tugas pengurus koperasi :

- a. Mengelola koperasi dan usahanya.
- b. Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- c. Menyelenggarakan rapat anggota.
- d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- e. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.

3. Pengawas

Berdasarkan Undang-Undang No 25 tahun 1992 pasal 39 ayat 1, tugas pengawas koperasi adalah:

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi.
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan.

2.1.4 Fungsi dan Peran Koperasi

1. Sebagai soko guru/urat nadi perekonomian Indonesia
2. Untuk memperbaiki tingkat kehidupan masing-masing anggota dan masyarakat
3. Mempersatukan, mengarahkan, dan memberdayakan ekonomi rakyat
4. Mengembangkan potensi, daya kreasi, daya usaha rakyat untuk meningkatkan produksi dan mewujudkan tercapainya pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata
5. Mempertinggi taraf hidup dan tingkat kecerdasan rakyat
6. Membina kelangsungan dan perkembangan demokrasi ekonomi

2.1.5 Manajemen Koperasi

Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, koperasi merupakan lembaga yang harus dikelola sebagaimana layaknya lembaga bisnis. Di dalam sebuah lembaga bisnis diperlukan sebuah pengelolaan yang efektif dan efisien yang dikenal dengan manajemen. Demikian juga dalam badan usaha koperasi, manajemen merupakan satu hak yang harus ada demi terwujudnya tujuan yang diharapkan.

Menurut Prof. Ewell Paul Roy dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis mengatakan bahwa manajemen koperasi melibatkan 4 (empat) unsur yaitu: anggota, pengurus, manajer, dan karyawan. Seorang manajer harus bisa menciptakan kondisi yang mendorong para karyawan agar mempertahankan produktivitas yang tinggi. Karyawan merupakan penghubung antara manajemen dan anggota pelanggan (Hendrojogi, 1997: 43). Sistem manajemen di lembaga koperasi harus mengarah kepada manajemen partisipatif yang di dalamnya terdapat kebersamaan, keterbukaan, sehingga setiap anggota koperasi baik yang turut dalam pengelolaan kepengurusan usaha ataupun yang di luar kepengurusan atau anggota biasa, memiliki rasa tanggung jawab bersama dalam organisasi koperasi (Anoraga dan Widiyanti, 1992).

Menurut A.H. Gopnar dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis mengatakan bahwa manajemen koperasi pada dasarnya dapat ditelaah dari tiga sudut pandang yaitu organisasi, proses, dan gaya. Dari sudut pandang organisasi, manajemen koperasi pada prinsipnya terbentuk dari tiga unsur yaitu anggota, pengurus, dan karyawan. Dapat dibedakan struktur atau alat perlengkapan organisasi yang sepintas adalah sama yaitu: Rapat Anggota, Pengurus, dan Pengawas. Untuk itu, hendaknya dibedakan antara fungsi

organisasi dengan fungsi manajemen. Unsur Pengawas seperti yang terdapat pada alat perlengkapan organisasi koperasi, pada hakekatnya adalah merupakan perpanjangan tangan dan anggota, untuk mendampingi Pengurus dalam melakukan fungsi kontrol sehari-hari terhadap jalannya roda organisasi dan usaha koperasi.

Keberhasilan koperasi tergantung pada kerjasama ketiga unsur organisasi tersebut dalam mengembangkan organisasi dan usaha koperasi, yang dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada anggota. Dan sudut pandang proses, manajemen koperasi lebih mengutamakan demokrasi dalam pengambilan keputusan. Istilah satu orang satu suara (*one man one vote*) sudah mendarah daging adalah organisasi koperasi. Karena itu, manajemen koperasi ini sering dipandang kurang efisien, kurang efektif, dan sangat mahal. Terakhir, ditinjau dan sudut pandang gaya manajemen (*management style*), manajemen koperasi menganut gaya partisipatif (*participation management*), di mana posisi anggota ditempatkan sebagai subjek dan manajemen yang aktif dalam mengendalikan manajemen perusahaannya.

Sitio dan Tamba (2001: 37) menyatakan badan usaha koperasi di Indonesia memiliki manajemen koperasi yang dirunut berdasarkan perangkat organisasi koperasi, yaitu: Rapat anggota, pengurus, pengawas, dan pengelola. Telah diuraikan sebelumnya bahwa, watak manajemen koperasi ialah gaya manajemen partisipatif. Pola umum manajemen koperasi yang partisipatif tersebut menggambarkan adanya interaksi antar unsur manajemen koperasi. Terdapat pembagian tugas (*job description*) pada masing-masing unsur. Demikian pula setiap unsur manajemen mempunyai lingkup keputusan yang

berbeda, kendatipun masih ada lingkup keputusan yang dilakukan secara bersama. Adapun lingkup keputusan masing-masing unsur manajemen koperasi adalah sebagai berikut:

1. Rapat Anggota merupakan pemegang kuasa tertinggi dalam menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen, dan usaha koperasi. Kebijakan yang sifatnya sangat strategis dirumuskan dan ditetapkan pada forum Rapat Anggota. Umumnya, Rapat Anggota diselenggarakan sekali setahun.
2. Pengurus dipilih dan diberhentikan oleh rapat anggota. Dengan demikian, Pengurus dapat dikatakan sebagai pemegang kuasa Rapat Anggota dalam mengoperasionalkan kebijakan-kebijakan strategis yang ditetapkan Rapat Anggota. Penguruslah yang mewujudkan arah kebijakan strategis yang menyangkut organisasi maupun usaha.
3. Pengawas mewakili anggota untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan oleh Pengurus. Pengawas dipilih dan diberhentikan oleh Rapat Anggota. Oleh sebab itu, dalam struktur organisasi koperasi, posisi Pengawas dan Pengurus adalah sama.
4. Pengelola adalah tim manajemen yang diangkat dan diberhentikan oleh pengurus, untuk melaksanakan teknis operasional di bidang usaha. Hubungan pengelola usaha (*managing director*) dengan

pengurus koperasi adalah hubungan kerja atas dasar perikatan dalam bentuk perjanjian atau kontrak kerja.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 1995: 27).

Sagimun dalam Purwanti (1999: 5) pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan anggotanya baik pemenuhan material maupun spiritual. Kotler (1998: 83) merumuskan pelayanan sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam Yamit (2001: 22) kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawannya.

Syafrizal dalam jurnal Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Pelanggan (2008), kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara excellent atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan

pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1998: 77), bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan dengan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu, pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Moenir (1995: 40), banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seandainya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi kebutuhan hidupnya. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hutang dan penyelesaian masalah terlambat.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan diatas, harus dilaksanakan dengan baik. Apabila tidak hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 150). Lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Gap Persepsi Manajemen

Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

2. Gap Spesifikasi Kualitas

Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Gap Penyampaian Pelayanan

Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Ambisius peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- e. Sistem pengendalian atasan, yaitu tidak memadainya system penilaian dari system imbalan.
- f. *Perceived control* yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
- g. *Team work* yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4. Gap Komunikasi

Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan

Adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan (Rambat Lupiyoadi 2001: 151).

2.2.3 Pengembangan Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep yang memiliki kaitan erat dan berdampak langsung terhadap keberhasilan pendekatan kualitas pelayanan adalah system computer. Dalam usaha meningkatkan pelayanan, tiap organisasi haruslah memperhatikan dan mendengarkan pendapat yang dikeluarkan oleh pelanggan mengenai jasanya (Berry dan Parasuraman, 1997: 79).

Dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui system informasi, ada lima petunjuk yang perlu dilakukan (Berry dan Parasuraman, 1997: 80) :

1. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan. Perusahaan atau suatu organisasi harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Menentukan di mana titik berat kualitas informasi. Perusahaan atau organisasi harus mampu menetapkan titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Penitikberatan kualitas informasi pada proses

keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.

3. Mengetahui saran pelanggan. Perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai produk atau jasanya.
4. Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh perusahaan. Organisasi diharapkan mampu mengkaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa koperasi harus mampu memberi alternatif rasional bagi pelanggannya (anggota) melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan pelanggan. Sehingga indikator yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan ini adalah:

- a. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- b. Kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diberikan
- c. Pemberian fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang

2.3 Manajerial Pengurus

2.3.1 Pengertian Pengurus

Pengurus koperasi adalah orang-orang yang bekerja di garis depan, mereka adalah otak dari gerakan koperasi dan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil tidaknya suatu koperasi.

Pengurus koperasi adalah pemegang kuasa rapat anggota untuk mengelola koperasi, artinya pengurus hanya boleh melakukan segala macam kresi manajemen yang tidak keluar dari koridor keputusan rapat anggota.

Pengurus merupakan pimpinan kolektif tidak berdiri sendiri dengan pertanggungjawaban bersama. Biasanya pengurus yang terdiri atas beberapa anggota pengurus.

Herdhiana dalam jurnal *Upaya untuk Mencapai Keberhasilan Berwirausaha di Koperasi* (2004) menyatakan bahwa salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh pengelola koperasi baik itu pengurus ataupun manajer yaitu tentang kemampuan menjadi seorang wirausaha koperasi yang handal yaitu dengan memiliki sifat-sifat wirausaha yang disikapi dengan baik dan benar.

Dalam berwirausaha dituntut memiliki ketrampilan dan kemampuan manajerial. Ketrampilan manajerial adalah dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi antara lain :

- a. Perencanaan (*planning*)
- b. Kepemimpinan (*leadership*)
- c. Pengorganisasian (*Organizing*)
- d. Pengendalian (*Controlling*)

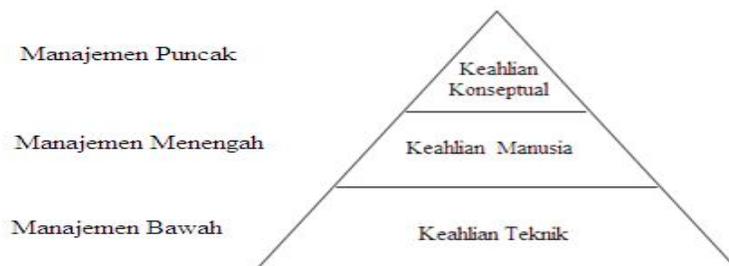
Sedangkan kemampuan manajerial meliputi kemampuan teknis, kemampuan personal, dan kemampuan emosional. Mengingat peran dan

fungsi seorang manajer dalam aspek memproduksi, menerapkan, memperbaharui, dan sistem mengintegrasikan maka harus di tuntut memiliki ketrampilan manajerial. Paling tidak seorang manajer harus menguasai ketrampilan yang bersifat :

- a. Ketrampilan Konseptual
- b. Ketrampilan hubungan antar manusia
- c. Ketrampilan teknis

Besarnya komposisi dari ketiganya yang harus dimiliki, sangat tergantung pada tingkatan manajerial. Semakin tinggi level manajerialnya, maka semakin besar dibutuhkan ketrampilan konseptualnya dan semakin kecil dibutuhkan ketrampilan teknisnya. Menurut L. Richard ada tingkatan manajemen, yaitu seperti yang digambarkan di bawah ini :

Gambar 2.1 Tingkatan Manajemen



2.3.2 Tugas dan Kewajiban Pengurus

Pengurus bertugas mengelola koperasi sesuai keputusan RAT.

Untuk melaksanakan tugas pengurus berkewajiban:

- a. Pengurus koperasi berkewajiban mengajukan program kerja
- b. Pengurus koperasi berkewajiban mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban
- c. Pengurus koperasi berkewajiban menyelenggarakan pembukuan keuangan dan Inventaris.
- d. Pengurus koperasi berkewajiban menyelenggarakan administrasi
- e. Pengurus koperasi berkewajiban menyelenggarakan RAT

2.3.3 Wewenang Pengurus

- a. Pengurus berwenang mewakili koperasi didalam dan diluar koperasi.
- b. Pengurus berwenang melakukan tindakan hukum atau upaya lain untuk kepentingan anggota dan kemanfaatan koperasi.
- c. Pengurus berwenang memutuskan penerimaan anggota dan pemberhentian anggota sesuai ketentuan AD/ART.

2.3.4 Tanggung Jawab Pengurus koperasi

Pengurus koperasi bertanggungjawab atas segala upaya yang berhubungan dengan tugas kewajiban, dan wewenangnya. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan pengurus koperasi merupakan hal yang perlu dilakukan dalam rangka mencapai keberhasilan koperasi. Perubahan yang terjadi dalam perekonomian nasional harus

diimbangi dengan kemampuan pengelola koperasi dalam mencari, menemukan dan memanfaatkan setiap peluang yang ada. Untuk mewujudkan semua itu, maka perlu dilakukan upaya-upaya yang nyata dan yang tepat untuk menjadi seorang wirausaha koperasi yang sukses. Sehingga indikator yang digunakan pada variabel kemampuan manjerial pengurus adalah:

- a. Kemampuan mengelola dan memanfaatkan dana.
- b. Kemampuan membangun komunikasi dengan anggota.
- c. Kemampuan mengkoordinasi anggota dan melaksanakan program kerja.

2.4 Kinerja

2.4.1 Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut Vroom (dalam Asøad, 1991 : 48), kinerja adalah tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Biasanya orang yang kinerjanya tinggi disebut sebagai orang yang produktif, tetapi sebaliknya orang yang levelnya tidak

mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau berperformance rendah.

Rivai dalam jurnal Penilaian Kinerja (2004) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Job Performance adalah hasil kesuksesan yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya, hal ini dikemukakan oleh Lawler dan Porter (dalam As'ad, 1987: 46).

Suprihanto (dalam Srimulyo, 1999: 39), mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seseorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar target atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja sama halnya dengan prestasi kerja, adalah perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan, jadi dalam hal ini kinerja lebih memfokuskan pada hasil kerjanya.

Dengan demikian kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan menurut ukuran atau standar yang telah ditentukan dan diberlakukan untuk pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

2.4.2 Teori – Teori Kinerja

1. Goal Theory

Teori ini dikemukakan oleh Georgopoulos (1975) yang disebut path goal theory. Menurutnya *performance* adalah fungsi dari *facilitating process* dan *inhibiting process*. Prinsip dasarnya adalah kalau seseorang melihat bahwa *performance* yang tinggi itu merupakan jalur (*path*) untuk memuaskan *needs (goal)* tertentu, maka ia akan berbuat mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari level of needs yang bersangkutan.

Kesimpulan dari teori ini bahwa *performance* kerja itu adalah fungsi dari motivasi untuk berproduksi dengan level tertentu. Motivasinya ditentukan kebutuhan yang mendasari tujuan yang bersangkutan dan merupakan alat (*instrumentality*) dan tingkah laku produktif itu terhadap tujuan yang diinginkan (Asøad, 1991: 57).

2. Atribusi/Expectancy Theory

Pertama kali dikemukakan oleh Heider (1958), pendekatan teori atribusi ini mengenai *performance* kerja dirumuskan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Teori Atribusi

$$P = M \times A$$

Sumber : Psikologi Industri, Asøad, 1991: 58

Keterangan :

P = Performance M = Motivation

A = Ability

Konsep ini akhirnya menjadi sangat populer dan sering sekali dikutip oleh ahli-ahli lainnya seperti Maier (1965), Lawler dan Porter (1967), dan Vroom (1964). Berpijak dari formula di atas, menurut teori performance adalah hasil interaksi antara *motivation* dan *ability* (kemampuan dasar). Atas dasar ini Vroom (1964) menyarankan agar karyawan yang akan ditraining, haruslah orang yang bermotivasi tinggi, sedangkan karyawan yang perlu dimotivasi adalah mereka yang berability tinggi (Asoad, 1991: 58).

2.4.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seseorang manajer atau pimpinan. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka. Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Penilaian prestasi kerja yang dilaksanakan dengan baik dan tertib maka akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas organisasional dari karyawan (Samsudin, 2006: 159). Hal ini tentu saja akan menguntungkan organisasi yang bersangkutan. Paling tidak para karyawan akan mengetahui sampai dimana dan bagaimana prestasi

kerjanya dinilai oleh atasan atau tim penilai. Kelebihan dan kekurangan yang ada dapat menjadi motivasi bagi kemajuan-kemajuan mereka pada masa yang akan datang.

Penilaian kinerja diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu atau tingkat kinerja individu. Tiga perangkat kinerja yang paling populer untuk menilai kinerja, yaitu (Robbins, 1996: 259):

- a. Hasil tugas individu, dengan menggunakan hasil tugas, maka seseorang pimpinan dapat menilai tinggi rendah kinerja pegawainya.
- b. Perilaku, dalam hal ini perilaku adalah kesegaran seseorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya.
- c. Ciri, dalam hal ini ciri adalah sikap baik, percaya diri, kooperatif, dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.4.4 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya, yang berada di bawah pengawasannya. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor individual dan situasi kerja (Asøad, 1991: 49).

Menurut Gibson (dalam Srimulyo, 1999: 39) ada tiga perangkat variabel yang memperngaruhi perilaku dan kinerja, seperti:

1. Variabel individual, meliputi kemampuan, ketrampilan, keliarga, dan umur.

2. Variabel organisasional, meliputi sumber daya, kepemimpinan, dan imbalan.
3. Variabel psikologis, meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Bernardin (dalam Robbins, 1996: 260), mengemukakan bahwa kinerja dapat dikatakan baik bila karyawan memenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- c. Ketepatan waktu, diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
- d. Efektivitas, persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.
- e. Kemandirian, tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain, diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing, sesuai dengan tanggung jawabnya.
- f. Komitmen kerja, tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan standard dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Sehingga indikator yang digunakan pada variabel kinerja adalah menggunakan teori dari Bernardin, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, komitmen kerja.

2.5 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Langkah ini ditempuh agar penelitian ini terfokus dan tidak mengulang daripada penelitian yang sudah ada. Penulis menemukan beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ana Rohana (2009)	Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam di Jawa Tengah	Menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas anggota melalui kualitas pelayanan. Dan kualitas pelayanan koperasi berpengaruh yang paling dominan secara langsung

			terhadap loyalitas anggota.
2	I Wayan Jaman Adi Putra Jurnal Ekonomi Bisnis FE Univ. Negeri Malang (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kerelasian Nasabah	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas pelayan terhadap kinerja kerelasian. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah berperan dalam meningkatkan kinerja kerelasian.
3	S.Pantja Djati Jurnal Ekonomi Manajemen FE. Univ. Kristen Petra Vol. 07 No. 1 Maret 2005	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dapat di terima. Hipotesis pertamam menyebutkan bahwa variable kinerja karyawan menurut persepsi pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Mencermati hasil tiga penelitian diatas jelas bahwa penelitian penulis yang mengangkat pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Fajar Baru Kec. Sukorejo Kab. Kendal berbeda. Setiap lembaga mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya untuk memuaskan pelayanan pada anggota. Begitu juga dengan KPRI Fajar Baru Kec. Sukorejo Kab.

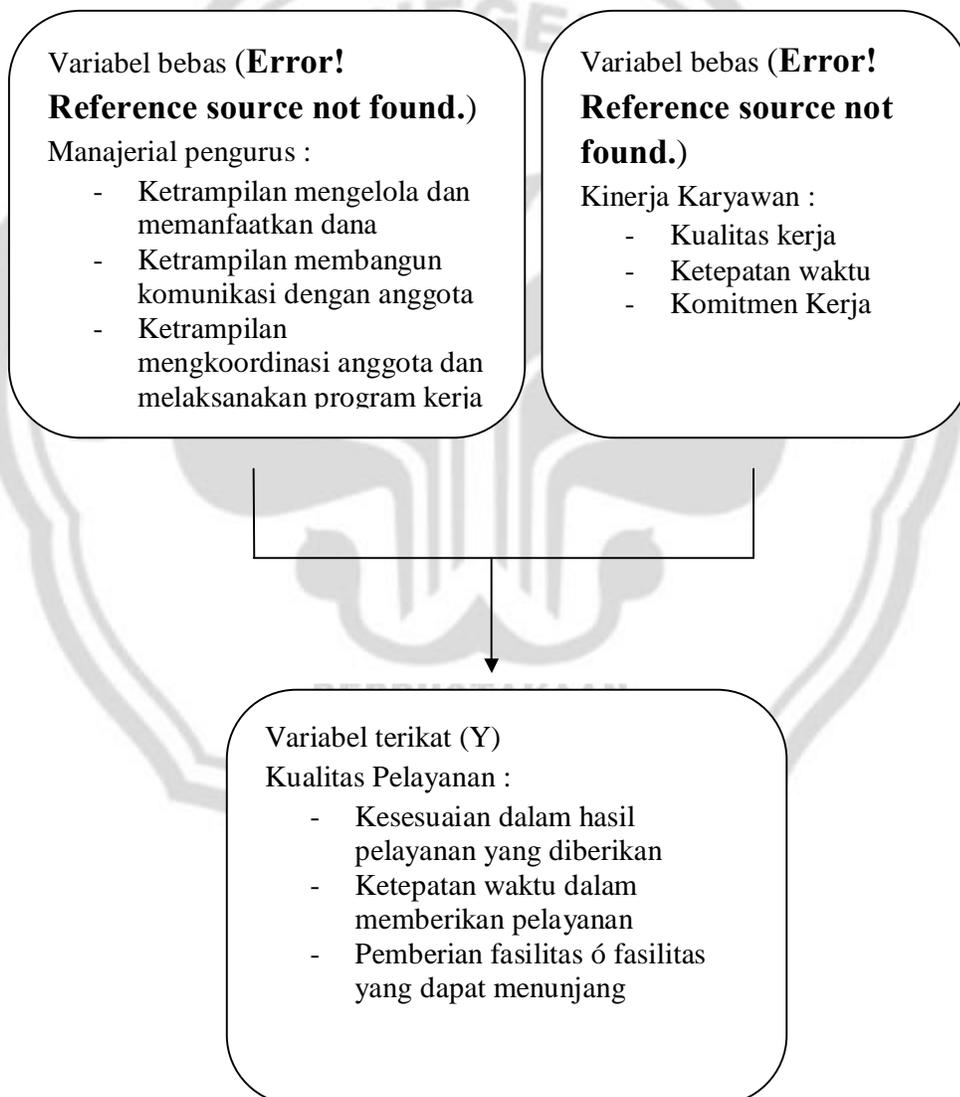
Kendal, setiap pelayanan yang diberikan kepada anggota berdasarkan manajemen koperasi yang baik. Penulis menggaris bawahi bahwa kualitas pelayanan anggota berangkat dari pengurus dan karyawan dalam bentuk yang sama tetapi dalam system yang berbeda maka akan menghasilkan pelayanan yang berbeda. Inilah yang membedakan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penekanan pada perbedaan tempat penelitian.

2.6 Kerangka Berfikir

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota dan manajemen yang baik pada suatu koperasi. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain.

Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat skema sebagai berikut:

Gambar 2.3
Skema Kerangka Berfikir



2.7 Hipotesis

Hipotesis yang penulis ajukan dalam skripsi ini adalah:

H1 : Ada pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011.

H2 : Ada pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011.

H3 : Ada pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu kegiatan dalam penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data dalam rangka pengujian hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Pendekatan kuantitatif dengan memaparkan data-data yang ditemukan kemudian di analisis menggunakan uji statistik.

3.1.2 Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011. Maka untuk mencapai tujuan tersebut penelitian ini tidak membuat perlakuan-perlakuan apapun tetapi hanya mengungkap fakta-fakta yang ada di koperasi.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi menurut Hadi (1998:20) adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Sedangkan populasi menurut Sudjana (1998:6) adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.

Suharsimi Arikunto (1998:115) mengatakan: "Populasi adalah keseluruhan obyek Penelitian. Dengan pengungkapan yang agak lain Sugiyono (2002: 55) mengatakan: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan kerakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Sehingga menurut Sugiyono populasi tidak semata-mata manusia, akan tetapi meliputi benda-benda. Populasi tidak hanya sekedar kuantitas melainkan juga segenap karakteristik yang melekat padanya. Jadi populasi adalah anggota subyek dimana seluruh situasi subyek atau peristiwa yang berhubungan dengan tujuan penelitian diambil secara keseluruhan.

Sedangkan yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah semua anggota KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo yang berjumlah 236 Anggota. Adapun rincian populasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Anggota KPRI Fajar Baru

No	Anggota	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Anggota KPRI Fajar Baru	101	135	236

Sumber : Data KPRI Fajar Baru Tahun 2011

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi, sehingga sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili) (Sugiyono, 2002:56)

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian, yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi secara keseluruhan. (Suharsimi Arikunto, 1998:117).

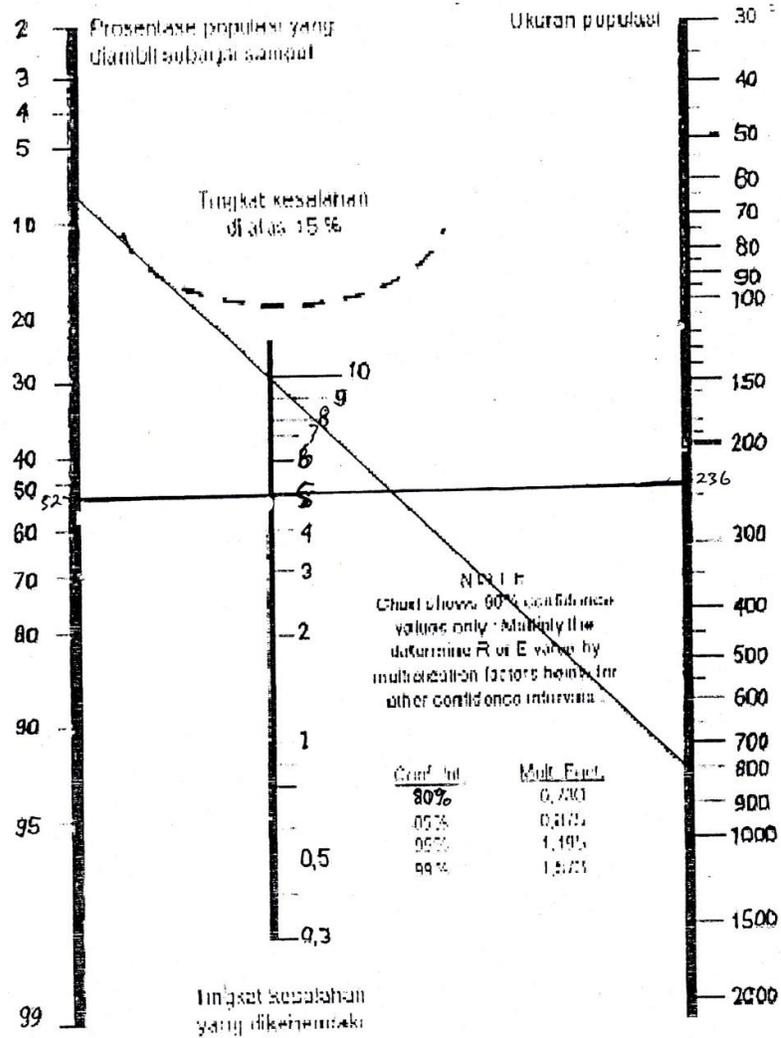
Untuk menentukan jumlah sampel peneliti lebih cenderung menggunakan tabel *Nomogram Harry King*. Harry King menghitung sampel tidak hanya di dasarkan pada tingkat kesalahan 5% saja, tetapi bervariasi sampai 15%. Akan tetapi jumlah populasi paling tinggi hanya 2000. *Nomogram* ini ditunjukkan pada gambar di bawah ini. Dari gambar tersebut diberikan pula contoh bila populasi 236, kepercayaan sampel dalam mewakili populasi 95%, maka jumlah sampelnya sekitar 52% dari populasi. Jadi $0,52 \times 236 = 122$ sehingga diperoleh rincian sebagai berikut :

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

No	Anggota	Jumlah		Jumlah
		Populasi	Prosentase (%)	
1	Anggota KPRI Fajar Baru	236	52% x 236 = 122,72	122

Sumber : data KPRI Fajar Baru Tahun 2011

TABEL 3.3 NOMOGRAM HARRY KING



Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi contoh dalam menggambarkan keadaan populasi (Suharsimi Arikunto, 1998:120).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proporsional Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara seimbang dengan banyaknya subyek dalam masing-masing unit. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan menggunakan undian nomer. Nama setiap populasi dari masing-masing unit di beri nomer urut. Kemudian dibuat klingtonan dari kertas yang diberi nomer urut. Dari klingtonan kertas tersebut di undi, nomer yang muncul disesuaikan dengan nomer dari nama tiap-tiap populasi dari masing-masing unit, kemudian nomer yang muncul digunakan sebagai sampel.

Gambar 3.1 Pengambilan Sampel



3.3 Variabel Penelitian

Variabel adalah merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diteliti, sedangkan macam-macam variabelnya adalah variabel bebas (x) dan variabel terikat (y) (Sugiono (1992:2). Dalam hal ini peneliti menggunakan tiga variabel beserta indikatornya yaitu:

3.3.1 Indikator bebas dalam variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

(Error! Reference source not found.):

1. Kemampuan mengelola dan memanfaatkan dana.
2. Kemampuan membangun komunikasi dengan anggota.
3. Kemampuan mengkoordinasi anggota dan melaksanakan program kerja.

3.3.2 Indikator bebas dalam variabel Kinerja Karyawan (**Error! Reference source not found.**) :

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Komitmen Kerja

3.3.3 Indikator terikat dalam Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

- Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- Kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diberikan
- Fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang

3.4 **Tehnik Pengumpulan Data**

Metode ini adalah berfungsi untuk mendapatkan data-data yang ingin diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah metode angket, dokumentasi, dan wawancara. Berikut ini penjelasan dari masing-masing metode, antara lain:

3.4.1 Metode Angket atau Kuisisioner

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 128), angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket masing-masing item memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu a, b, c, dan d. Setiap jawaban item diberi bobot nilai atau skor yaitu:

1. Jawaban a diberi bobot nilai 4
2. Jawaban b diberi bobot nilai 3
3. Jawaban c diberi bobot nilai 2
4. Jawaban d diberi bobot nilai 1

Bobot nilai tersebut dimaksudkan bahwa apabila pilihan jawaban jatuh pada nilai yang lebih tinggi maka pilihan jawaban itu mendekati pada jawaban yang diharapkan. Jadi pilihan jawaban a adalah jawaban yang paling diharapkan.

3.4.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan dalam mencari data atau informasi yang bersumber pada barang-barang tertulis yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 1998:236). Dalam penelitian ini metode dokumentasi

dipergunakan untuk mencari data jumlah dan identitas populasi dan sampel penelitian.

3.5 Teknik pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan secara lengkap maka selanjutnya adalah langkah pengolahan data yaitu :

3.5.1 *Editing* (pemeriksaan data)

Tahap ini merupakan langkah awal dalam menganalisa data setelah peneliti turun lapangan dalam langkah awal ini peneliti memeriksa data yang diperoleh dari responden sehingga bila terjadi kesalahan dapat dibetulkan. Dengan demikian fungsi dari editing adalah memeriksa atau mengontrol data yang diperoleh untuk menjamin kemantapan atau validitas data tersebut, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan, serta berfungsi juga untuk mendapatkan kebenaran dan kelengkapan serta mengetahui apakah data-data tersebut sudah baik dan dapat segera disiapkan untuk proses selanjutnya. Data data yang diedit adalah kelengkapan jawaban dari responden mengenai kuesioner yang bersifat terbuka atau tertutup.

3.5.2 *Coding* (pemberian kode pada data)

Coding adalah kegiatan mengklasifikasi jawaban-jawaban dari responden menurut macamnya, dengan jalan memberi tanda/kode pada masing-masing jawaban. Data-data yang dikode adalah jenis kelamin, umur, pendidikan, lama bekerja dan status marital pegawai.

3.5.3 Tabulasi

Tabulasi adalah melakukan klasifikasi terhadap data-data sesuai dengan jenisnya ke dalam table-table sehingga untuk dibuat program, kurva dan perhitungan secara statistik. Tabulasi datanya adalah memasukan hasil penyebaran kuesioner pada tabel yang telah ditentukan.

3.6 Instrumen Penelitian

Sebelum angket penelitian dipergunakan dalam penelitian sesungguhnya, angket penelitian tersebut perlu diujicobakan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang telah disusun benar-benar sudah baik atau belum.

Baik buruknya instrumen ditunjuk oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan keterandalan (*reliabilitas*). Apabila data yang didapat dari uji coba ini sudah sesuai dengan yang seharusnya, maka berarti bahwa instrumennya sudah baik. dan sudah valid. Dalam penelitian ini uji coba dilaksanakan pada populasi yang sama tetapi di luar sampel penelitian.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2002: 267), menyatakan Valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2002: 144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Dari kedua pendapat tersebut dapat dirumuskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan yang valid apabila alat pengukur tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur secara tepat.

Dalam uji validitas ini diberikan kepada 20 responden di luar sampel penelitian, namun masih dalam populasi. Dari data hasil uji coba penelitian kemudian dikorelasikan dengan rumus *product moment*, yaitu:

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

Keterangan;

r_{xy} : harga validitas

N : banyaknya subyek

X : skor setiap item

Y : skor total

Harga r yang diperoleh dikorelasikan dengan tabel Harga Kritis dari r *Product-Moment*. Suatu indikator dikatakan valid apabila $N = 20$ dan $\alpha = 0,05$ maka $r_{table} = 0,444$ dengan ketentuan:

Hasil **Error! Reference source not found.** > **Error! Reference source not found.** (0,444) = valid

Hasil **Error! Reference source not found.** < **Error! Reference source not found.** (0,444) = tidak valid

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) ver 16 dimana **Error! Reference source not found.** tiap item (variabel) bias dilihat pada table korelasi.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus

No	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
1	0.607	0,444	Valid
2	0.648	0,444	Valid
3	0.742	0,444	Valid
4	0.624	0,444	Valid
5	0.688	0,444	Valid
6	0.628	0,444	Valid
7	0.573	0,444	Valid
8	0.673	0,444	Valid
9	0.656	0,444	Valid
10	0.674	0,444	Valid

Sumber : Data Uji Coba diolah tahun 2011

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa **Error! Reference source not found.** > **Error! Reference source not**

found. yaitu untuk $N = 20$ dengan taraf signifikan 5% adalah 0,444.

Demikian dapat dikatakan bahwa variable kemampuan manajerial pengurus yang digunakan dalam penelitian ini valid semua, sehingga 10 pernyataan yang valid dapat digunakan dalam pengambilan data.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.732	0,444	Valid
2	0.749	0,444	Valid
3	0.599	0,444	Valid
4	0.708	0,444	Valid
5	0.671	0,444	Valid
6	0.865	0,444	Valid
7	0.707	0,444	Valid
8	0.627	0,444	Valid
9	0.869	0,444	Valid
10	0.894	0,444	Valid
11	0.671	0,444	Valid
12	0.921	0,444	Valid
13	0.628	0,444	Valid

Sumber : Data Uji Coba diolah tahun 2011

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa **Error! Reference source not found.** > **Error! Reference source not found.** yaitu untuk $N = 20$ dengan taraf signifikan 5% adalah 0,444. Demikian dapat dikatakan bahwa variable kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini valid semua, sehingga 13 pernyataan yang valid dapat digunakan dalam pengambilan data.

Tabel 3.6 Hasil Uji Kualitas Pelayanan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.755	0,444	Valid
2	0.698	0,444	Valid
3	0.721	0,444	Valid
4	0.807	0,444	Valid
5	0.698	0,444	Valid
6	0.681	0,444	Valid
7	0.642	0,444	Valid
8	0.755	0,444	Valid
9	0.698	0,444	Valid
10	0.721	0,444	Valid
11	0.777	0,444	Valid
12	0.794	0,444	Valid
13	0.750	0,444	Valid
14	0.681	0,444	Valid
15	0.733	0,444	Valid

16	0.698	0,444	Valid
17	0.773	0,444	Valid

Sumber : Data Uji Coba diolah tahun 2011

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa **Error! Reference source not found. > Error! Reference source not found.** yaitu untuk N = 20 dengan taraf signifikan 5% adalah 0,444. Demikian dapat dikatakan bahwa variable kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini valid semua, sehingga 17 pernyataan yang valid dapat digunakan dalam pengambilan data.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Suharsini Arikunto (2002:154), reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach, (Suharsimi, 2006: 196), yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Error! Reference source not found. = Varians total

Error! Reference source not found. = Jumlah varians butir

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009: 45). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Selanjutnya untuk uji validitas dan reliabilitas digunakan alat bantu dengan menggunakan program SPSS Ver 16

Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
1.	Kemampuan Manajerial Pengurus	0,760	0,60	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan	0,770	0,60	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan	0,763	0,60	Reliabel

Sumber : Data Uji Coba diolah tahun 2011

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif Presentase

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel yang ada pada penelitian ini yang terdiri dari pendidikan perkoperasian, kreativitas pengurus, motivasi berkoperasi dan partisipasi anggota. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Membuat tabel distribusi jawaban angket X_1 , X_2 , X_3 dan Y ,
Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan dengan ketentuan mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif dengan cara :
 Jawaban A : Skor Nilainya 4
 Jawaban B : Skor Nilainya 3
 Jawaban C : Skor Nilainya 2
 Jawaban D : Skor Nilainya 1
2. Menjumlahkan skor jawaban yang diperoleh dari tiap responden
3. Menentukan skor tersebut dengan rumus :

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

Keterangan :

- n : Jumlah nilai yang diperoleh
- N : Nilai Total
- % : Tingkat partisipasi yang diperoleh

4. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kategori

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

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

Rentang = $100\% - 25\% = 75\%$

Panjang kelas interval = $75\% : 4 = 18,75\%$

Dengan panjang kelas interval 18,75% dan persentase terendah 25% dapat dibuat kriteria sebagai berikut: (Ali, 1994:188).

Tabel 3.8 Interval Penggolongan Hasil Penelitian

Interval	Kriteria
81,25% ó 100,00%	Sangat Baik
62,50% ó 81,24%	Baik
43,75% ó 62,49%	Kurang Baik
25,00% ó 43,74%	Tidak Baik

3.7.2 Analisis Regresi Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui persamaan regresi pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas tidak tergantung oleh variable terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan. Adapun cara yang digunakan untuk menegathui seberapa besar pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \text{Error! Reference source not found.} + \text{Error! Reference source not found.} + \text{Error! Reference source not found.}$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kualitas pelayanan)

a : Koefisien regresi (konstanta)

Error! Reference source not found. : Koefisien regresi kemampuan manajerial pengurus

Error! Reference source not found. : Koefisien regresi kinerja karyawan

Error! Reference source not found. : Variabel bebas (kemampuan manajerial pengurus)

Error! Reference source not found. : Variabel bebas (kinerja karyawan)

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel ini nilainya tergantung pada variable bebas. Dalam penelitian ini variable terikat adalah Kualitas Pelayanan.

3.7.3 Pengujian Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh **Error! Reference source not found.**, **Error! Reference source not found.** terhadap Y secara simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengahui seberapa besar pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F menggunakan SPSS adalah :

1. Membandingkan nilai **Error! Reference source not found.**dengan **Error! Reference source not found.**Bila nilai **Error! Reference source not found.** lebih besar dari **Error! Reference source not found.** maka hipotesis diterima.
2. Menerima hipotesis jika probabilitas $< 0,05$.

2. Pengaruh **Error! Reference source not found.**, **Error! Reference source not found.** terhadap Y secara parsial (UJI t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas secara individual terhadap variable terikat. Kaidah

pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS adalah:

1. Membandingkan nilai **Error! Reference source not found.** dengan **Error! Reference source not found.**. Bila nilai **Error! Reference source not found.** lebih besar dari **Error! Reference source not found.** maka hipotesis diterima.
2. Menerima hipotesis jika probabilitas $< 0,05$.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Bila koefisien determinasi **Error! Reference source not found.** = 0, berarti variable bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (= 0%) terhadap variable tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi **Error! Reference source not found.** = 1, berarti variable 100%, dipengaruhi oleh variable bebas. Karena itu letak **Error! Reference source not found.** berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan $0 \leq \text{Error! Reference source not found.} \leq 1$. Besarnya koefisien determinasi secara parsial variable bebas terhadap variable terikat dapat diketahui dari skor **Error! Reference source not found.** atau kuadran *partial correlatioan* dari tabel *coefficient*.

Koefisien determinasi secara simultan diperoleh dari besarnya **Error! Reference source not found.** atau *adjusted R square*. Nilai *adjusted R square* yang kecil berarti kemampuan variable-variable bebas dalam menjelaskan variable terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable terikat. Untuk mengetahui persentase nilai Y yang dapat dijelaskan oleh garis regresi. Persentase perubahan kualitas pelayanan yang dipengaruhi variabel kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan.

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variable berdistribusi normal atau tidak. Jika berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan *statistic parametric*, sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan *non parametric*.

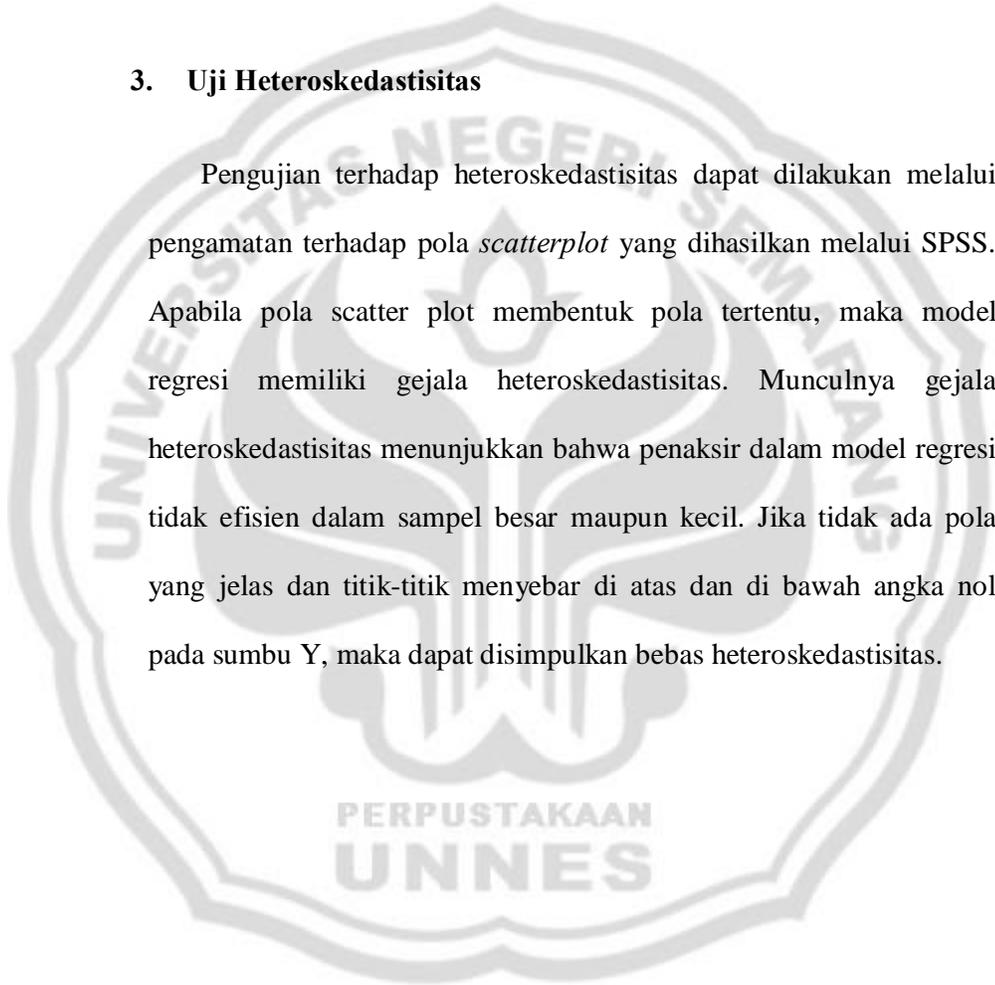
2. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditentukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variable bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *tolerance*. Jika *VIF* kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatterplot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola scatter plot membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Munculnya gejala heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum KPRI Fajar Baru

4.1.1 Sejarah KPRI Fajar Baru

Sebagai salah satu soko guru perekonomian di Indonesia dan merupakan bagian terpenting dalam tata perekonomian Indonesia, keberadaan koperasi sudah tidak lagi sebagai gerakan ekonomi rakyat akan tetapi sudah menjadi suatu badan usaha yang diharapkan mampu memberikan manfaat dengan memberikan keuntungan dan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya sehingga mampu mengantarkan bangsa Indonesia mewujudkan cita-citanya yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Seperti yang kita ketahui, bahwa koperasi bukanlah badan usaha yang berupa kumpulan modal. Koperasi adalah badan usaha yang unik karena dimiliki oleh banyak individu. Koperasi merupakan kumpulan dari individu-individu yang memiliki kesamaan visi, misi, dan didasari oleh jiwa kerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam operasinya, kebijakan-kebijakan yang diambil dalam koperasi dilakukan secara demokratis demi kepentingan untuk mencapai tujuan dan keinginan bersama.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Fajar Baru (KPRI Fajar Baru) adalah koperasi guru SD se Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. KPRI Fajar Baru berlokasi di Jalan Raya Sapen No. 58A Desa Sukorejo Kecamatan

Sukorejo Kabupaten Kendal. KPRI Fajar Baru mempunyai badan hukum No. 7986 C/BH/PAD /KWK II/XII/1996 pada tanggal 31 Desember 1996. Sampai sekarang dengan jumlah anggota sekitar 236 orang, dengan modal usaha kurang lebih 2 milyar.

4.1.2 Bidang Organisasi

1. Keanggotaan

Jumlah anggota pada awal tahun 2010 : 238 Orang

Jumlah anggota yang masuk selama tahun 2010: 5 Orang

Jumlah anggota yang keluar selama tahun 2010: 7 Orang

Jumlah anggota pada akhir tahun 2010 : 236 Orang

2. Pengurus

Ketua I : Joko Mardi Santoso, S.Pd

Ketua II : Rochison, S.Ag

Sekretaris : Nur Rokhmat, SPd.SD

Bendahara : Abdul Muslim, S.Ag

Pembantu Umum : Jumadi

3. Karyawan

Sari : Bidang Pembukuan USP

Kusriningsih	: Bidang Pembukuan Pertokoan dan Mebel
Rina Triati	: Bidang Pertokoan
Santoso	: Bidang Pertokoan

4.1.3 Bidang Usaha

Bidang usaha yang ada di KPRI Fajar Baru adalah:

1. Usaha Simpan Pinjam

Usaha simpan pinjam ini dikelola secara otonom yang selanjutnya diatur dalam Anggaran Dasar Rumah Tangga (ADRT) dan peraturan khusus.

2. Usaha Pertokoan dan Permebelan

Usaha pertokoan meliputi sembako, ATK, kelontong, sandang. Sedangkan permebelan meliputi keperluan rumah tangga dan perkantoran seperti meja, kursi, almari, dan lain sebagainya.

4.2 Analisis Deskriptif Persentase

4.2.1 Deskripsi Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus (X1)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kemampuan manajerial pengurus KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo

diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,15% yang terletak pada interval 62,50%-81,24% berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kemampuan manajerial pengurus pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo termasuk dalam kategori baik.

Ditinjau dari jawaban responden pada variabel kemampuan manajerial pengurus diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

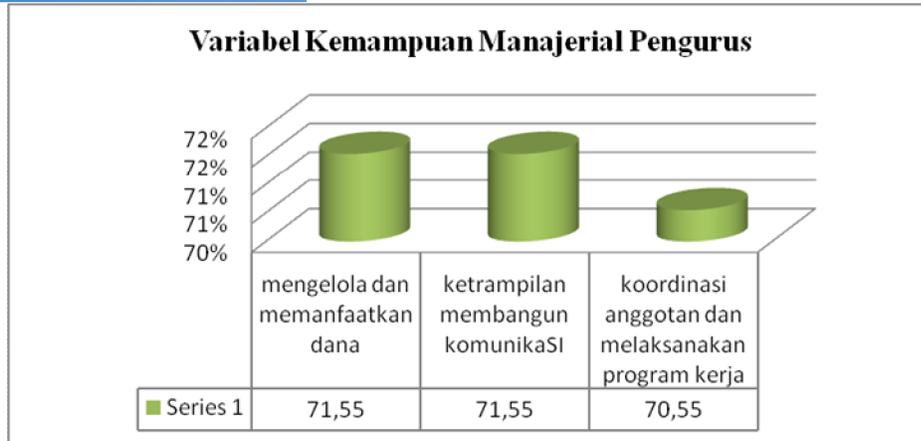
Tabel 4.1 Distribusi jawaban responden pada variabel kemampuan manajerial pengurus

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	23	18,85%
2.	62,50%-81,24%	Baik	77	63,11%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	19	15,57%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	3	2,47%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kemampuan manajerial pengurus di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 18,85%, kemudian kategori baik sebesar 63,11% sedangkan kategori kurang baik sebesar 15,57% dan kategori tidak baik sebesar 2,47%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *diagram* sebagai berikut :

Gambar 4.1 Diagram Kemampuan Manajerial Pengurus



1) Deskripsi Indikator Mengelola Dan Memanfaatkan Dana

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator Mengelola dan memanfaatkan dana diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,55% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator mengelola dan memanfaatkan dana diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Distribusi jawaban responden pada indikator mengelola dan memanfaatkan dana

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	45	36,88%
2.	62,50%-81,24%	Baik	37	30,33%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	32	26,23%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	8	6,56%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kemampuan manajerial pengurus melalui mengelola dan memanfaatkan dana pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam

kategori sangat baik sebesar 36,88%, kemudian kategori baik sebesar 30,33% sedangkan kategori kurang baik sebesar 26,23% dan kategori tidak baik sebesar 6,56%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus melalui mengelola dan memanfaatkan dana pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo sangat baik.

2) Deskripsi Indikator Ketrampilan Membangun Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator ketrampilan membangun komunikasi diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,55% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator ketrampilan membangun komunikasi diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Distribusi jawaban responden pada indikator ketrampilan membangun komunikasi

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	42	34,43%
2.	62,50%-81,24%	Baik	51	41,80%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	22	18,03%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	7	5,74%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kemampuan manajerial pengurus melalui ketrampilan membangun komunikasi pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 34,43%, kemudian kategori baik sebesar 41,80% sedangkan kategori kurang baik sebesar 18,03% dan kategori tidak baik

sebesar 5,74%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus melalui ketrampilan membangun komunikasi pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

3) Deskripsi Indikator Koordinasi Anggota Dan Melaksanakan

Program Kerja

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,55% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden pada indikator koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	44	36,07%
2.	62,50%-81,24%	Baik	48	39,39%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	24	19,67%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	6	4,92%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kemampuan manajerial pengurus melalui koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 36,07%, kemudian kategori baik sebesar 39,39% sedangkan kategori kurang baik sebesar 19,67% dan kategori tidak

baik sebesar 4,92%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus melalui koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (X2)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kinerja karyawan KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,30% yang terletak pada interval 62,50%-81,24% berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada variabel kinerja karyawan diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden pada variabel kinerja karyawan

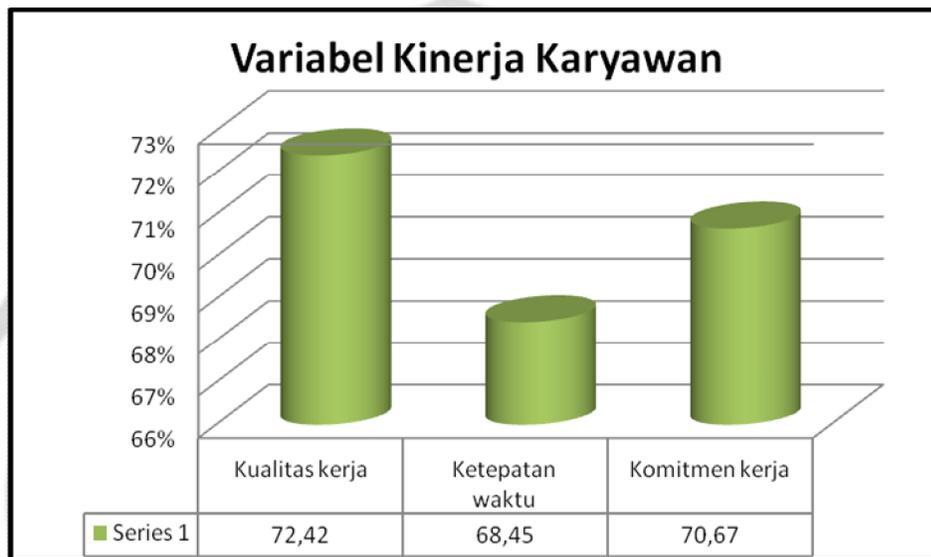
No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	23	18,85%
2.	62,50%-81,24%	Baik	76	62,30%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	19	15,57%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	4	3,28%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kinerja karyawan di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 18,85%, kemudian kategori baik

sebesar 62,30% sedangkan kategori kurang baik sebesar 15,57% dan kategori tidak baik sebesar 3,28%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *diagram* sebagai berikut:

Gambar 4.2 Diagram Kinerja Karyawan



1) Deskripsi Indikator Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator kualitas kerja diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,42% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator kualitas kerja diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden pada indikator kualitas kerja

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	48	39,34%
2.	62,50%-81,24%	Baik	60	49,18%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	11	9,02%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	3	2,46%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kinerja pengurus melalui kualitas kerja KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 39,34%, kemudian kategori baik sebesar 49,18% sedangkan kategori kurang baik sebesar 9,02% dan kategori tidak baik sebesar 2.46%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan melalui kualitas kerja KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

2) Deskripsi Indikator Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator ketepatan waktu diperoleh persentase rata-rata sebesar 68,45% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator ketepatan waktu diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden pada indikator ketepatan waktu

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	36	29,51%
2.	62,50%-81,24%	Baik	57	46,72%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	24	19,67%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	5	4,10%

Jumlah	122	100%
--------	-----	------

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kinerja pengurus melalui ketepatan waktu di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 29,51%, kemudian kategori baik sebesar 46,72% sedangkan kategori kurang baik sebesar 19,67% dan kategori tidak baik sebesar 4,10%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan melalui kualitas kerja KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

3) Deskripsi Indikator Komitmen Kerja

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator komitmen kerja diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,67% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator komitmen kerja diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden pada indikator komitmen kerja

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	41	33,61%
2.	62,50%-81,24%	Baik	64	52,46%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	12	9,83%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	5	4,10%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kinerja pengurus melalui komitmen kerja di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 33,61%, kemudian kategori baik sebesar 52,46% sedangkan kategori kurang baik sebesar 9,83% dan kategori tidak baik sebesar 4,10%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan melalui komitmen kerja di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kualitas pelayanan KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo diperoleh persentase rata-rata sebesar 65,48% yang terletak pada interval 62,50%-81,24% berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo termasuk dalam kategori baik.

Ditinjau dari jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	11	9,02%
2.	62,50%-81,24%	Baik	72	59,01%

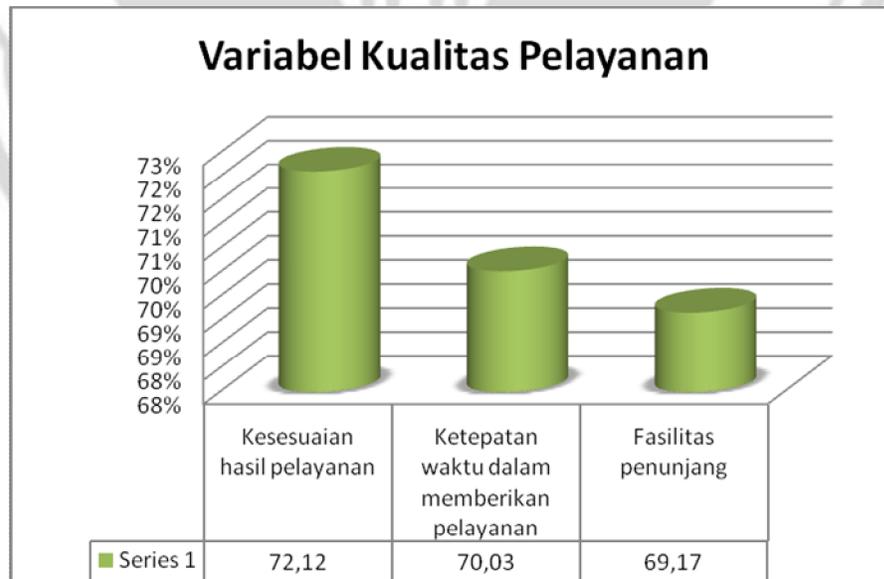
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	36	29,51%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	3	2,46%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kinerja karyawan di KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 9,02%, kemudian kategori baik sebesar 59,01% sedangkan kategori kurang baik sebesar 29,51% dan kategori tidak baik sebesar 2,46%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *diagram* sebagai berikut :

Gambar 4.3 Diagram Kinerja Karyawan



1) Deskripsi Indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator kesesuaian hasil pelayanan diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,12% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator kesesuaian hasil pelayanan diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Distribusi jawaban responden pada indikator Kesesuaian hasil pelayanan

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	57	46,72%
2.	62,50%-81,24%	Baik	45	36,89%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	15	12,30%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	5	4,10%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kualitas pelayanan melalui kesesuaian hasil pelayanan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 46,72%, kemudian kategori baik sebesar 36,89% sedangkan kategori kurang baik sebesar 12,30% dan kategori tidak baik sebesar 4,10%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui kesesuaian hasil pelayanan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo sangat baik.

2) Deskripsi Indikator Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,03% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden pada indikator Ketepatan dalam memberikan pelayanan

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	43	35,25%
2.	62,50%-81,24%	Baik	45	36,88%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	27	22,13%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	7	5,74%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kualitas pelayanan melalui ketepatan dalam memberikan pelayanan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 35,72%, kemudian kategori baik sebesar 36,88% sedangkan kategori kurang baik sebesar 22,13% dan kategori tidak baik sebesar 5,74%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui ketepatan dalam memberikan pelayanan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

3) Deskripsi Indikator Fasilitas Penunjang

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk indikator fasilitas penunjang diperoleh persentase rata-rata sebesar 69,17% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator fasilitas penunjang diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden pada indikator Kesesuaian hasil pelayanan

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	81,25%-100%	Sangat Baik	39	31,97%
2.	62,50%-81,24%	Baik	61	50%
3.	43,75%-62,49%	Kurang Baik	17	13,93%
4.	25,00%-43,74%	Tidak Baik	5	4,10%
Jumlah			122	100%

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan kualitas pelayanan melalui fasilitas penunjang pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo dalam kategori sangat baik sebesar 31,97%, kemudian kategori baik sebesar 50% sedangkan kategori kurang baik sebesar 13,93% dan kategori tidak baik sebesar 4,10%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui fasilitas penunjang pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo baik.

4.3 Analisis Regresi Berganda

Model regresi ini dapat digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kec. Sukorejo Kab. Kendal secara simultan dan parsial. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS *for Windows release 16* diperoleh tabel analisis regresi sebagai berikut :

Tabel 4.13 Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.975	4.526		1.541	.126		
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	2.002	.048	1.000	1.000
Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	11.914	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = a +$ kemampuan manajerial pengurus **Error! Reference source not found.** + kinerja karyawan **Error! Reference source not found.**. Dari persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta a sebesar 6.975 artinya apabila semua variabel bebas (kemampuan manajerial dan kinerja karyawan) dianggap konstan atau bernilai 0, maka kualitas pelayanan sebesar 6.975.
2. Koefisien regresi kemampuan manajerial pengurus sebesar 0,241 artinya apabila kemampuan manajerial pengurus mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel bebas lainnya dianggap konstan maka kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0,241.
3. Koefisien regresi kinerja karyawan sebesar 0,937 artinya apabila kinerja karyawan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel bebas lainnya dianggap konstan maka kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0,937.

4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian

4.4.1 Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus **Error! Reference source not found.** dan Kinerja Karyawan **Error! Reference source not found.** terhadap Kualitas Pelayanan (Y) secara simultan

(Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan manajerial pengurus **Error! Reference source not found.**, dan kinerja karyawan **Error! Reference source not found.** berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi (Y). Cara melakukan uji F adalah dengan membandingkan nilai **Error! Reference source not found.** dengan nilai **Error! Reference source not found.**. Apabil **Error! Reference source not found.** lebih tinggi dibandingkan nilai **Error! Reference source not found.** maka H_0 diterima. Nilai **Error! Reference source not found.** dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan 2 dan 122 diperoleh **Error! Reference source not found.** sebesar 3,07. Adapun hasil hipotesis secara simultan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5371.688	2	2685.844	73.521	.000 ^a
Residual	4347.238	119	36.531		
Total	9718.926	121			

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Karyawan, Kemampuan_Manajerial_Pengurus

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan perhitungan computers SPSS Ver 16.0 diperoleh **Error! Reference source not found.** sebesar 73.521. Dari hasil perbandingan antara **Error! Reference source not found.** dengan **Error! Reference source not found.** ternyata **Error! Reference source not found.** (73.521) > **Error! Reference source not found.** ($3,07$) sehingga dapat disimpulkan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara simultan. Selain itu dapat juga dilihat dari nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan yang diambil adalah kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

4.4.2 Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus **Error! Reference source not found.** dan Kinerja Karyawan **Error! Reference source not found.** terhadap Kualitas Pelayanan (Y) secara parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial ini dimaksudkan untuk menguji keberartian pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kemampuan manajerial pengurus **Error! Reference source not found.**, dan kinerja karyawan **Error! Reference source not found.** terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi (Y). Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai **Error! Reference source not found.** dengan nilai **Error! Reference source not found.**. Apabila nilai **Error! Reference source not found.** lebih tinggi dibandingkan nilai **Error! Reference source not found.**

not found. maka, H_0 diterima. Nilai tabel untuk DF (122) dengan **Error!**

Reference source not found. dua sisi adalah sebesar 1,9796. Hasil uji parsial dapat dilihat dari tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	6.975	4.526		1.541	.126			
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	2.002	.048	.138	.181	.123
Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	11.914	.000	.733	.738	.730

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan perhitungan computers SPSS Ver 16.0 nilai t hitung untuk koefisien regresi kemampuan manajerial pengurus adalah 2,002. Dari hasil perbandingan antara **Error! Reference source not found.** dengan **Error! Reference source not found.** ternyata **Error! Reference source not found.** (2,002) > **Error! Reference source not found.**(1,9796) sehingga dapat disimpulkan kemampuan manajerial pengurus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu dapat juga dilihat dari nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,048 lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan yang diambil adalah kemampuan manajerial pengurus berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sedangkan nilai **Error! Reference source not found.** untuk koefisien regresi kinerja karyawan adalah 11,914. Dari hasil perbandingan antara **Error! Reference source not found.** dengan **Error! Reference source not found.** ternyata **Error! Reference source not found.** (11,914) > **Error! Reference source not found.** (1,9796) sehingga dapat disimpulkan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu dapat juga dilihat dari nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan yang diambil adalah kemampuan manajerial pengurus berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

4.4.3 Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.553	.545	6.044

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Karyawan, Kemampuan_Manajerial_Pengurus

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Berdasarkan uji koefisien determinasi di atas dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari nilai Adjusted R

square, yaitu sebesar 0,545 atau 54,5%. Dengan demikian besarnya pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,5% sedangkan 45,5% dipengaruhi oleh faktor ó faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

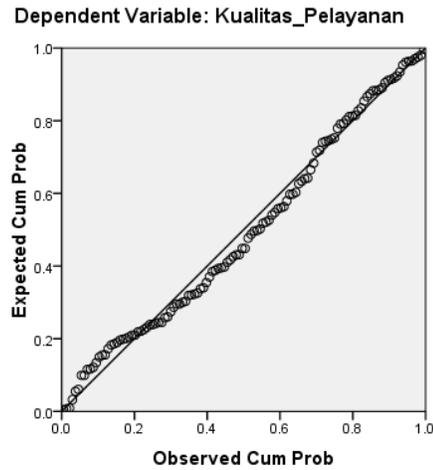
4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

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

Gambar 4.4 *P-P Plot* Normalitas Data Penelitian

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



4.5.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance. Antara variable bebas dikatakan multikolinieritas, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.975	4.526			
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	1.000	1.000

Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	1.000	1.000
------------------	------	------	------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

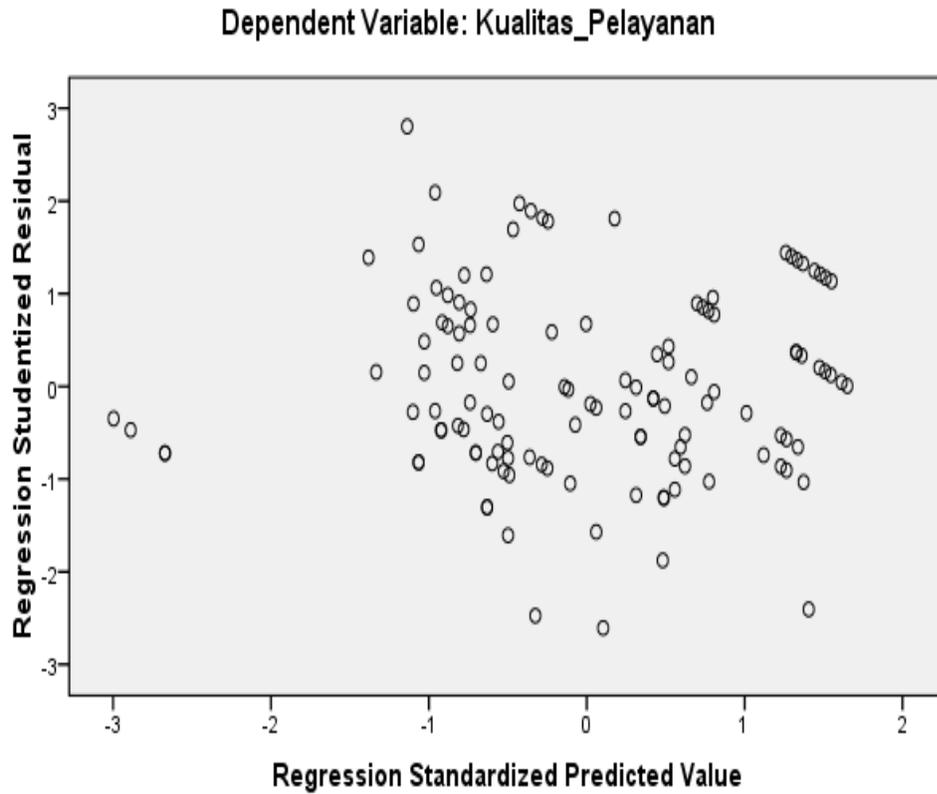
Terlihat dari Tabel 4.17 diperoleh VIF untuk variable kemampuan manajerial pengurus sebesar 1,000 di bawah 10 dan nilai toleransi 1,000 di atas 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolieritas. Variabel kinerja karyawan sebesar 1,000 di bawah 10 dan nilai toleransi 1,000 di atas 0,1 sehingga variable ini model regresinya juga tidak mengandung multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dapat dilihat dari grafik *Multivariate Standardized Scatter Plot* melalui program SPSS for Windows Release 16. Model yang bebas dari heteroskedastisitas, memiliki grafik scatter plot dengan pola titik-titik yang menyebar. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.5 Scatterplot Heteroskedastisitas

Scatterplot



Terlihat pada gambar 4.5 berdasarkan gambar uji heteroskedastisitas di atas menunjukkan bahwa grafik Scatterplot dengan pola titik-titik yang menyebar di sekitar nol. Jadi tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus (Error! Reference source not found.) dan Kinerja Karyawan (Error! Reference source not found.) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Anggota Koperasi sebagai modal utama dari sebuah koperasi, maju atau mundurnya kinerja koperasi akan ditentukan oleh peran aktif anggota baik sebagai pemodal (pemilik), nasabah (konsumen) serta sebagai penerima manfaat atau dengan kata lain anggota adalah raja. Ini adalah realita dalam perkoperasian karena anggota sebagai pemilik koperasi memberikan makna bahwa anggota memiliki hak penuh menentukan diterima atau disetujuinya perencanaan usaha yang diajukan oleh pengurus dan pengawas dalam forum rapatanggota. Sikap loyal anggota karena memiliki koperasi dapat ditumbuhkan melalui kegiatan perencanaan usaha koperasi sejak awal, program kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk anggota yang terpolo dan berkesinambungan. Hal ini selain membuka cakrawala wawasan bagi anggota koperasi juga membangun jiwa berkoperasi dari anggotanya. Pengelola atau pengurus koperasi harus memiliki kemampuan kepemimpinan, kewirausahaan, professional serta terutama memiliki kejujuran. Pengurus dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mampu menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada anggotanya baik aspek manfaat fisik, ekonomi maupun manfaat psikologis.

Berdasarkan hasil deskriptif persentase untuk variabel kemampuan manajerial pengurus pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,15% dan termasuk dalam kategori baik,

sedangkan untuk variable kinerja karyawan diperoleh presentase rata-rata sebesar 70,30% termasuk dalam kategori baik dan untuk variable kualitas pelayanan diperoleh presentase rata-rata sebesar 65,48% termasuk dalam kategori baik.

Hasil analisis penelitian menunjukkan hasil **Error! Reference source not found.** (73.521) > **Error! Reference source not found.** (1,9796) dan signifikansi 0,000 artinya secara simultan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011.

Besarnya pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011 sebesar 54,5%, sedangkan 45,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini ternyata konsisten dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dan signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal tahun 2011. Beberapa penelitian tersebut diantaranya penelitian I Wayan Jaman Adi

Putra (2009) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah.

4.6.2 Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus (Error! Reference source not found.) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengelola. Data empiris menyatakan sikap ini masih tergolong rendah di kalangan pengelola terutama koperasi. Tanpa sikap ini, pengelola tidak lebih dari karyawan biasa yang menggantungkan hidup dari koperasi. Terakhir adalah kemampuan manajerial yang berhubungan dengan ketersediaan dan ketersediaan pengelola untuk melaksanakan fungsi manajemen secara proporsional dan profesional sehingga apa yang dikerjakan merupakan hasil kerja yang terurut dan terukur.

Permasalahan yang muncul dari segi pelayanan pada konsumen baik pelayanan produk atau jasa adalah bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan mengingat setiap koperasi memiliki karakteristik atau keunggulan tersendiri dari segi produk dan jasanya. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang sebuah koperasi tetapi harus dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, koperasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptif presentase untuk variabel kemampuan manajerial pengurus pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,15% dan termasuk dalam kategori baik hal ini dilihat dari kemampuan manajerial pengurus melalui mengelola dan memanfaatkan dana dengan kategori baik, ketrampilan membangun komunikasi dengan kategori baik dan koordinasi anggota dan melaksanakan program kerja dengan kategori baik yang masing-masing memperoleh persentase rata-rata sebesar 71,55%, 71,55% dan 70,55%.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011. Menunjukkan hasil uji parsial diperoleh **Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.** $(2,002) > \text{Error! Reference source not found.}$ $(1,9796)$ dan probabilitas $0,048 < 0,05$ atau dapat diartikan semakin baik kemampuan manajerial pengurus akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal yang dicapai begitupun sebaliknya semakin tidak baik kemampuan manajerial pengurus akan berpengaruh semakin rendahnya kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal yang dicapai.

Besarnya pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui dari harga koefisien determinasi secara parsial (r^2). Berdasarkan tabel 4.15, didapatkan koefisien *correlations partial* yaitu 0,181. Maka besarnya r^2 pendidikan perkoperasian terhadap partisipasi anggota adalah $(0,181)^2$ yaitu sebesar 3,27%.

Hasil penelitian ini ternyata konsisten dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Beberapa penelitian tersebut diantaranya penelitian Ana Rohana (2009) dengan judul Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam di Jawa Tengah.

4.6.3 Pengaruh Kinerja Karyawan (Error! Reference source not found.) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagipelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan

memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat mengevaluasi kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan analisis deskriptif presentase untuk kinerja karyawan pada KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,30% dan termasuk dalam kategori baik hal ini dilihat dari kinerja karyawan melalui kualitas kerja dengan kategori baik, ketepatan waktu dengan kategori baik dan koordinasi anggota dan komitmen kerja dengan kategori baik yang masing-masing memperoleh persentase rata-rata sebesar 72,42%, 68,45% dan 70,67%.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011. Menurut hasil uji parsial diperoleh **Error! Reference source not found.** (11,914) > **Error! Reference source not found.** (1,9769) dan probabilitas $0,000 < 0,05$ atau dapat diartikan semakin baik kinerja karyawan akan berpengaruh terhadap optimalnya kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal yang dicapai begitupun

sebaliknya semakin tidak baik kinerja karyawan akan berpengaruh semakin rendahnya kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal yang dicapai.

Besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui dari harga koefisien determinasi secara parsial (r^2). Berdasarkan tabel 4.15, didapatkan koefisien *correlations partial* yaitu 0,738. Maka besarnya r^2 pendidikan perkoperasian terhadap partisipasi anggota adalah $(0,738)^2$ yaitu sebesar 53,87%.

Hasil penelitian ini ternyata konsisten dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Beberapa penelitian tersebut diantaranya penelitian S.Pantja Djati (2005) Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab terdahulu, maka kesimpulan yang dapat diambil di bab ini adalah:

1. Ada pengaruh signifikan antara kemampuan manajerial pengurus terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo.
2. Ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo.
3. Ada pengaruh signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI Fajar Baru Kecamatan Sukorejo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Pengurus KPRI Fajar Baru dapat meningkatkan kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi. Pengurus sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan KPRI Fajar Baru. Hal ini dilakukan agar kemampuan manajerial pengurus meningkat yang

berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan anggota KPRI Fajar Baru.

2. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada anggota, maka KPRI Fajar Baru sebaiknya lebih memperhatikan terhadap kinerja pengurus dan karyawan dalam memenuhi pelayanan melalui ketanggapan dalam melayani anggota dengan cepat dan tepat serta mempermudah prosedur peminjaman kredit dalam usaha simpan pinjam.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 1997. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: BPF E.
- Anoraga, Panji dan Widiyanti, Ninik. 1992. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaniago, Arifinal. 1984. *Perkoperasian Indonesia*. Bandung : Angkasa Bandung
- Djati S. Pantja. 2005. "Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap konsumen Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan". Dalam *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 7 No. 1. Universitas Kristen Petra
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Undip.
- Gibson, Ivancevich. 1999. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gopnar, A.H. 2001. "Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi". Dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. Sumatera Utara : Fakultas Ekonomi UMSU
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Harry King dalam Sugiyono. 2000. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, h. 64.
- Hendrojogi. 1997. *Koperasi: Azas-azas, Teori dan Praktek*. Jakarta : RajaGrafindo
- Herdhiana. 2004. Dalam *Jurnal Upaya untuk Mencapai Keberhasilan Berwirausaha di Koperasi*. info@koperindo.com.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung : Bina Aksara
- Moh, Asaad. 1991. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty
- Normasari, Putri. 2009. "Pengaruh Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kerja Cerdas dan Kerja Keras Sebagai Variabel Intervening pada PT. Wibawa Putra Utama". *Skripsi*. Semarang: UNNES
- Nurlina Lilis. "Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Orientasi Prestasi Terhadap Keberlanjutan Usaha Anggota Koperasi". Sumedang: Universitas Padjajaran
- Parasuraman, Leonard L. Berry. 1998. *Delivering Quality*. New York : The Free Press
- Purwanti. 1999. *Pelayanan Dalam Jasa*. Bandung: Angkasa
- Rivai. 2004. "Mengukur dan Meningkatkan Kinerja Koperasi". Dalam *Jurnal Penilaian Kinerja*. <http://jurnal-sdm.blogspot.com>.
- Robbins, S.P., 1996, *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta: Prenhallindo.
- Rohana, Ana. 2009. "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam di Jawa Tengah". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Roy, Ewell Paul.Prof. 2001. "Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi". Dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. Sumatera Utara : Fakultas Ekonomi UMSU
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3 ES.
- Sitio, Arifin dan Halamon, Tamba. 2001. *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2003. *Statistik Non Parametrik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Suprihanto dalam Srimulyo. 1999. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Syafrizal. 2008. "Kualitas Pelayanan". Dalam *Jurnal Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan*. <http://jurnal-sdm.blogspot.com>.
- Wahyuningsih, Anis. 2002. "Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar". *Skripsi*. Surakarta : Fakultas Ekonomi UMS.
- Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta : Ekonisia



Kisi – Kisi Angket

No	Variabel dan Indikator	Nomor Butir	Jumlah butir
1	Ketrampilan Manajerial Pengurus		
	a. Ketrampilan mengelola dan memanfaatkan dana yang ada secara efisien dan produktif (ketrampilan teknik).	1, 2, 3	3
	b. Ketrampilan membangun komunikasi dengan anggota (ketrampilan membina hubungan dengan anggota)	4, 5, 6	3
	c. Ketrampilan mengkoordinasikan anggota dan melaksanakan program kerja.	7, 8, 9, 10	4
2	Kinerja Karyawan		
	a. Kualitas kerja	11, 12, 13, 14	4
	b. Ketepatan waktu	15, 16, 17, 18	4
	c. Komitmen kerja	19, 20, 21, 22, 23	5
3	Kualitas Pelayanan		
	d. Kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diberikan	24, 25, 26, 27, 28	5
	e. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	29, 30, 31	3
	f. Fasilitas ó fasilitas yang dapat menunjang	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	9



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat : Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang
Telp/Fax.(024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Kepada :

Yth.Bapak/Ibu/Saudara Anggota KPRI Fajar Baru

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka akhir masa studi saya di Universitas Negeri Semarang (UNNES) maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Skripsi. Oleh karena itu saya mohon bantuan dan kerjasama dari Bapak / Ibu / Sdr / I untuk mengisi angket ini untuk dijadikan bahan Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kec. Sukorejo Kab. Kendal Tahun 2011”**.

Saya mengharapkan dalam pengisian angket ini dengan sungguh ó sungguh serta sejujur ó jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pengisian angket ini tidak ada sangkut pautnya dengan keadaan akademik Bpk / Ibu / Sdr/ i. Jawaban dari angket ini sangat kami hargai dan dirahasiakan. Atas kerjasama dan bantuannya saya menghaturkan banyak terima kasih.

Semarang, April 2011

Peneliti

Septia Mahareni

NIM. 7101407286

A. Kemampuan Manajerial Pengurus

Ketrampilan mengelola dan memanfaatkan dana yang ada secara efisien dan produktif

1. Bagaimanakah ketrampilan pengurus dalam mengelola keuangan dan usaha koperasi ?
 - a. Membuat pembukuan dengan baik dan benar
 - b. Mengelola keuangan sesuai dengan kas atau pembukuan
 - c. Pengelolaan keuangan di laporkan kepada anggota melalui RAT
 - d. Masih ada kekeliruan dalam pembukuan
2. Berapa kali anda menemukan pengurus melakukan kesalahan dalam membuat laporan keuangan?
 - a. Tidak pernah
 - b. Pernah 1 kali
 - c. Pernah 2 kali
 - d. Pernah lebih dari 3 kali
3. Selama 3 tahun terakhir berapa kali terjadi penambahan asset koperasi (penambahan sarana dan prasarana) ?
 - a. Lebih dari 3 kali
 - b. 3 kali
 - c. 2 kali
 - d. 1 kali

Ketrampilan membangun komunikasi dengan anggota

4. Dalam 1 tahun, berapa kali pengurus mengadakan sarasehan (pertemuan) dengan anggota koperasi ?
 - a. Lebih dari 2 kali
 - b. 2 kali
 - c. 1 kali
 - d. Tidak pernah

- b. Cukup sesuai dengan ketepatan, ketelitian dan kecermatan
 - c. Kurang sesuai dengan ketepatan, ketelitian dan kecermatan
 - d. Tidak sesuai dengan ketepatan, ketelitian dan kecermatan
13. Apa target anda terhadap hasil kinerja karyawan dan pengurus dari tugas yang di laksanakan?
- a. Hasil yang sebaik ó baiknya
 - b. Yang penting selesai tepat waktu
 - c. Asal selesai
 - d. Tidak pernah punya target
14. Dalam 1 tahun anggaran, pernahkah pengurus tidak dapat memecahkan masalah yang sedang di alami KPRI Fajar Baru seperti unit usaha yang kurang lancer atau anggota yang tidak disiplin dalam membayar simpanan ?
- a. Tidak pernah
 - b. Pernah 1 kali
 - c. Pernah 2 kali
 - d. Pernah lebih dari 2 kali

Ketepatan Waktu

15. Pada saat anda mengajukan pinjaman ke unit simpan pinjam terdapat beberapa persyaratan pinjaman yang ditentukan oleh koperasi. Berapa lama waktu yang dibutuhkan anda untuk memenuhi persyaratan tersebut ?

- a. Satu hari
- b. 2 ó 4 hari
- c. 5 ó 6 hari
- d. Lebih dari 7 hari
16. Berapa lama anda menunggu dari mengajukan pinjaman sampai dengan menerima uangnya ?
- a. Satu hari setelah pengajuan
- b. 2 ó 5 hari
- c. 6 ó 15 hari
- d. Lebih dari 15 hari
17. Ketika anda datang ke unit simpan pinjam berapa lama anda mengantre untuk dilayani oleh petugas?
- a. < 10 menit
- b. 11 ó 20 menit
- c. 21 ó 30 menit
- d. > 30 menit
18. Dengan tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan, berapa kali anda mendapati kekeliruan dalam pelayanan simpan pinjam di KPRI Fajar Baru ?
- a. Tidak pernah
- b. 1 ó 2 kali
- c. 3 ó 4 kali
- d. > 5 kali

Komitmen Kerja

19. Bagaimana kesanggupan karyawan dan pengurus apabila diberi perintah atau tugas dari pimpinan ?
- a. Melaksanakan dengan sebaik ó baiknya setiap kali diberi tugas
- b. Sering melaksanakan dengan baik
- c. Kadang ó kadang melaksanakan dengan baik

- d. Tidak pernah melaksanakan dengan baik
20. Apakah jumlah karyawan telah memenuhi standar koperasi untuk menjalankan suatu pekerjaan ?
- Sangat memenuhi karena jumlah karyawan telah disesuaikan dengan pekerjaan mereka masing ó masing
 - Cukup sesuai walau pekerjaan sering tidak dapat terselesaikan
 - Kurang sesuai karena jumlah karyawan terlalu sedikit
 - Tidak sesuai karena kurangnya jumlah karyawan sehingga pekerjaan sering tidak terselesaikan.
21. Bagaimana pengurus mengoperasikan peralatan yang ada di koperasi seperti computer ?
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
22. Apakah karyawan mampu memahami dan menguasai tugas pada pekerjaannya ?
- Sangat mampu menguasai dan memahami
 - Cukup mampu menguasai dan memahami
 - Kurang mampu menguasai dan memahami
 - Tidak mampu menguasai dan memahami
23. Berapa kali karyawan KPRI Fajar Baru melakukan kesalahan dalam pembukuan simpan pinjam ?
- Tidak pernah melakukan kesalahan
 - Melakukan kesalahan 1 ó 3 kali

- c. Melakukan kesalahan 4 ó 6 kali
- d. Melakukan kesalahan lebih dari 6 kali

C. Kualitas Pelayanan

Kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diberikan

24. Apakah anda pernah mendapat perlakuan yang kurang berkenaan dalam pelayanan di KPRI Fajar Baru ?

- a. Tidak pernah
- b. Pernah 1 kali
- c. Pernah 2 kali
- d. Pernah lebih dari 2 kali

25. Berapa kali bapak / ibu menjumpai petugas yang tidak ramah dalam melayani anggota ?

- a. Tidak pernah
- b. 1 kali
- c. 2 kali
- d. Lebih dari 2 kali

26. Selama 3 bulan terakhir berapa kali bapak / ibu berbelanja di toko KPRI Fajar Baru ?

- a. > 6 kali
- b. 4 ó 6 kali
- c. 1 ó 3 kali
- d. Tidak pernah

27. Ketika bapak / ibu berbelanja di toko KPRI Fajar Baru berapa kali menemukan barang dalam keadaan rusak ?

- a. Tidak pernah
- b. 1 ó 2 kali
- c. 3 ó 4 kali
- d. lebih dari 4 kali

28. Menurut anda apakah produk yang di jual di toko KPRI Fajar Baru sudah lengkap dalam memenuhi kebutuhan anda sehari ó hari ?

- a. Sangat lengkap
- b. Lengkap
- c. Kurang lengkap
- d. Tidak lengkap

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan

29. Ketika anda melakukan transaksi di koperasi bagaimana kecepatan (waktu yang dibutuhkan) petugas dalam melayani anda ?

- a. Kurang dari 10 menit
- b. 11 ó 20 menit
- c. 21 ó 30 menit
- d. Lebih dari 30 menit

30. Berapa lama proses pelayanan yang diberikan pengurus / karyawan kepada anggota ?

- a. Langsung dilayani
- b. Menunggu < 5 menit
- c. Menunggu 5 ó 10 menit
- d. Menunggu > 10 menit

31. Berapa kali anda menjumpai pengurus melakukan keterlambatan dalam memberikan sosialisasi program kerja / kegiatan KPRI Fajar Baru pada anggota?

- a. Tidak pernah
- b. 1 kali
- c. 2 kali
- d. Lebih dari 2 kali

Fasilitas – fasilitas yang dapat menunjang

32. Menurut anda apakah fasilitas yang dimiliki oleh KPRI Fajar Baru sudah lengkap dalam menunjang kegiatan ?

- a. Sangat lengkap dan lebih dari cukup
- b. Sangat lengkap
- c. Cukup lengkap dan perlu ditambah sedikit

37. Apakah kondisi pada ruangan unit simpan pinjam dan pertokoan seperti lantai, dinding, jendela selalu dalam keadaan bersih ?
- Selalu dalam keadaan bersih
 - Cukup bersih
 - Kadang ó kadang bersih
 - Tidak bersih
38. Dalam penyusunan tata ruang di tempat unit simpan pinjam, apakah tata letak antara meja pimpinan dan karyawan sudah sesuai dengan rangkaian kerja ?
- Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Cukup sesuai
 - Tidak sesuai
39. Apakah letak meja di unit simpan pinjam antara satu dengan yang lain tidak mengganggu saat anda berjalan mondar ó mandir ?
- Sangat tidak mengganggu karena letak meja satu dengan yang lainnya berjauhan
 - Sering kali tidak mengganggu meski letak meja tidak begitu berjauhan
 - Kadang ó kadang mengganggu karena letak meja yang berdekatan menghambat untuk berjalan
 - Sangat mengganggu karena letak meja yang sempit memaksakan untuk berjalan bergantian selain itu juga mengganggu
40. Bagaimana menurut anda tingkat kebersihan kantor ataupun tempat usaha ó usaha KPRI Fajar Baru ?

- a. Sangat bersih
- b. Bersih
- c. Cukup bersih
- d. Tidak bersih



Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen

No	Kode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Σ
1	UC-1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	47
2	UC-2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	44
3	UC-3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	34	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48
4	UC-4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	44
5	UC-5	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	31	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42
6	UC-6	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	33	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	45
7	UC-7	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	35	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47
8	UC-8	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	35	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	46
9	UC-9	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	33	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	41
10	UC-10	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	32	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	44
11	UC-11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	48
12	UC-12	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	32	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	41
13	UC-13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	45
14	UC-14	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	47
15	UC-15	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	44
16	UC-16	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	36	4	3	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	44
17	UC-17	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	37	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	46
18	UC-18	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	46
19	UC-19	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	45
20	UC-20	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47

24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Σ
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	61
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	61
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	60
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	60
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	61
4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	57
3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	61
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	58
3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	57
4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	57
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	61
3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	57
2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	55
4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	60
4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	58
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	55
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	60
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	59
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	61
4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	59



Uji Validitas Kemampuan Manajerial Pengurus (X1)

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	TOT
B1 Pearson Correlation	1	.249	.484*	.319	.133	.237	.642**	.479*	.098	.400	.607**
Sig. (2-tailed)		.290	.031	.170	.577	.314	.002	.032	.680	.081	.005
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B2 Pearson Correlation	.249	1	.334	.299	.147	.193	.350	.315	.693**	.564*	.648**
Sig. (2-tailed)	.290		.150	.201	.537	.416	.130	.176	.001	.010	.002
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B3 Pearson Correlation	.484*	.334	1	.402	.619*	.236	.427	.277	.432	.682*	.742**
Sig. (2-tailed)	.031	.150		.079	.004	.316	.060	.238	.057	.001	.000
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B4 Pearson Correlation	.319	.299	.402	1	.445*	.614**	.027	.310	.487*	.103	.624**
Sig. (2-tailed)	.170	.201	.079		.050	.004	.912	.184	.029	.664	.003
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B5 Pearson Correlation	.133	.147	.619*	.445*	1	.528*	.195	.550*	.510*	.330	.688**
Sig. (2-tailed)	.577	.537	.004	.050		.017	.409	.012	.022	.155	.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B6 Pearson Correlation	.237	.193	.236	.614*	.528*	1	.188	.579**	.323	.189	.628**
Sig. (2-tailed)	.314	.416	.316	.004	.017		.428	.008	.165	.425	.003
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B7 Pearson Correlation	.642**	.350	.427	.027	.195	.188	1	.369	.078	.581*	.573**
Sig. (2-tailed)	.002	.130	.060	.912	.409	.428		.110	.744	.007	.008
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B8 Pearson Correlation	.479*	.315	.277	.310	.550*	.579**	.369	1	.197	.316	.673**

Sig. (2-tailed)	.032	.176	.238	.184	.012	.008	.110		.405	.175	.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B9 Pearson Correlation	.098	.693**	.432	.487*	.510*	.323	.078	.197	1	.308	.656**
Sig. (2-tailed)	.680	.001	.057	.029	.022	.165	.744	.405		.186	.002
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B10 Pearson Correlation	.400	.564**	.682*	.103	.330	.189	.581**	.316	.308	1	.674**
Sig. (2-tailed)	.081	.010	.001	.664	.155	.425	.007	.175	.186		.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
JUM Pearson Correlation	.607**	.648**	.742*	.624*	.688*	.628**	.573**	.673**	.656**	.674*	1
Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000	.003	.001	.003	.008	.001	.002	.001	
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Uji Validitas Kinerja Karyawan (X2)

	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	tot
B11 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1 .339 .144 20	.419 .296 .205 20	.825** .283 .153 20	.297 .844** .399 20	.545* .562** .020 20	.376 .488* .038 20	.525* .470* .126 20	.572** .506* .021 20	.625** .527* .012 20	.297 .844** .399 20	.677** .548* .007 20	.350 .848** .343 20	.732** .749** .005 20	
B12 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.339 .144 20	1 .296 .205 20	.296 .283 .153 20	.283 .844** .399 20	.844** .562** .020 20	.488* .470* .038 20	.470* .506* .126 20	.506* .527* .021 20	.527* .548* .012 20	.844** .844** .399 20	.548* .548* .007 20	.848** .848** .343 20	.749** .749** .005 20	
B13 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.419 .066 20	.296 .205 20	1 .332 .153 20	.332 .200 .399 20	.200 .844** .020 20	.466* .470* .038 20	.353 .511* .126 20	.511* .549* .021 20	.549* .549* .012 20	.200 .844** .399 20	.587** .548* .007 20	.224 .848** .343 20	.599** .749** .005 20	
B14 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.825** .000 20	.283 .226 20	.332 .153 20	1 .424 .062 20	.424 .546* .013 20	.352 .488* .128 20	.363 .578** .115 20	.578** .641** .008 20	.641** .641** .002 20	.424 .844** .062 20	.702** .548* .001 20	.191 .848** .420 20	.708** .749** .000 20	

B15 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.297	.844**	.200	.424	1	.371	.452*	.197	.398	.431	1.000**	.463*	.771**	.671**
	.203	.000	.399	.062		.107	.045	.406	.082	.058	.000	.040	.000	.001
	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B16 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.545*	.562**	.515*	.546*	.371	1	.601**	.516*	.968**	.938**	.371	.913**	.354	.865**
	.013	.010	.020	.013	.107		.005	.020	.000	.000	.107	.000	.125	.000
	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B17 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.376	.488*	.466*	.352	.452*	.601**	1	.489*	.617**	.563**	.452*	.583**	.421	.707**
	.102	.029	.038	.128	.045	.005		.029	.004	.010	.045	.007	.064	.000
	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B18 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.525*	.470*	.353	.363	.197	.516*	.489*	1	.449*	.484*	.197	.519*	.455*	.627**
	.017	.036	.126	.115	.406	.020	.029		.047	.031	.406	.019	.044	.003
	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B19 Pears on Correl ation	.572**	.506*	.511*	.578**	.398	.968**	.617**	.449*	1	.971**	.398	.948**	.307	.869**

tot	Pears															
on	Correl	.732**	.749**	.599*	.708**	.671**	.865**	.707**	.627**	.869**	.894**	.671**	.921**	.628**		1
ation	Sig.															
	(2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.003		
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20



B30	Pearson Correlation	.346	.848**	.120	.349	.848**	.627**	1	.346	.848**	.120	.254
	Sig. (2- tailed)	.136	.000	.613	.132	.000	.003		.136	.000	.613	.279
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B31	Pearson Correlation	1.000**	.292	.563**	.878**	.292	.622**	.346	1	.292	.563**	.518*
	Sig. (2- tailed)	.000	.211	.010	.000	.211	.003	.136		.211	.010	.019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B32	Pearson Correlation	.292	1.000**	.292	.311	1.000**	.462*	.848**	.292	1	.292	.363
	Sig. (2- tailed)	.211	.000	.212	.182	.000	.040	.000	.211		.212	.116
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B33	Pearson Correlation	.563**	.292	1.000**	.502*	.292	.086	.120	.563**	.292	1	.942**
	Sig. (2- tailed)	.010	.212	.000	.024	.212	.720	.613	.010	.212		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B34	Pearson Correlation	.518*	.363	.942**	.564**	.363	.181	.254	.518*	.363	.942**	1
	Sig. (2- tailed)	.019	.116	.000	.010	.116	.446	.279	.019	.116	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B35	Pearson Correlation	.567**	.386	.960**	.559*	.386	.183	.279	.567**	.386	.960**	.978**
	Sig. (2- tailed)	.009	.092	.000	.010	.092	.441	.234	.009	.092	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B36	Pearson Correlation	.351	.548*	.434	.583**	.548*	.541*	.357	.351	.548*	.434	.496*
	Sig. (2- tailed)	.129	.012	.056	.007	.012	.014	.122	.129	.012	.056	.026

N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B37 Pearson Correlation	.622**	.462*	.086	.723**	.462*	1.000*	.627**	.622**	.462*	.086	.181
Sig. (2-tailed)	.003	.040	.720	.000	.040	.000	.003	.003	.040	.720	.446
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B38 Pearson Correlation	.350	.476*	.376	.557*	.476*	.594**	.476*	.350	.476*	.376	.472*
Sig. (2-tailed)	.131	.034	.103	.011	.034	.006	.034	.131	.034	.103	.036
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B39 Pearson Correlation	.292	1.000**	.292	.311	1.000**	.462*	.848**	.292	1.000**	.292	.363
Sig. (2-tailed)	.211	.000	.212	.182	.000	.040	.000	.211	.000	.212	.116
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B40 Pearson Correlation	.811**	.214	.472*	.943**	.214	.767**	.284	.811**	.214	.472*	.540*
Sig. (2-tailed)	.000	.365	.036	.000	.365	.000	.224	.000	.365	.036	.014
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
tot Pearson Correlation	.755**	.698**	.721**	.807**	.698**	.681**	.642**	.755**	.698**	.721**	.777**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.001	.002	.000	.001	.000	.000
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the
0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the
0.05 level (2-tailed).

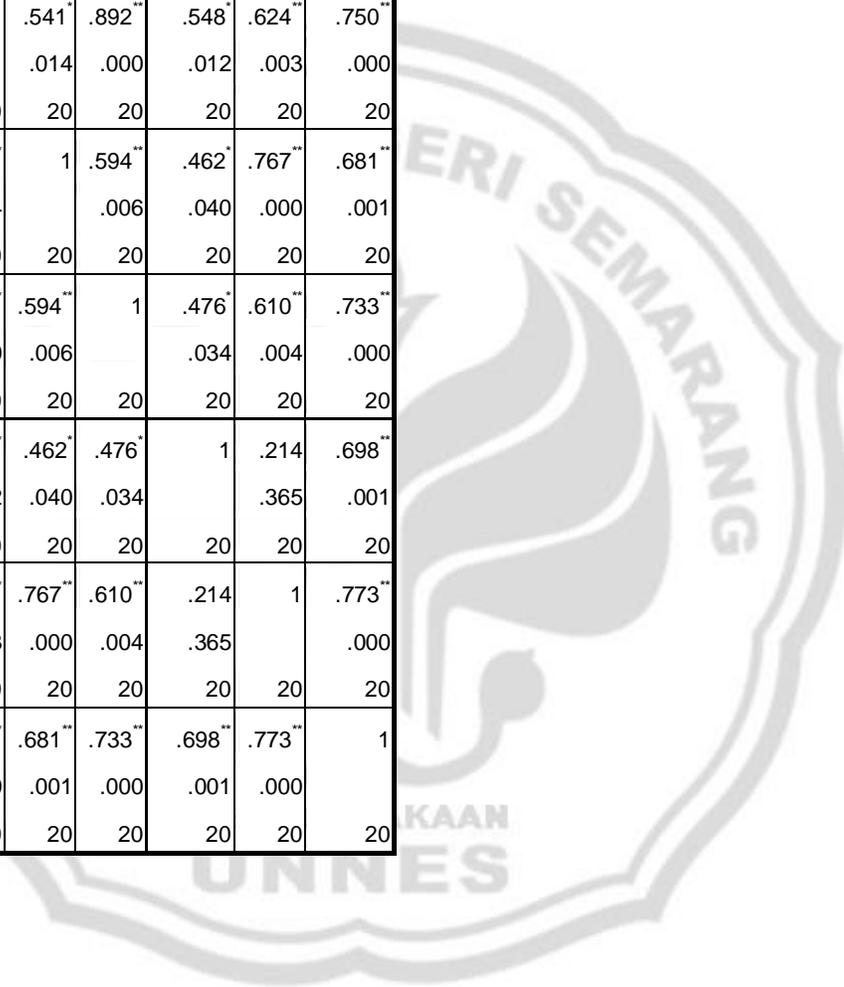
Equation 1

B35	B36	B37	B38	B39	B40	tot
.567**	.351	.622**	.350	.292	.811**	.755**
.009	.129	.003	.131	.211	.000	.000
20	20	20	20	20	20	20
.386	.548*	.462*	.476*	1.000**	.214	.698**
.092	.012	.040	.034	.000	.365	.001
20	20	20	20	20	20	20
.960**	.434	.086	.376	.292	.472*	.721**
.000	.056	.720	.103	.212	.036	.000
20	20	20	20	20	20	20
.559*	.583**	.723**	.557*	.311	.943**	.807**
.010	.007	.000	.011	.182	.000	.000
20	20	20	20	20	20	20
.386	.548*	.462*	.476*	1.000**	.214	.698**
.092	.012	.040	.034	.000	.365	.001
20	20	20	20	20	20	20
.183	.541*	1.000*	.594**	.462*	.767**	.681**
.441	.014	.000	.006	.040	.000	.001
20	20	20	20	20	20	20
.279	.357	.627**	.476*	.848**	.284	.642**
.234	.122	.003	.034	.000	.224	.002
20	20	20	20	20	20	20
.567**	.351	.622**	.350	.292	.811**	.755**
.009	.129	.003	.131	.211	.000	.000
20	20	20	20	20	20	20
.386	.548*	.462*	.476*	1.000**	.214	.698**
.092	.012	.040	.034	.000	.365	.001
20	20	20	20	20	20	20
.960**	.434	.086	.376	.292	.472*	.721**
.000	.056	.720	.103	.212	.036	.000
20	20	20	20	20	20	20



[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

.978**	.496*	.181	.472*	.363	.540*	.777**
.000	.026	.446	.036	.116	.014	.000
20	20	20	20	20	20	20
1	.483*	.183	.465*	.386	.532*	.794**
	.031	.441	.039	.092	.016	.000
20	20	20	20	20	20	20
.483*	1	.541*	.892**	.548*	.624**	.750**
.031		.014	.000	.012	.003	.000
20	20	20	20	20	20	20
.183	.541*	1	.594**	.462*	.767**	.681**
.441	.014		.006	.040	.000	.001
20	20	20	20	20	20	20
.465*	.892**	.594**	1	.476*	.610**	.733**
.039	.000	.006		.034	.004	.000
20	20	20	20	20	20	20
.386	.548*	.462*	.476*	1	.214	.698**
.092	.012	.040	.034		.365	.001
20	20	20	20	20	20	20
.532*	.624**	.767**	.610**	.214	1	.773**
.016	.003	.000	.004	.365		.000
20	20	20	20	20	20	20
.794**	.750**	.681**	.733**	.698**	.773**	1
.000	.000	.001	.000	.001	.000	
20	20	20	20	20	20	20



Uji Reabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	11

Uji Reabilitas Kinerja Karyawan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	14

Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	18



DATA TABULASI ANGKET

No. Resp	Butir Soal																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
R - 1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4
R - 3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
R - 4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4
R - 5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4
R - 6	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	3	1	4	4	1	3	4	4	1	4
R - 7	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4
R - 8	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
R - 9	3	3	4	3	3	2	1	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2
R - 10	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3
R - 11	1	3	2	3	1	2	2	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4
R - 12	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
R - 13	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4
R - 14	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4
R - 15	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
R - 16	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
R - 17	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4
R - 18	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
R - 19	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
R - 20	3	2	2	1	2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
R - 21	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
R - 22	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 23	1	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
R - 24	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R - 25	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
R - 26	3	2	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	1	3	2
R - 27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
R - 28	3	3	2	3	4	2	1	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
R - 29	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
R - 30	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4
R - 31	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	1	3	2
R - 32	3	3	4	3	4	2	1	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4
R - 33	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R - 34	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4
R - 35	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1

R - 75	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4
R - 76	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 77	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 78	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
R - 79	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
R - 80	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2
R - 81	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
R - 82	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
R - 83	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 84	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
R - 85	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R - 86	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
R - 87	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4
R - 88	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
R - 89	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
R - 90	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
R - 91	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4
R - 92	3	3	4	3	4	2	1	4	4	4	2	2	2	3	1	3	2	3	3	4
R - 93	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4
R - 94	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R - 95	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
R - 96	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 97	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 98	1	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
R - 99	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4
R - 100	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
R - 101	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 102	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 103	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 104	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
R - 105	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
R - 106	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4
R - 107	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4
R - 108	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
R - 109	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4
R - 110	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2
R - 111	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	1	3	2	4	3	2	3	4	4	3
R - 112	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	2	3
R - 113	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	1	2	4	2	3	2	4	4	3	3

R - 114	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
R - 115	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	1
R - 116	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4
R - 117	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3
R - 118	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2
R - 119	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4
R - 120	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	2	1	2	4	3	1	3	4	2	2
R - 121	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
R - 122	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4



DATA TABULASI ANGGKET

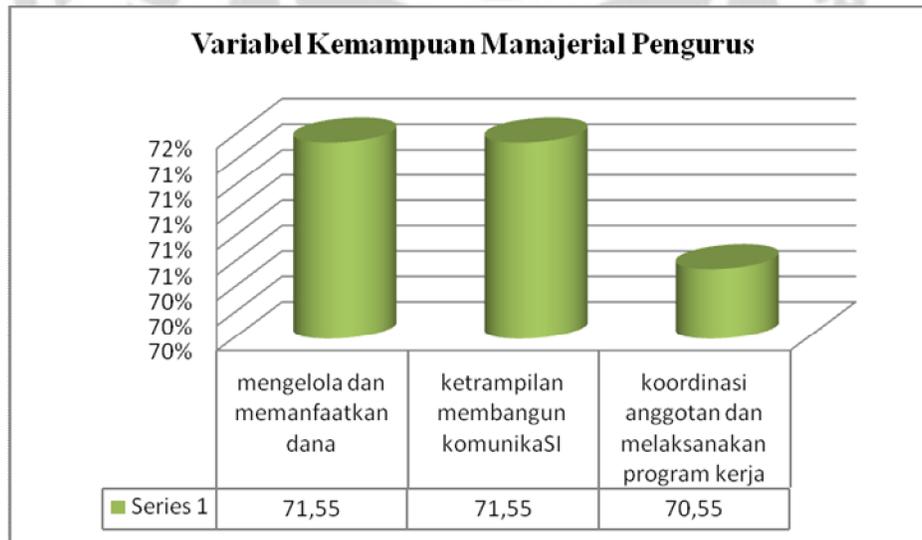
No. Resp	Butir Soal																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
R - 1	3	4	3	3	2	4	3	2	1	1	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3
R - 2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3
R - 3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	1	4	4	4	4	1	3	2	3	4
R - 4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	1	3	4	3	3
R - 5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	4	4	3	2	4	4	4	3
R - 6	4	4	4	4	1	4	1	2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2
R - 7	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3
R - 8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 9	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	2	3	3	2	4
R - 10	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	1	1	4	3
R - 11	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3
R - 12	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	2
R - 13	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4
R - 14	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2
R - 15	3	4	4	3	1	2	3	1	4	1	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2
R - 16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2
R - 17	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2
R - 18	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 19	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
R - 20	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 22	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3
R - 23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 25	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
R - 26	3	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	2	3	3	2	2
R - 27	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
R - 28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
R - 29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
R - 30	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4
R - 31	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2
R - 32	4	4	4	3	1	2	3	1	4	1	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2
R - 33	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 34	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2
R - 35	3	4	3	3	2	2	3	2	1	1	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3

R - 36	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	
R - 37	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 38	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	3	3	
R - 39	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	
R - 40	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 42	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3
R - 43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 45	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
R - 46	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4
R - 47	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
R - 48	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
R - 49	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
R - 50	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2
R - 51	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2
R - 52	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	1	3	2	3	3
R - 53	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 54	3	4	4	4	1	4	1	2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2
R - 55	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 56	3	4	3	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
R - 57	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
R - 59	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 60	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
R - 61	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 63	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3
R - 64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 65	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 66	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
R - 67	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4
R - 68	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
R - 69	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3
R - 70	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
R - 71	3	4	4	4	1	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2
R - 72	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2
R - 73	4	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2
R - 74	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

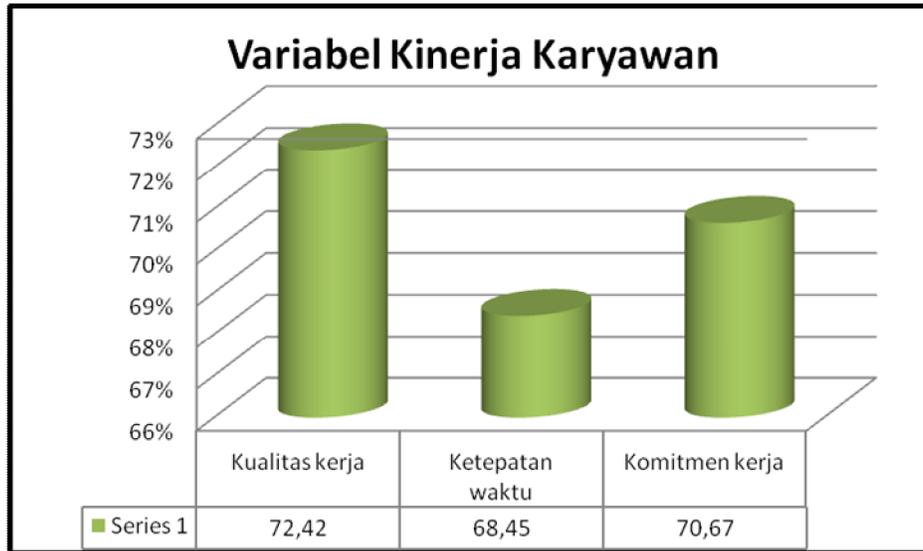
R - 75	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3
R - 76	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 77	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2
R - 78	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 79	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 80	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
R - 81	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 83	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3
R - 84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R - 85	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 86	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
R - 87	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4
R - 88	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
R - 89	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3
R - 90	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
R - 91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	2	3	3	2	4
R - 92	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2
R - 93	4	4	4	1	2	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	4	3	2	3
R - 94	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R - 95	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2
R - 96	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 97	3	4	3	1	1	1	2	3	3	1	4	4	4	4	3	1	2	3	1	1
R - 98	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
R - 99	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4
R - 100	3	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4
R - 101	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
R - 102	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4
R - 103	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3
R - 104	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	2	2	3	3	3	2	2	1
R - 105	3	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	2
R - 106	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	1	1	3	3
R - 107	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3
R - 108	4	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	2	4	1	3	4	3	1	3	2
R - 109	4	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3
R - 110	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2
R - 111	4	3	3	3	1	2	3	1	4	1	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2
R - 112	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	4	1	4	3	2	1	3	1	2
R - 113	4	4	4	1	1	3	3	2	3	3	4	2	1	1	3	2	2	2	1	2

R - 114	4	2	4	3	2	4	3	2	1	1	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3
R - 115	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3
R - 116	3	4	3	4	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4
R - 117	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3
R - 118	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
R - 119	3	3	4	4	1	4	1	2	1	4	3	2	4	4	2	2	3	3	4	2
R - 120	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3
R - 121	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
R - 122	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4

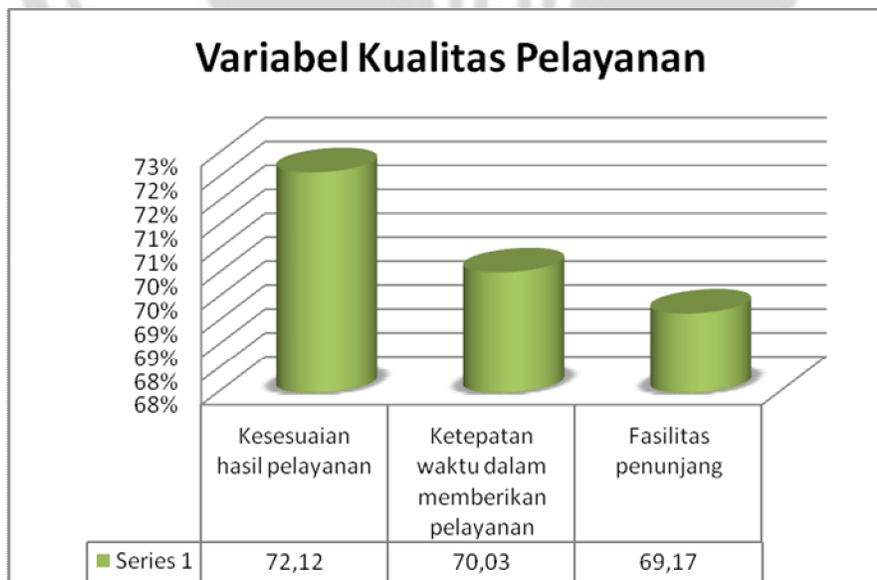
Analisis Deskriptif Presentase Kemampuan Manajerial Pengurus (X1)



Analisis Deskriptif Presentase Kinerja Karyawan (X2)



Analisis Deskriptif Presentase Kualitas Pelayanan (Y)



Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.975	4.526		1.541	.126		
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	2.002	.048	1.000	1.000
Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	11.914	.000	1.000	1.000

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data penelitian diolah tahun 2011

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5371.688	2	2685.844	73.521	.000 ^a
Residual	4347.238	119	36.531		
Total	9718.926	121			

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Karyawan, Kemampuan_Manajerial_Pengurus

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.975	4.526		1.541	.126		
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	2.002	.048	1.000	1.000
Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	11.914	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi

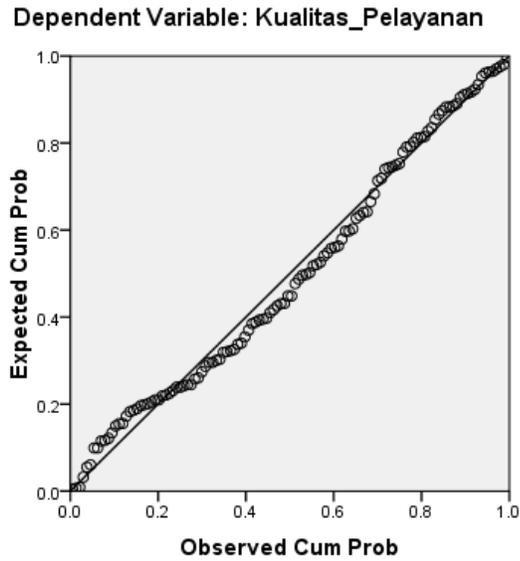
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.553	.545	6.044

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Karyawan, Kemampuan_Manajerial_Pengurus

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Multikolonieritas

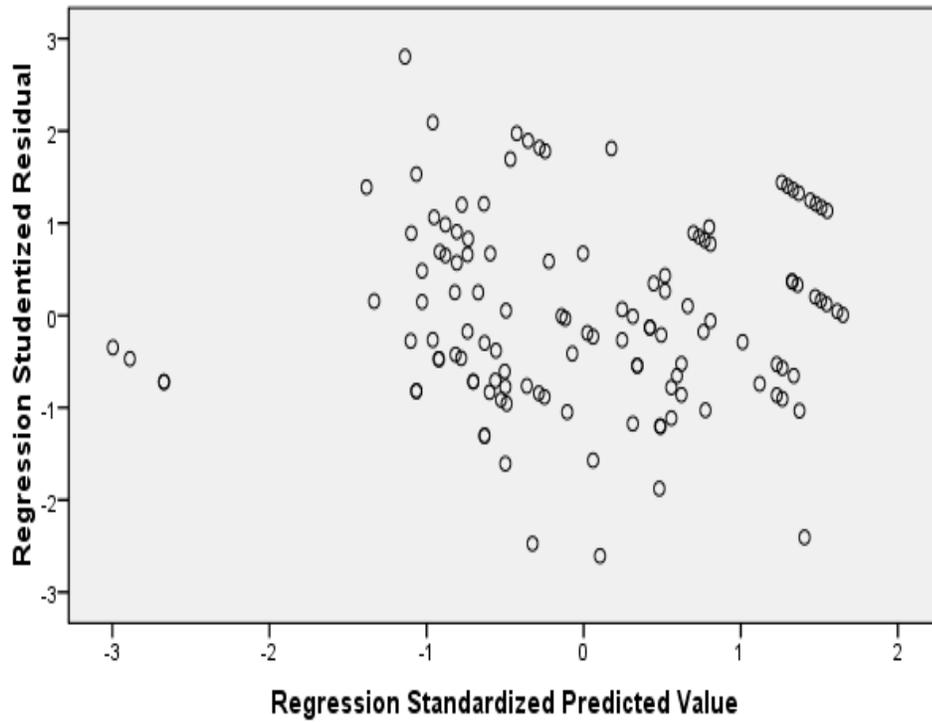
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.975	4.526			
Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.241	.120	.123	1.000	1.000
Kinerja_Karyawan	.937	.079	.731	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Scatterplot

Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan



DAFTAR RESPONDEN ANGKET PENELITIAN

No	No. Resp	Nama	Jenis Kelamin	Unit Kerja
1	R - 1	Roselawati	P	SD Sukorejo 01
2	R - 2	Djuwariyah	P	SD Sukorejo 01
3	R - 3	Roos Suryandari	P	SD Sukorejo 01
4	R - 4	Subagyo	L	SD Sukorejo 01
5	R - 5	Moh. Wartoyo	L	SD Sukorejo 01
6	R - 6	Sri Ayem	P	SD Sukorejo 01
7	R - 7	Sukardjono	L	SD Sukorejo 02
8	R - 8	Meganingtyas	P	SD Sukorejo 02
9	R - 9	Joko Mardi Santoso	L	SD Sukorejo 02
10	R - 10	Rukinah	P	SD Sukorejo 02
11	R - 11	Sofiyah	P	SD Sukorejo 03
12	R - 12	Sumaryana	L	SD Sukorejo 03
13	R - 13	Sri Hastuti	P	SD Sukorejo 04
14	R - 14	Sujadi	L	SD Sukorejo 04
15	R - 15	Subiharni	P	SD Sukorejo 04
16	R - 16	Abdul Hayyi	L	SD Sukorejo 04
17	R - 17	Suhartiningsih	P	SD Sukorejo 04
18	R - 18	Subiyarsih	P	SD Kebumen 01
19	R - 19	Isrohwati	P	SD Kebumen 01
20	R - 20	Kartiningsih	P	SD Kebumen 01
21	R - 21	Winarsih	P	SD Kebumen 01
22	R - 22	Hadi Purnomo	L	SD Kebumen 01
23	R - 23	Supardi	L	SD Kebumen 02
24	R - 24	Sudaryadi	L	SD Kebumen 02
25	R - 25	Djamiah	P	SD Kebumen 02
26	R - 26	Mursiyah	P	SD Kebumen 02
27	R - 27	Isriana	P	SD Selokaton 01
28	R - 28	Riyanto	L	SD Selokaton 01
29	R - 29	Mujiyanto	L	SD Selokaton 01
30	R - 30	Sunardi	L	SD Selokaton 01
31	R - 31	Sri Maryanti	P	SD Selokaton 02
32	R - 32	Sri Rini	P	SD Selokaton 02
33	R - 33	Warsiti	P	SD Selokaton 02
34	R - 34	Suharyataun	P	SD Selokaton 02
35	R - 35	Rumanah	P	SD Selokaton 02

36	R - 36	Sri Atun	P	SD Kalibogor
37	R - 37	Triningsih	P	SD Kalibogor
38	R - 38	Runingsih	P	SD Kalipakis 01
39	R - 39	Partini	P	SD Kalipakis 01
40	R - 40	Julaeli	L	SD Kalipakis 01
41	R - 41	Tri Puji Astuti	P	SD Kalipakis 02
42	R - 42	Ngadiyono	L	SD Kalipakis 02
43	R - 43	Kartinem	P	SD Kalipakis 02
44	R - 44	Y. Mujino	L	SD Trimulyo
45	R - 45	Budi Krisningdyah	P	SD Trimulyo
46	R - 46	Dwi Kunarti	P	SD Trimulyo
47	R - 47	Nur Edi Rini	P	SD Trimulyo
48	R - 48	Jumadi	L	SD Trimulyo
49	R - 49	Sri Giarti	P	SD Ngadiwarno 01
50	R - 50	Sri Budiyah	P	SD Ngadiwarno 01
51	R - 51	Siti Rokhmi	P	SD Ngadiwarno 01
52	R - 52	Budiyah	P	SD Ngadiwarno 01
53	R - 53	Darusman	L	SD Ngadiwarno 02
54	R - 54	Supartinah	P	SD Ngadiwarno 02
55	R - 55	Imam Sukopriyanto	L	SD Ngadiwarno 02
56	R - 56	Churomiyah	P	SD Ngadiwarno 02
57	R - 57	Sri Asiyati	P	SD Ngadiwarno 02
58	R - 58	Sudiyotomo	L	SD Ngadiwarno 02
59	R - 59	Subiyanti	P	SD Ngadiwarno 03
60	R - 60	S. Urip Rahayu	P	SD Ngadiwarno 03
61	R - 61	Kitri	P	SD Ngadiwarno 03
62	R - 62	Restu Siyami	P	SD Ngadiwarno 03
63	R - 63	Purwanto	L	SD Purwosari 01
64	R - 64	Sulardi	L	SD Purwosari 01
65	R - 65	Susilowati	P	SD Purwosari 02
66	R - 66	Suwardaningsih	P	SD Purwosari 02
67	R - 67	Ahmad Muhlis	L	SD Purwosari 02
68	R - 68	Rusmiyati	P	SD Purwosari 02
69	R - 69	Sukarno	L	SD Purwosari 02
70	R - 70	Susilowati	P	SD Purwosari 02
71	R - 71	Qomari	L	SD Bringinsari 01
72	R - 72	Herry Prasetya	L	SD Bringinsari 01
73	R - 73	Yeni Asmaria	P	SD Bringinsari 01
74	R - 74	Wasidi	L	SD Bringinsari 02

75	R - 75	Sugiyarti	P	SD Bringinsari 02
76	R - 76	Sutrimo	L	SD Bringinsari 02
77	R - 77	Jumilah Inp	P	SD Peron 01
78	R - 78	Sri Wahyuni Inp	P	SD Peron 01
79	R - 79	Subihartati	P	SD Peron 02
80	R - 80	Imam Sukonirbito	L	SD Peron 02
81	R - 81	KH. Pardiyono	L	SD Peron 02
82	R - 82	Sri Wahyuni	P	SD Mulyosari
83	R - 83	Budi Sarwanto	L	SD Mulyosari
84	R - 84	Muti Rahayu	P	SD Mulyosari
85	R - 85	Nitiningasih	P	SD Mulyosari
86	R - 86	Sudarto	L	SD Tamanrejo 01
87	R - 87	Parjiman	L	SD Tamanrejo 01
88	R - 88	Parmo	L	SD Tamanrejo 01
89	R - 89	Purwanti Suprih .M	P	SD Tamanrejo 02
90	R - 90	Siti Fatimah	P	SD Tamanrejo 02
91	R - 91	Siti Romelah	P	SD Tamanrejo 03
92	R - 92	Riyanto	L	SD Tamanrejo 03
93	R - 93	Basuki Go	L	SD Ngargosari 01
94	R - 94	Nanik Kusminarni	P	SD Ngargosari 01
95	R - 95	Ngahari	L	SD Ngargosari 01
96	R - 96	Krisman	L	SD Ngargosari 02
97	R - 97	Jumiarti	P	SD Ngargosari 02
98	R - 98	Sudaldi	L	SD Ngargosari 02
99	R - 99	Pujiani	P	SD Ngargosari 02
100	R - 100	Mujiono	L	SD Genting Gunung
101	R - 101	Rahayu	P	SD Genting Gunung
102	R - 102	Slamet Riyadi	L	SD Genting Gunung
103	R - 103	Nur Hidayah	P	SD Harjodowo 01
104	R - 104	Sariman	L	SD Harjodowo 01
105	R - 105	Munaryati	P	SD Harjodowo 01
106	R - 106	Jumiyem	P	SD Harjodowo 02
107	R - 107	Wisnu Agni Murti	P	SD Harjodowo 02
108	R - 108	Manijo	L	SD Harjodowo 02
109	R - 109	Risty Warjilah	P	SD Damarjati
110	R - 110	Eny Tri Handini	P	SD Damarjati
111	R - 111	Suyatmi	P	SD Damarjati
112	R - 112	Nur Aeni	P	SD Tampingwinarno
113	R - 113	Sri Purwaningsih	P	SD Tampingwinarno

114	R - 114	Jamari	L	SD Tampingwinarno
115	R - 115	Widarti	P	SD Pesaren 01
116	R - 116	Khasanah	P	SD Pesaren 01
117	R - 117	Sukamdi	L	SD Pesaren 01
118	R - 118	Irianto	L	SD Pesaren 01
119	R - 119	Purwadi	L	SD Pesaren 02
120	R - 120	Suprptini	P	SD Pesaren 02
121	R - 121	Abdul Muslim	L	SD Pesaren 02
122	R - 122	Suwardi	L	SD Pesaren 02

