

SARI

M. Yusuf Maulana. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Primkocar Perum Perhutani KPH Pemalang Tahun 2009". Skripsi. Jurusan Ekonomi Pembangunan, Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Drs. Fx. Sukardi, Pembimbing II. Dr. Hj. Sucihatiningsih DWP, M.Si.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, dan Perolehan SHU.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik dari koperasi akan memuaskan anggota. Sehingga partisipasi anggota pada koperasi akan meningkat dan otomatis perolehan SHU tiap tahunnya juga ikut meningkat.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini : (1) Seberapa besar pengaruh partisipasi anggota terhadap perolehan SHU anggota Primkocar "Perum Perhutani" KPH Pemalang tahun 2009 ? (2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap perolehan SHU anggota Primkocar "Perum Perhutani" KPH Pemalang tahun 2009 ? (3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan SHU anggota Primkocar "Perum Perhutani" KPH Pemalang tahun 2009 ?

Populasi berjumlah 250 orang. Sampel menggunakan teknik *random sampling* berjumlah 71 orang. Variabel bebasnya kualitas pelayanan (X1) dan partisipasi anggota (X2). Variabel terikat (Y) perolehan SHU. Metode pengumpulan data dengan angket, dokumentasi, wawancara dan observasi. Menggunakan metode analisis deskriptif persentase dan analisis regresi linier.

Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh 95,99% kualitas pelayanan berkategori sangat tinggi, 60,15% partisipasi anggota berkategori sedang, 64,15% perolehan SHU berkategori sedang. Uji t diketahui nilai signifikansi kualitas pelayanan = $0,005 < 0,05$ dan partisipasi anggota = $0,000 < 0,05$. Berarti kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh secara signifikan terhadap perolehan SHU baik secara parsial maupun simultan. Uji F diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti ada pengaruh secara bersama-sama antara pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan SHU anggota diterima.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi koperasi, anggota dan pengurus. Bagi anggota hendaknya dapat meningkatkan partisipasinya di koperasi. Bagi pengurus seharusnya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga bisa memperoleh SHU secara maksimal.