

## 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.

