

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
MANFAAT KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA KOPERASI PEDAGANG PASAR (KOPPAS)
KECAMATAN PASAR MINGGU, JAKARTA SELATAN**

HERMANSYAH

8105108073



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND THE PERCEPTION OF COOPERATIVE'S BENEFIT TO THE PARTICIPATION OF MEMBER OF KOPERASI PEDAGANG PASAR (KOPPAS) IN DISTRICT OF PASAR MINGGU, SOUTH OF JAKARTA

HERMANSYAH

8105108073



**Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Education At Faculty Of
Economy State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
CONCENTRATION IN EDUCATION OF ECONOMIC COOPERATIVE
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRAK

HERMANSYAH. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah anggota koperasi sebanyak 278 orang. Kemudian diambil 69 anggota sebagai sampel. Semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal dan berasumsi linieritas. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh $\hat{Y} = 20,690 + 0,271X_1 + 0,339X_2$. Uji koefisien regresi simultan (uji F) menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan persepsi manfaat (X_2) koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) dengan melihat kriteria keputusan F hitung $18,540 > F$ tabel $3,316$. Sedangkan uji koefisien regresi parsial (uji t) menunjukkan masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hal tersebut dapat dilihat pada kriteria keputusan masing-masing variabel dimana t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $2,212$ dan persepsi manfaat koperasi (X_2) sebesar $3,761 > t_{tabel}$ yang sebesar $1,997$. Uji koefisien determinasi menunjukkan partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) secara serentak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi yang dapat dilihat pada nilai determinasi sebesar $0,360$ atau 36% persentase pengaruhnya dari kedua variabel independen tersebut. sedangkan persentase selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil penelitian diatas maka dapat dikatakan bahwa, terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

ABSTRACT

HERMANSYAH. *The Influence of Service Quality and The Perception of Cooperative's Benefit To The Participation Of Member of Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) in Distric of Pasar Minggu, South of Jakarta. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2014.*

This study aims to determine how much the influence of service quality and perception of cooperative's benefit to the participation of member of Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) in Distric of Pasar Minggu, South of Jakarta. The method of study used survei method with correlation approach. Study population are members of cooperative as many as 278 people. Then taken 69 members as sample. All of variables of this study are revealed have normal distribution and assumes linierity. Multiple linierity regression equation obtained . $\hat{Y} = 20,690 + 0,271X_1 + 0,339X_2$ Simultaneous regression coefficient test (test F) showed that there is influence simultaneously between variable of service quality (X1) and perception of benefit (X2) of cooperative to the participation of cooperative members (Y) by seeing the decision criteria F count 18,540 > F table 3,316. while the partial regression coefficient test (t Test) showed that each of independent variables has the influence to the dependent variables. That can be seen in the decision criteria each variable where t count service quality variabel (X1) amounts 2,212 and the cooperative is benefit perception amounts 3,761 > t table which amount to 1,997. Determination coefficient test showed that the participation of member Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) simultaneously influence by quality service variable and the perception of cooperative is benefit that can be seen in the value of determination that amounts to 0,360 or 36% the percentage of influences of both independent variables, while the remaining percentage is influenced by other factors.




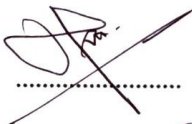
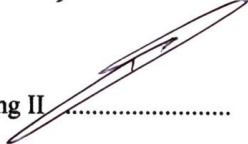
From the above study, it can give the result that there are the influence of service quality and the perception of cooperative is benefit to the participation of members of Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) in District of Pasar Minggu, South of Jakarta.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 197201141998022001	Ketua		06/01/2015
2. <u>Dicky Ironto, SE, M.Si</u> NIP. 197106122001121001	Sekretaris		03/01/2015
3. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 195303201982032001	Penguji Ahli		08/01/2015
4. <u>Dr. I Ketut R. Suarditha, M.Si</u> NIP. 195602071986021001	Pembimbing I		07/01/2015
5. <u>Karunianan Dianta A. Sebayang S.IP, ME</u> NIP. 195602071986021001	Pembimbing II		05/01/2015

Tanggal Lulus: 23 Desember 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Desember 2014



Hermansyah

NIM. 8105108073

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. **(Q.S Al-Baqarah 216)**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. **(Q.S Al-Insyirah 6-7)**

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat dan hidayah Allah SWT. Sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan ibu yang saya sayangi dan hargai dan telah memberikan banyak dukungan yang tak mungkin dibalas dengan apapun.
2. Kakak ku yang tercinta Kak Yuli dan Kak Hilda yang telah banyak membantu khususnya dalam bentuk dukungan finansial serta Abang Aprioza, Kak Martafhia, abang Hariyadi, abang Muslim, Kak Mayliza Nur Septiani Selaku saudara kandung lainnya yang juga turut membantu secara materi untuk keperluan sehari-hari.
3. Irvandi, Bahar, Wan abut, Palent, Komar, serta sahabat-sahabat The Joker lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun, telah memotivasi untuk berjuang demi masa depan yang cerah.
4. Adi, Amet, Andri, Ican, efan, ardi dan teman-teman satu kampus lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun, tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya sebagai teman seperjuangan dikampus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan*”.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. I ketut R. Sudiarditha M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Karuniana Dianta A. Sebayang S.IP, ME selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.
2. Bapak Drs. Dedi Purwana, E.S. M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si, selaku ketua jurusan Ekonomi dan Administrasi.
3. Ibu Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi dan ketua .penguji yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan guna penyempurnaan penulisan ini.
4. Ibu Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd sebagai penguji ahli dan Dicky Iranto, SE, M.Si selaku sekretaris yang telah memberikan banyak kritikan dan saran dalam rangka meningkatkan kualitas penulisan penelitian ini.

5. Ayahanda tercinta Zainir Wahid dan Ibunda Nursyamsi serta kepada seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan bantuan baik materi maupun non materi guna mendukung penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan kelas Pendidikan Ekonomi Koperasi Non Reguler 2010, yang telah banyak memberikan saran, pendapat serta kritikan yang membangun dalam penulisan ini.
7. Seluruh teman-teman sepermainan Blok M, Joker dan Lebox yang telah memberikan motivasi serta dukungan moril untuk menyelesaikan penulisan ini.
8. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan ikut berpartisipasi dalam penelitian ataupun penyusunan penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Desember 2014

Hermansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
COVER	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Partisipasi Anggota.....	11

1.1. Dimensi Partisipasi Anggota.....	16
1.2. Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	21
2. Persepsi.....	23
2.1. Jenis-jenis Persepsi.....	28
2.2. Persepsi Manfaat Koperasi.....	30
3. Kualitas Pelayanan.....	35
B. Penelitian Yang Relevan.....	42
C. Kerangka Teoretik.....	45
D. Perumusan Hipotesis.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
C. Metode Penelitian.....	50
D. Populasi dan Sampling.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Partisipasi Anggota.....	52
2. Persepsi Manfaat Koperasi.....	56
3. Kualitas Pelayanan.....	58
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	61
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis.....	62
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3. Analisis Korelasi.....	65

4. Analisis Koefisien Determinasi.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	68
B. Deskripsi Responden.....	68
C. Deskripsi Data	
1. Partisipasi Anggota.....	69
2. Persepsi Manfaat Koperasi.....	75
3. Kualitas Pelayanan.....	78
D. Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis.....	83
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
3. Analisis Korelasi.....	89
4. Koefisien Determinasi.....	91
E. Pembahasan.....	91
F. Keterbatasan Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan.....	97
B. Implikasi.....	98
C. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1.	Rasio Keuangan Koperasi Simpan Pinjam (Persen) 2010-2011....	2
I.2.	Perkembangan Simpanan Anggota dan Keanggotaan KOPPAS Pasar Minggu Tahun 2009 S/D 2013.....	4
I.3.	Perkembangan Kontribusi Total Pinjaman yang disalurkan (persen) kepada Anggota Terhadap Pendapatan Tahun 2010- 2013 (Rupiah).....	5
III.1	Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota.....	53
III.2.	Skala Penilaian Untuk Partisipasi Anggota.....	54
III.3.	Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Manfaat Koperasi.....	57
III.4.	Skala Penilaian Untuk Persepsi Manfaat Koperasi.....	58
III.5.	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	60
III.6.	Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan.....	61
IV.1.	Distribusi Frekusensi Variabel Partisipasi Anggota.....	70
IV.2.	Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Variabel Partisipasi Anggota.....	72
IV.3.	Perhitungan Skor Rata-rata Indikator dari masing-masing Dimensi Variabel Partisipasi Anggota.....	73
IV.4.	Perhitungan Skor Rata-Rata Sub Indikator Partisipasi Anggota...	74
IV.5.	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat Koperasi.....	76
IV.6.	Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Variabel Persepsi Manfaat Koperasi.....	77

IV.7. Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Dari Masing-Masing	
Dimensi Variabel Persepsi Manfaat Koperasi.....	78
IV.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
IV.9. Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Variabel Kualitas	
Pelayanan.....	81
IV.10. Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Dari Masing-Masing	
Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
IV.11. Uji Normalitas.....	84
IV.12. Koefisien Regresi Linier.....	87
IV.13. Anova.....	88
IV.14. Koefisien Korelasi Parsial.....	89
IV.15. Summary.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1.	Grafik Hsitogram Variabel Partisipasi Anggota.....	71
IV.2.	Grafik Histogram Variabel Persepsi Manfaat Koperasi.....	76
IV.3.	Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
IV.4.	Normal Probability Plot.....	85
IV.5	Scatterplot of Residual Untuk Uji Linieritas.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Uji Coba Instrumen Penelitian.....	103
2	Surat Balasan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian.....	104
3	Surat Permohonan Pengisian Instrumen Penelitian.....	105
4	Instrumen Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	106
5	Instrumen Uji Coba Persepsi Manfaat Koperasi.....	107
6	Instrumen Uji Coba Partisipasi Anggota.....	110
7	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan...	112
8	Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	114
9	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Persepsi Manfaat Koperasi.....	116
10	Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Persepsi Manfaat Koperasi.....	118
11	Data Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas Partisipasi Anggota.....	120
12	Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Partisipasi Anggota.....	122
13	Surat Izin Penelitian.....	124
14	Surat Balasan Izin Penelitian.....	125
15	Surat Permohonan Pengisian Instrumen Penelitian.....	126
16	Instrumen Final Kualitas Pelayanan.....	127
17	Instrumen Final Persepsi Manfaat Koperasi.....	129
18	Instrumen Final Partisipasi Anggota.....	131

19	Data Penelitian Kualitas Pelayanan.....	133
20	Data Penelitian Persepsi Manfaat Koperasi.....	136
21	Data Penelitian Partisipasi Anggota.....	139
22	Data Mentah Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Manfaat Koperasi (X2) dan Partisipasi Anggota (Y).....	142
23	Perhitungan Skor Rata-rata X1, X2 dan Y Dari Responden Yang Terdiri Dari Anggota Aktif dan Anggota Pasif.....	144
24	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	147
25	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	148
26	Distribusi Frekuensi Persepsi Manfaat Koperasi.....	149
27	Grafik Histogram Persepsi Manfaat Koperasi.....	150
28	Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota.....	151
29	Grafik Histogram Partisipasi Anggota.....	152
30	Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan..	153
31	Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan..	154
32	Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Persepsi Manfaat Koperasi.....	155
33	Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Persepsi Manfaat Koperasi.....	156
34	Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Partisipasi Anggota..	157
35	Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Partisipasi Anggota..	158
36	Perhitungan Skor Rata-Rata Sub Indikator Partisipasi	

	Anggota.....	159
37	Regresi Berganda.....	160
38	Uji Normalitas dan Linieritas.....	161

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem ekonomi kerakyatan. Didalam penjelasan Undan-Undang Dasar 1945 pasal 33 tentang kesejahteraan nasional dijelaskan bahwa, badan usaha yang dirasa cocok untuk mengakomdoasi hidup orang banyak ialah koperasi. Koperasi sebagai salah satu upaya ekonomi yang dibangun oleh bersama dan untuk kepentingan bersama pula. Terlebih lagi sumber daya yang dikelola koperasi ini berperan penting untuk mendukung kebutuhan hidup orang banyak.

Seiring dengan perkembangan perekonomian masyarakat, kini telah tumbuh badan usaha keuangan yang berguna sebagai fasilitas dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkan. Dengan peranan penting badan usaha keuangan tersebut, menandakan koperasi adalah salah satu lembaga usaha yang harus dikembangkan karena dapat membawa kepentingan orang banyak khususnya kalangan masyarakat menengah kebawah. Selain itu, manfaat dari keberadaan koperasi ini akan mengarah ke masyarakat itu sendiri bukan kepada beberapa pihak saja.

Akan tetapi, partisipasi masyarakat masih cenderung memilih menggunakan jasa keuangan dari badan usaha nonkoperasi. Bahkan, kepemilikan dari badan usaha tersebut kini telah banyak didominasi oleh pihak asing sehingga manfaat dari keberadaan badan usaha tersebut lebih besar dimiliki oleh pemilik asing

ketimbangan untuk masyarakat itu sendiri.¹ Dengan adanya kejadian tersebut, berarti koperasi belum mampu melaksanakan peranannya secara optimal. Kinerja koperasi yang baik adalah ketika adanya peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi baik dalam penggunaan jasa yang ada pada koperasi maupun keikutsertaan menjadi anggota koperasi.

Untuk kinerja koperasi sendiri khususnya yang bergerak dibidang keuangan mengalami penurunan pada tahun 2011. Menurut Badan Pusat Statistik penilaian kinerja koperasi tersebut dapat dilihat pada dua rasio yang ada pada data keuangannya.² Dua rasio tersebut meliputi *Return Of Aktiva* (ROA) dan *Return Of Ekuitas* (ROE). Masing-masing rasio ini merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan koperasi dalam menghasilkan laba dengan menggunakan modal dan ekuitas yang dimilikinya.

Tabel 1.1

Rasio Keuangan Koperasi Simpan Pinjam (Persen) 2010-2011

Rasio Keuangan	2010	2011
ROA	3,71	3,55
ROE	8,92	8,59

Sumber: Statistik Lembaga Keuangan (*Financial Instituion Statistic*) 2012

Kemampuan koperasi simpan pinjam dalam menghasilkan laba dari seluruh aktiva yang dimilikinya atau ROA pada tahun 2011 sebesar 3,55% lebih kecil dari tahun sebelumnya sebesar 3,71 yang artinya mengalami penurunan sebesar 0,16%. Sedangkan kemampuan menghasilkan laba dari seluruh ekuitas yang ada dalam koperasi juga mengalami penurunan sebesar 0,33% dari tahun sebelumnya

¹ http://www.stabilitas.co.id/view_articles.php?article_id=75&article_type=0&article_category=16&md=1f330b061b0192dda48cd8f3376a053d (diakses pada tanggal 20 februari 2014)

² BPS, Statistik Lembaga Keuangan (*Financial Instituion Statistic*): Katalog BPS (Jakarta:BPS, Jakarta Indonesia, 2012), h.107

sebesar 8,92% menjadi 8,59%. Penurunan ini menandakan bahwa kinerja koperasi masih belum optimal bagi masyarakat untuk memberikan manfaat yang diharapkan.

Dalam perkembangan orientasi koperasi yang kini juga sebagai badan usaha dan bukan lagi hanya sebagai organisasi sosial tentu akan menjadi masalah akan kejadian tersebut. Keuntungan yang diharapkan oleh masyarakat bisa jadi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi partisipasi dalam koperasi. Dengan keterbatasan yang dimiliki, tentu akan semakin berat untuk bersaing dengan badan usaha lain. Selain itu, latarbelakang dari anggota koperasi itu sendiri lebih didominasi oleh kalangan menengah kebawah.

Masalah partisipasi diatas nyatanya juga dialami oleh Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Koperasi yang telah berdiri kurang lebih selama 33 tahun ini memiliki masalah partisipasi anggota diantaranya, masih banyak pedagang pasar yang tidak mengikutsertakan menjadi anggota koperasi, kehadiran Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang tidak memenuhi quorum, tanggapan yang kurang positif terhadap kepengurusan koperasi serta pelaksanaan kewajiban yang tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya baik sebagai pemilik maupun pelanggan.

Selama perkembangannya, KOPPAS telah memiliki 278 anggota dari 600 pedagang pasar di Perusahaan Daerah (PD) Pasar Jaya, Pasar Minggu yang tercatat pada buku laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawas tahun 2013. Didalam buku tersebut terdapat beberapa keterangan serta data yang menjelaskan pelaksanaan partisipasi anggota yang masih belum optimal. Salah

satu contohnya adalah pelunasan simpanan pokok dan wajib yang tidak sesuai dengan jumlah anggota yang ada. Berdasarkan keterangan dari pengurus koperasi, masih banyak anggota yang mencicil simpanan pokok dan wajib diluar ketentuan yang telah disepakati.

Tabel 1.2
Perkembangan Simpanan Anggota (Rupiah) dan Keanggotaan KOPPAS
Pasar Minggu Tahun 2009 S/D 2013

No.	Tahun	Simpanan pokok	Simpanan Wajib	Simpanan Khusus	Jumlah Anggota
1.	2009	77.685.000	177.606.000	74.743.374	292
2.	2010	83.935.000	200.106.000	86.743.374	294
3.	2011	79.185.000	220.974.000	86.346.294	298
4.	2012	112.769.000	239.442.000	87.049.079	287
5.	2013	119.659.000	256.166.000	79.229.079	278

Sumber: Buku Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus dan Pengawas Tahun Buku 2013 & Program Kerja, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi Tahun Buku 2014

Ketetapan pelunasan simpanan pokok ialah Rp. 250.000 sebelum tahun 2012. jika dilihat dari jumlah anggota sebelum tahun tersebut, nominal simpanan pokok data diatas nampaknya tidak sesuai dengan jumlah anggota yang ada. Kemudian pada tahun 2012 ditetapkan simpanan pokok sebesar Rp. 500.000 baik untuk anggota baru maupun lama dan diberi tempo 1 tahun untuk melunasinya namun, tetap saja tidak sesuai dengan jumlah anggota yang ada. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh pelunasan yang dilakukan oleh anggota diluar ketentuan yang berlaku. Untuk penurunan simpanan khusus disebabkan oleh kredit macet yang

dilakukan oleh anggota sehingga memotong simpanan khusus yang ada di koperasi.

Tabel 1.3
Perkembangan Kontribusi Total Pinjaman yang disalurkan (persen)
kepada Anggota Terhadap Pendapatan Tahun 2010-2013 (Rupiah)

Pendapatan	2010	2011	2012	2013
Jasa Pinjaman Biasa	178.662.250	218.986.639	272.230.967	227.687.709
Jasa Pinjaman Paklim	218.280.000	108.070.450	45.810.000	-
Pinjaman Harian Anggota	-	-	39.301.932	71.108.078
Pinjaman BNI Anggota	-	-	116.077.362	587.320.245
Aktiva				
Jasa Pinjaman Biasa	687.467.828	614.854.728	1.007.585.788	1.192.771.139
Jasa Pinjaman Paklim	610.325.000	461.830.000	385.260.000	-
Pinjaman Harian Anggota	70.840.000	53.551.000	339.061.772	52.855.992
Pinjaman BNI Anggota	-	632.315.600	1.784.165.767	2.716.421.877
Kontribusi	29	19	13	20

Sumber: Buku Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus dan Pengawas Tahun Buku & Program Kerja, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi Tahun Buku 2011-2013 (data diolah penulis)

Penggunaan aktiva atau jumlah pinjaman yang disalurkan kepada anggota hanya tercatat 29% kontribusinya terhadap pendapatan KOPPAS. Sampai dengan tahun 2012 kontribusi aktiva tersebut mengalami dua kali penurunan berturut-turut sampai pada akhirnya mengalami kenaikan 7% pada tahun 2013 dari 13% menjadi 20%. Ketidakstabilan penggunaan pinjaman ini mencerminkan ketidakstabilan partisipasi anggota sebagai pelanggan dari koperasi.

Permasalahan lainnya adalah kehadiran anggota yang tidak memenuhi kuota undangan serta tidak memenuhi syarat untuk melakukan rapat anggota yaitu

sebesar 50%+1 dari jumlah anggota yang diundang. Akan tetapi, berdasarkan keterangan dari pihak koperasi yang telah memberikan undangan beberapa kali namun tetap tidak memenuhi syarat, terpaksa tetap melangsungkan rapat anggota tanpa kehadiran yang memenuhi syarat. Berdasarkan surat keputusan dalam laporan pertanggung jawaban pengawas dan pengurus tahun 2010, hanya 70 anggota yang hadir dari 150 anggota yang diundang. Pada tahun 2011 peserta rapat yang hadir sebanyak 52 dari 120 anggota yang diundang. Sedangkan pada tahun 2012 anggota yang hadir hanya sebanyak 44 orang dari 120 orang yang diundang.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi di antara lain, persepsi manfaat koperasi, motivasi dalam berkoperasi, kualitas pelayanan, pendidikan anggota serta pengetahuannya tentang koperasi. Dengan adanya persepsi anggota tentang koperasi baik buruknya akan berimbas kepada perannya dalam keorganisasian koperasi. Sebab, persepsi merupakan hasil pemahaman anggota dalam dirinya tentang suatu objek yang akan memengaruhi perilakunya. Semakin persepsi seseorang mengatakan baik maka semakin baik pula partisipasinya terhadap koperasi. Namun, nyatanya persepsi anggota pada Koperasi Pasar (KOPPAS) masih patut dipertanyakan apakah citra koperasi terhadap anggota masih dianggap baik atau tidak.

Faktor kedua, motivasi dalam berkoperasi yang merupakan dorongan yang ada pada diri anggota untuk mengikuti serta mendukung aktifitas keorganisasian koperasi. Semakin besar dorongan tersebut maka semakin besar pula partisipasi anggota terhadap koperasi. Namun, seperti yang terlihat pada perkembangan

modal koperasi dorongan untuk berpartisipasi dalam menyertakan modal masih dirasakan minim karena jika dilihat dari perkembangan anggotanya tidak sesuai dengan perkembangan modal yang disertakan anggota.

Faktor ketiga ialah kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota. Dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka keengganan untuk berperan dalam mendapatkan pelayanan tersebut bisa menjadi lebih baik. Akan tetapi, jika pelayanan koperasi dianggap buruk oleh anggota maka keputusan yang diambil ialah beralih ke penyedia layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat menentukan besar kecilnya partisipasi anggota dalam koperasi.

Faktor keempat, pendidikan anggota yang menjadikannya memiliki wawasan khususnya dalam hal koperasi. Meskipun pendidikan yang dimaksud tidak harus didapatkan dari pendidikan yang secara langsung diadakan koperasi namun faktor kelima ini cukup besar andilnya dalam menentukan partisipasi anggota. Karena dengan pengetahuan anggota akan merasa bahwa partisipasi itu penting bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Namun, pada Koperasi Pasar (KOPPAS) diatas mengenai pendidikan anggota masih dirasakan minim. Padahal dalam anggaran belanja dan pendapatan koperasi terdapat presentase untuk pendidikan.

Faktor terakhir tentang pengetahuan anggota terhadap koperasi. Faktor ini mungkin sebuah akibat dari diadakannya pendidikan kepada anggota. Akan tetapi, tidak selamanya baik buruknya suatu pengetahuan tentang koperasi disebabkan oleh pendidikan dan begitu juga sebaliknya, tidak selalu baik buruknya pengetahuan seseorang berarti dari baik buruknya pendidikan yang ia terima.

Sayangnya, pengetahuan anggota dalam Koperasi Pasar memang terjadi akibat dari minimnya pendidikan anggota tentang koperasi. Dengan kata lain, pengetahuan anggota tentang koperasi juga menjadi minim sehingga berpengaruh terhadap partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Adakah pengaruh persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?
- 2) Adakah pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?
- 3) Adakah pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?
- 4) Adakah pengaruh pendidikan tentang koperasi terhadap berpartisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?
- 5) Adakah pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dapat diketahui berbagai faktor yang dapat memengaruhi partisipasi anggota. Sehubungan dengan luasnya masalah dan keterbatasan peneliti, penelitian ini menitikberatkan pada masalah yang diduga memiliki pengaruh penting terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) yaitu:

- 1) Adakah pengaruh persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?
- 2) Adakah pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan?

D. Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti ialah adakah pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya pada bidang Ekonomi Koperasi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, persepsi tentang kinerja koperasi dan partisipasi anggota.

2) Kegunaan Praktis

a) Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi koperasi dalam melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota sehingga kualitas pelayanan dan persepsi anggota tentang manfaat koperasi dapat ditingkatkan.

Dengan partisipasi yang meningkat diharapkan koperasi akan lebih tumbuh menjadi koperasi yang besar.

b) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang dilakukan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga untuk menambah koleksi perpustakaan dan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

c) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan berpikir yang ilmiah khususnya dalam bidang Ekonomi Koperasi dan pengetahuan tentang aktivitas koperasi secara nyata.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Partisipasi Anggota

Mengenai partisipasi anggota dalam koperasi sebetulnya berkaitan erat dengan kegunaan dari partisipasi itu sendiri. Sebab, individu yang melakukan tindakan tersebut tentu memiliki alasan yang kuat untuk melakukannya. Untuk memperjelas makna dari partisipasi yang dimaksud dapat dilihat dari definisi menurut beberapa ahli diantaranya menurut Hendar dan Kusnadi yang menjelaskan,

Istilah partisipasi secara harfiah sebenarnya diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain. Seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugasnya akan dapat lebih berhasil bilamana pemimpin tersebut mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau unsur yang ada. Oleh karena itu setiap pemimpin dalam bidang apa pun, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah harus mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau unsur yang ada.³

Partisipasi yang dimaksud diatas menekankan peranan penting partisipasi dalam mencapai keberhasilan dari suatu tugas yang dimiliki oleh pemimpin. Dengan partisipasi dari semua komponen yang dapat digunakan dan dilibatkan oleh pemimpin, menyebabkan kerja sama antar komponen itu sendiri. Dalam mencapai keberhasilan dari suatu tugas berbagai macam

³ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi: Untuk Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit UI, 1999), h. 63.

bentuk partisipasi dapat dilibatkan sesuai dengan kepentingan. Seperti yang dijelaskan oleh Ropke dibawah ini,

Partisipasi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana sekelompok orang (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide / gagasan koperasi melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.⁴

Partisipasi berupa penyampaian ide-ide/gagasan untuk dilaksanakan koperasi sesuai dengan kepentingan anggotanya berarti anggota memiliki status dalam koperasi itu. Maksud dari status disini ialah jabatan yang melekat pada anggota. Jabatan ini bentuk partisipasinya bersifat abstrak berupa penyampaian ide-ide saja atau gagasan untuk diimplementasikan. Jabatan dalam artian lain dalam organisasi juga dapat dikatakan struktur yang mempunyai kekuasaan dan keterampilan. Lebih lanjut, Arni Muhammad mendefinisikan bahwa,

Partisipasi adalah kontribusi yang diberikan individu-individu kepada organisasi. Setiap individu berpartisipasi lebih dari satu organisasi sehingga membentuk keterampilannya dalam berpartisipasi. Untuk itu perlu dibentuk struktur yang dirancang sesuai dengan keterampilan. Tingkat keterampilan ini hampir selalu diikuti oleh perbedaan kekuasaan (*Power*) dan tuntutan otonomi.⁵

Anggota koperasi dalam struktur keorganisasian adalah pemegang kekuasaan tertinggi. Selain itu, anggota juga berstatus sebagai pelanggan dari koperasi sehingga segala kepentingan yang ada pada koperasi berdasarkan kebutuhan anggota meskipun partisipasi yang dilakukannya tidak selalu didasarkan keterampilan yang dimiliki.

⁴ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 32

⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi: Cetakan Kedelapan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h .27.

Dari definisi partisipasi diatas menjelaskan bahwa partisipasi merupakan sumbangan atau kontribusi yang dilakukan oleh individu dalam suatu organisasi berdasarkan status atau jabatannya dalam organisasi dimana orang yang melakukan partisipasi tersebut mempunyai kepentingan. Organisasi koperasi merupakan suatu organisasi yang unik dimana kepemilikan serta pelanggannya adalah orang yang sama sehingga partisipasi yang dilakukan anggota sesuai dengan peran gandanya tersebut. seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 1992 pasal 17 ayat 1 yang dikutip oleh Arifin Sitio dan Halomoan Tamba bahwa, “anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”.⁶

Kedua partisipasi yang dilakukan anggota sebagai pemilik dan pelanggan pada dasarnya merupakan cara untuk mencari manfaat untuk anggota itu sendiri. Dengan peran ganda tersebut maka secara otomatis akan saling berkaitan dimana partisipasi sebagai pelanggan bisa untuk menguji dari partisipasi sebagai pemilik dan begitu juga sebaliknya, partisipasi sebagai pemilik bisa digunakan untuk penyesuaian partisipasi yang akan dilakukan sebagai pelanggan. Dengan begitu, dapat dikatakan partisipasi anggota merupakan dasar manfaat untuk anggota dan juga sebagai suatu cara untuk menentukan kinerja koperasi sesuai kebutuhan yang diinginkan. Seperti yang dikemukakan oleh Thoby Mutis bahwa,

partisipasi merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Koperasi sebagai

⁶ Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 161.

business entity dan *social entity* dibentuk oleh anggota-anggota untuk menggapai manfaat tertentu melalui partisipasi.⁷

Dengan melihat dan memaknai penjelasan diatas, partisipasi anggota berarti suatu yang bernilai bagi anggotanya sendiri karena koperasi dibentuk atas dasar kemauan anggotanya dan untuk itulah partisipasi dilakukan untuk kebutuhan yang ingin diperoleh dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan koperasi. Konsekuensi dari hal tersebut berarti ada alasan kuat mengapa anggota berpartisipasi dalam koperasi. Namun, yang menjadi permasalahannya apakah partisipasi telah didasari atas keinginannya sendiri atau hal lain.

Menurut Ropke, sebelum anggota masyarakat menjadi anggota koperasi sikap yang didasarnya adalah ketertarikan diri (*self interest*) terhadap koperasi. Maksud dari sikap ketertarikan tersebut tindakan untuk mendapatkan kegunaan diri. Jika dalam ilmu ekonomi mikro dianalogikan dengan sifat dari *homoeconomicus* yang berusaha memaksimalkan kepuasan. Kepuasan yang dimaksud seperti rasa puas menolong orang lain dalam meningkatkan taraf hidupnya, bekerja sama untuk mendapatkan kepentingan bersama pula dan lain sebagainya. Untuk itu, koperasi akan menjadi bahan pertimbangan dalam menilai manfaat yang akan diperoleh ketimbang dari badan usaha lain.

Menurut Ropke, ketika anggota masyarakat sudah memilih koperasi dan menjadi anggotanya maka partisipasi yang dilakukannya ditujukan untuk menguji kebutuhan yang disediakan koperasi dengan yang diinginkan

⁷ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992), h. 93

anggota. Untuk itu, partisipasi anggota dalam koperasi merupakan salah satu uji komparatif koperasi sehingga pihak manajemen mengetahui apa yang diinginkan dan kualitas pelayanan yang bagaimana yang diminta oleh anggota.⁸

Suatu manfaat yang diterima bagi anggota tentu penilaian yang subyektif yang terdapat pada diri anggota dan dalam bentuk apapun manfaat yang diterima anggota jika tidak sesuai dengan kriteria yang ada pada dirinya maka, manfaat yang diberikan koperasi tidak dapat berlaku. Untuk itu, perlu adanya pemahaman tentang syarat-syarat untuk menjadi anggota yang harus dipenuhi oleh koperasi yang berakibat pada persepsi masing-masing anggota yang ada didalam dirinya. Hal ini ditunjukkan agar adanya kesamaan makna dari manfaat koperasi baik dari segala aspek. Seperti yang dijelaskan oleh P. Hasibuan bahwa,

Untuk menciptakan citra koperasi, persepsi masyarakat terhadap hakekat dan manfaat koperasi sebagai wadah perjuangan ekonomi yang mampu untuk memperbaiki nasib ekonomi bersama harus disamakan lebih dahulu. Persepsi yang demikian akan tercapai, apabila koperasi, memenuhi kriteria subyektif anggota masyarakat yang memenuhi persyaratan kuantitas keanggotaan koperasi.⁹

Persyaratan keanggotaan secara kuantitatif merupakan syarat keanggotaan yang hendaknya perlu dilakukan oleh koperasi agar terjadinya penyesuaian dengan anggotanya. Adanya persepsi masyarakat tentang manfaat koperasi yang sekaligus memenuhi syarat kuantitas keanggotaannya ini adalah salah satu upaya perluasan anggota. Perluasan anggota yang dimaksud merupakan

⁸ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hh. 32-45.

⁹ P. Hasibuan, *Manajemen Koperasi: Analisa Tugas-Tugas Unsur-Unsur Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Yayasan Pembinaan, 1986), h. 57.

gerbang pertama untuk masuk menjadi bagian dari koperasi. Selanjutnya, anggota yang telah masuk pada gerbang pertama tadi mulai ditingkatkan dengan syarat kualitatif keanggotaan. Pada upaya peningkatan ini merupakan tahap selanjutnya yang disebut dengan upaya peningkatan partisipasi. Dari kedua syarat keanggotaan tersebut secara tidak langsung menjawab dari manfaat koperasi yang meliputi beberapa aspek diantaranya, aspek tujuan, usaha, keanggotaan serta bagaimana anggota koperasi mau menjalankan hak dan kewajibannya secara bertanggung jawab.

1.1. Dimensi Partisipasi Anggota

Bentuk-bentuk partisipasi yang terdapat pada koperasi tergantung pada identitas anggota. Jika anggota dikatakan sebagai pemilik maka partisipasi anggota bisa berupa penyertaan modal dan gagasan, ide serta pendapat yang merupakan partisipasi abstrak dan perlu diwujudkan dalam kegiatan koperasi. Partisipasi abstrak ini juga biasanya mengandung pemilihan serta pencabutan pengurus, dan pengawas serta anggaran dasar yang berguna untuk pedoman dalam mencapai tujuan koperasi. Partisipasi sebagai pelanggan bisa berupa penggunaan jasa-jasa usaha yang disediakan oleh koperasi. Kedua partisipasi ini berkaitan antar satu sama lain yang saling mendukung dalam pelaksanaannya. Jika anggota sebagai pelanggan maka partisipasinya berupa pemanfaatan pelayanan barang atau jasa yang disediakan oleh koperasi dari modal yang disediakan anggota sebagai pemilik.

Namun demikian, perlu diingat bahwa koperasi memiliki prinsip keorganisasian sukarela dimana partisipasi yang dimaksud merupakan atas

dasar kemauan anggota sendiri dan untuk mencari manfaat bagi diri sendiri. Jadi dalam pelaksanaan partisipasi perlu adanya rangsangan serta kemauan yang mendorong anggota untuk berpartisipasi. Jika tidak, koperasi bukan lagi organisasi ekonomi yang berwatak sosial karena prinsip keorganisasiannya sudah tidak lagi dilaksanakan dengan baik. Menurut Tiktik dan Rachman, partisipasi anggota dibagi berdasarkan prinsip identitas yang menjelaskan peran ganda. Adapun pembagian partisipasi tersebut ialah sebagai berikut.

- 1) Dalam kedudukannya sebagai pemilik:
 - Memberikan kontribusinya dalam bentuk keuangan terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasinya dan melalui usaha-usaha pribadinya,
 - Mengambil bagian dalam penetapan tujuan pembuatan keputusan dan dalam proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasi.
- 2) Dalam kedudukan sebagai pelanggan/pemakai memanfaatkan berbagai kesempatan yang bersifat menunjang kepentingan-kepentingan yang disediakan perusahaan koperasinya.¹⁰

Jenis-jenis partisipasi diatas menggunakan kriteria identitas yang terdapat pada organisasi koperasi. Hal ini sekaligus membedakan partisipasi anggota koperasi dengan partisipasi pada organisasi nonkoperasi. Organisasi nonkoperasi pada umumnya melibatkan partisipasi anggota berdasarkan hierarki otoritas dan fungsi wewenang melalui pekerjaan yang sudah terbagi berdasarkan strukturnya. Bentuk partisipasi yang terjadi disesuaikan dengan keterampilan dan jabatan si pemberi partisipasi tersebut. Meskipun menjadi pemilik dari suatu organisasi belum tentu ia menikmati pelayanan seperti yang terjadi di koperasi. Sebab, organisasi nonkoperasi biasanya pemilik hanya memprioritaskan keuntungan semata dari modal yang disertakan.

¹⁰ Tiktik Sartika Partomo, dan Abd. Rachman Soejoedono, *Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 59.

Lebih lanjut, bentuk partisipasi yang terjadi di koperasi menurut Hendar dan Kusnadi, terbagi atas 4 dimensi tergantung dari sudut pandangnya.

Pembagiannya ialah sebagai berikut.

- 1) Dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya
 Pada dimensi ini, partisipasi terbagi menjadi 2 bagian yang pertama, partisipasi yang dipaksakan. Partisipasi yang dipaksakan merupakan keharusan anggota untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan sebelum partisipasi itu berlangsung. Kedua, partisipasi sukarela dimana dalam menjalankannya tidak ada unsur paksaan sedikit pun dan bagian partisipasi yang kedua ini dirasa cocok untuk koperasi yang keanggotaannya bersifat sukarela dan terbuka.
- 2) Dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya
 Dimensi bentuk dilihat dari segi keformalannya. Keformalan ini terbagi menjadi dua. Pertama, partisipasi formal yang secara singkat kata, merupakan mekanisme yang telah tercipta dalam mengambil keputusan dan dalam pelaksanaan kegiatan. Kedua, partisipasi informal yang mengandung arti bahwa partisipasi hanya akan terlaksana jika ada persetujuan dari atasan dan bawahan dalam bidang-bidang koperasi. Untuk jenis partisipasi ini cukup dapat disesuaikan dengan koperasi tergantung situasi dan kondisi serta aturan-aturan partisipasi yang berlaku.
- 3) Dimensi dipandang dari pelaksanaannya
 Maksud dari pelaksanaan disini ialah orang yang langsung berpartisipasi dan atau wakil dari orang yang seharusnya berpartisipasi. Partisipasi yang dilakukan oleh pelaku sebenarnya disebut partisipasi langsung. Sedangkan partisipasi yang dilakukan dengan cara diwakilkan disebut partisipasi tak langsung Untuk penggunaan partisipasi ini dapat disesuaikan dengan koperasi tergantung situasi dan kondisi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 4) Dimensi dipandang dari segi kepentingan
 Dimensi partisipasi yang terakhir ini tidak jauh berbeda dengan jenis partisipasi yang telah dijelaskan oleh para ahli sebelumnya. Hanya saja penggunaan kata katanya yang berbeda. Misalkan anggota sebagai pemilik, jenis partisipasinya pada dimensi ini disebut partisipasi kontributif atau partisipasi sebagai pemilik. Sedangkan partisipasi sebagai pelanggan disebut partisipasi insentif.¹¹

Perbedaan yang menonjol antara kedua jenis partisipasi diatas terletak dari sudut pandangnya. Jenis partisipasi yang pertama, hanya memandang partisipasi dari segi kriteria identitas yang terdapat pada koperasi. Sedangkan

¹¹ Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, hh. 92-93.

jenis partisipasi kedua lebih luas dengan memasukan sudut pandang sifat, bentuk dan pelaksanaan dan segi kepentingan dari partisipasi. Untuk dimensi partisipasi dari segi kepentingan pada dasarnya sama dengan jenis partisipasi yang dijelaskan pertama.

Lain halnya menurut Ropke, ia berpendapat bahwa, partisipasi anggota merupakan suatu alat. Alat yang dimaksudnya terbagi menjadi tiga jenis yaitu:

1) *Vote*

Vote disini merupakan salah satu bentuk partisipasi yang ditujukan untuk mengawasi pihak manajemen guna menjaga kepentingan anggota. Jenis partisipasi ini memiliki beberapa kelemahan diantaranya heterogenitas anggota yang menyulitkan dalam mengawasi manajemen yang seperti apa menurut masing-masing anggota, serta keterbatasan pihak manajemen untuk melaksanakannya akibat heterogenitas tersebut dan kalau pun dapat dilaksanakan dengan baik maka pihak manajemen akan meminta keleluasaan dalam menginterpretasikannya. *Vote* juga memfokuskan kepada partisipasi dalam bentuk pemungutan suara mengenai pengangkatan pihak-pihak yang mengurus koperasi.

2) *Voice*

Voice menjelaskan bahwa anggota dapat menginformasikan mengenai masalah-masalah yang terjadi dalam koperasi sehingga pihak manajemen dapat mengalihkan perhatiannya terhadap masalah-masalah tersebut. Sifat dari alat ini merupakan pergantian dari *vote* ketika tidak berhasil. Sebagai pelanggan, anggota dapat memberikan info yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dialaminya dalam penggunaan barang-barang atau jasa yang disediakan koperasi.

3) *Exit*

Partisipasi terakhir adalah alat yang paling keras sebab, sifat partisipasi ini tidak lebih dari keputusan untuk mengancam agar mengembalikan kondisi yang diinginkan. Maksud dari partisipasi ini ialah ancaman anggota untuk keluar sebagai pemilik sekaligus pelanggan yang merupakan penilai kinerja koperasi. Untuk itu informasi yang diperlukan dari anggota tentang kebutuhan yang diinginkan menjadi hal yang penting bagi koperasi sebagai bahan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi dikoperasi. Namun demikian, jenis partisipasi ini juga masih memiliki kelemahan. Kelemahan yang letaknya berada pada putusan alternatif lain apabila keputusan ini diambil. Jika anggota merasa anggota koperasi sudah tidak lagi mendapatkan nilai lebih dibandingkan

berpartisipasi terhadap organisasi lain sudah seharusnya ia mengetahui kemana ia akan masuk kedalam organisasi tersebut.¹²

Sebagai organisasi ekonomi sosial yang berbeda dari organisasi ekonomi lainnya, segala aspek yang terkandung didalam koperasi baik secara teori dan praktik juga ikut berbeda. Perbedaan ini mencakup partisipasi yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun, perlu diingat bahwa koperasi adalah organisasi ekonomi dan atau badan usaha yang memiliki karakteristiknya tersendiri dimana anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan serta memiliki beberapa prinsip keorganisasian yang harus dijalani dengan baik. Hal ini merupakan dasar yang dapat berlaku bagi pengelompokan jenis partisipasi. Meskipun berbeda, sebetulnya jenis partisipasi berdasarkan kriteria identitas dan prinsip-prinsip keorganisasian koperasi terkandung dalam macam-macam partisipasi yang telah dikemukakan oleh para ahli. Seperti prinsip koperasi yang menjunjung tinggi sifat kekeluargaan dan kesukarelaan dalam keanggotaan koperasi. Hal tersebut berimplikasi terhadap pelaksanaan koperasi yang dijalankan dengan sukarela dan bertanggung jawab atas keikutsertaannya menjadi anggota.

Dilain pihak, menurut Revrisond Baswir seorang anggota yang baik adalah yang mengutamakan kewajibannya terlebih dahulu. Kewajiban yang dilakukan dengan baik oleh anggota guna memenuhi kepentingan mereka sendiri melalui proses partisipasi. Adapun kewajiban sebagai anggota didasarkan pada Undang-undang pasal 20 No. 25/1992 yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

¹² Ropke, *op.cit*, hh. 54-57.

- 1) Mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi serta semua keputusan yang telah disepakati bersama dalam rapat anggota.
- 2) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
- 3) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas asas kekeluargaan.¹³

Penjelasan diatas menekankan kewajiban sebagai anggota yang dilakukan melalui upaya partisipasi. Dengan kata lain, kewajiban juga bagian dari partisipasi. Begitu juga dalam hal hak sebagai anggota. Berdasarkan penjelasan lebih lanjut tentang hak anggota menurut Resvrisond juga akan terlihat sebagai salah satu upaya partisipasi. Hak-hak tersebut meliputi menghadiri rapat anggota, menyatakan pendapat, memberikan suara dalam rapat anggota, memilih, berpartisipasi sebagai pengurus koperasi, meminta diadakan rapat dan seterusnya. Akan tetapi tidak semua kewajiban dan hak dikatakan juga sebagai suatu partisipasi karena tidak semua bentuk partisipasi didasarkan pada kewajiban atau sesuatu keharusan begitu juga dengan hak tidak semuanya sebagai bentuk dari partisipasi karena partisipasi tidak semuanya didasarkan pada sesuatu yang seharusnya menjadi milik sendiri melainkan dorongan untuk melakukan sendiri.

1.2. Cara Meningkatkan Partisipasi

Anggota masyarakat yang memilih untuk mengikutsertakan dirinya untuk memperoleh manfaat dari koperasi berdasarkan ketertarikan dari dalam dirinya perlu untuk terus ditingkatkan. Pembentukan persepsi manfaat koperasi untuk masyarakat sebagai langkah awal menarik anggota secara kuantitas belum tentu dapat bertahan lama. Oleh karena itu, persepsi manfaat koperasi ini perlu dipertahankan dengan cara mengadakan pendidikan anggota

¹³ Resvrisond Baswir, *Koperasi Indonesia*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 200), hh. 91-92.

dan komunikasi antar komponen koperasi. Upaya ini yang disebut upaya peningkatan partisipasi untuk memperoleh manfaat yang diinginkan anggota.

Menurut P. Hasibuan bahwa, Pendidikan yang dilakukan koperasi tidaklah harus bersifat formal melainkan dengan cara memberikan pengetahuan perkoperasian secara umum dan tata kehidupan koperasi., apa saja yang dikerjakan koperasi, apa hasilnya dan apa saja yang masih diperlukan agar tercapai hasil yang diharapkan, dan apa langkah selanjutnya jika target yang ditentukan sudah tercapai sebagai pengetahuan khususnya. Sedangkan komunikasi ditujukan agar terhindarnya kekecewaan anggota yang akhirnya akan memunculkan ketidak akrapan dan saling mencurigai yang menyebabkan anggota menjadi lebih hati-hati atau kurang berpartisipasi.¹⁴

Tidak jauh berbeda dengan Thoby Mutis yang menganggap partisipasi itu perlu ditingkatkan dengan cara pendidikan dan latihan. Menurutnya, untuk mempertahankan faktor-faktor positif dan menghindari faktor-faktor negatif yang memengaruhi partisipasi anggota maka kedua langkah tersebut adalah solusi yang tepat. Dengan adanya pendidikan maka, melahirkan kesadaran dan kerja sama kelompok, perencanaan kelompok, dan kegiatan kelompok. Didalam pendidikan tersebut nantinya diadakan latihan-latihan dasar seperti menanamkan motivasi sosial, kebiasaan untuk berhemat dan menanamkan rasa percaya antar anggota organisasi dan lain-lain. Dalam latihan-latihan tersebut jika perlu dilakukan dengan cara tinggal bersama dengan anggota yang dilakukan oleh penggerak koperasi. Melalui pendekatan tersebut persepsi umum dari anggota atau calon anggota dapat dipadukan secara informal.¹⁵

Dari penjelasan sebelumnya, maka dapat disintesisakan partisipasi anggota koperasi adalah keterlibatan atau kontribusi yang dilakukan dengan sengaja

¹⁴ P. Hasibuan, *op.cit*, hh. 63- 65.

¹⁵ Thoby Mutis, *op.cit*, hh. 95 – 97.

oleh anggota kepada koperasi untuk memperoleh manfaat atau keuntungan dari keikutsertaannya menjadi anggota koperasi. Partisipasi tersebut tercermin pada beberapa dimensi diantaranya, sifat dari pelaksanaan partisipasi, bentuk partisipasi dan segi kepentingan. Adapun indikator dari masing-masing dimensi tersebut meliputi, dilaksanakan secara sukarela, dilakukan secara bertanggung jawab, partisipasi formal dan nonformal, serta partisipasi sebagai pemilik dan pelanggan.

2. Persepsi

Setiap orang pasti memiliki persepsinya masing-masing tentang sesuatu objek yang ada pada kehidupan ini. Informasi yang datang pada dirinya melalui kesan-kesan indera diolah dan memberikan arti dari informasi tersebut. Obyek yang terdapat dalam informasi yang datang merupakan target yang dipersepsikan. Objek inilah yang merupakan bagian dari lingkungan. Dengan kata lain, setiap orang yang melakukan proses persepsi akan memberikan arti dari lingkungan tersebut. Seperti definisi dari John R. Wenburg dan William. Wilmot yang dikutip oleh Dedy Mulyana tentang “persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna.”¹⁶

Hal tersebut juga tidak jauh berbeda dengan definisi menurut Akhmad Subekhi dan Mohammad Jauhar tentang “Persepsi merupakan suatu proses, di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungannya”.¹⁷ Jadi, proses

¹⁶Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), h. 180.

¹⁷ Akhmad Subkhi, dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013), h. 37.

persepsi didahului oleh kesan-kesan indera atau pengindraan dari suatu informasi. Persepsi juga berkaitan erat dengan komunikasi. Tanpa adanya persepsi maka komunikasi tidak akan terlaksana karena tidak ada yang ingin disampaikan. Begitu juga sebaliknya, tanpa adanya komunikasi persepsi tidak akan terjadi karena tidak ada bahan olahannya.

Dengan melalui indera yang dimiliki manusia, stimulus yang datang diolah untuk memberikan arti lingkungan sekitar. Namun begitu, persepsi bukan berarti suatu pengindraan karena ketika stimulus yang datang kemudian diolah itu sudah lebih jauh daripada proses pengindraan itu sendiri. Meskipun, dalam kejadian nyata kita tidak tahu kapan proses persepsi itu terjadi secara bertahap mulai dari penginderaan sampai ke tahap pengolahan. Bahkan, kedua proses itu bisa terjadi bersamaan. Dalam hal ini, perlu ditekankan bahwa proses pengolahan atau penafsiran tidak akan terjadi apabila bahan olahannya itu tidak ada. Artinya pengindraan masih dibawah tahap sebelum persepsi itu terjadi.

Lebih lanjut, menurut Stephen P. Robbins menjelaskan “persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indra mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.”¹⁸ Kesan merupakan refleksi dari indera manusia akan sesuatu hal. Misal, cuaca panas akan diberi kesan oleh kulit rasa menyengat, perih atau sakit. Mata akan mempersempit lingkup pandangan,

¹⁸Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, (Jakarta: Prenhalindo, 1996), h. 124.

dan lain sebagainya. Kemudian otak mengolah akan informasi itu dan menghasilkan anggapan bahwa musim kemarau sedang terjadi.

Jika persepsi itu dikatakan sebagai suatu proses, berarti ada tahap-tahap yang dilaluinya. Tahap-tahap ini melalui indera yang dimiliki seseorang kemudian disalurkan ke otak manusia untuk kemudian dilakukan penalaran sehingga memberi arti akan apa yang diterima oleh indera tersebut. Semua proses itu meliputi beberapa tahap atau sub proses persepsi yang berkaitan antara satu sama lain.

Menurut Miftah Thoha, Proses pertama adalah stimulus atau situasi yang hadir. Situasi ini bisa berupa stimulus pengindraan dekat dan langsung atau berupa bentuk lingkungan sosio kultur dan fisik yang menyeluruh. Proses kedua ialah *registrasi*, dimana stimulus yang diterimanya melalui pengindraan mulai didaftarkan sebagai informasi yang terkirim kepadanya. Kemudian proses ini berlanjut ke proses interpretasi. Interpretasi merupakan aspek kognitif dari persepsi yang amat penting. Proses ini tergantung pada pengalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang. Dari tahap ini persepsi seseorang mulai tampak berbeda satu sama lain. Proses terakhir yaitu umpan balik (*feed back*) yang akan mempengaruhi persepsi orang lain. Umpan balik pelaku persepsi sangat tergantung hasil dari interpretasinya tentang suatu informasi yang diterima. Perubahan sikap dan motif seseorang yang

melakukan persepsi terhadap suatu obyek merupakan ciri dari hasil baik buruknya persepsi itu sendiri.¹⁹

Pada saat umpan balik (*feed back*) inilah proses persepsi masing-masing orang terlihat berbeda antar satu sama lain. Hasil proses persepsi tergantung dari faktor-faktor yang memengaruhinya sehingga cara orang mempersepsikan sesuatu berbeda meskipun informasi yang diterima sama. Untuk itu, perlu dilakukan proses komunikasi yang baik untuk menyamakan persepsi masing-masing individu. Dengan begitu, proses komunikasi telah berjalan dengan efektif. Komunikasi ditujukan untuk menyampaikan suatu maksud dan jika orang yang menerimanya telah sama persepsinya maka maksud tersebut bisa tercapai dengan baik. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi persepsi seseorang sangatlah bervariasi.

Menurut Stephen P. Robbins, faktor-faktor tersebut berasal dari faktor yang ada pada pelaku persepsi, dalam objeknya atau target yang dipersepsikan atau dalam konteks dari situasi dalam melakukan persepsi. Faktor yang ada pada pelaku meliputi sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan.²⁰Lain halnya menurut Miftah Thoha yang mengategorikan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi terdiri dari faktor eksternal dan internal. Faktor internal segala sesuatu yang mempengaruhi persepsi yang berasal dari dalam diri seseorang yang meliputi pemahaman sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang

¹⁹Miftah Toha., *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008), hh. 145-146.

²⁰Stephen P. Robbins, *op.cit*, hh. 124-127.

dicapai. Faktor eksternal berasal dari luar diri orang yang melakukan persepsi (lingkungan).²¹

Menurut Stephen P. Robbins, dalam memahami persepsi seseorang ada suatu teori yang membantu melihat persepsi seseorang berasal dari faktor-faktor eksternal atau internal. Teori ini disebut teori atributif yang menekankan pada keterangan tambahan untuk mengetahui jenis persepsi berdasarkan faktor-faktor yang digunakan dalam proses persepsi tentang perilaku seseorang. Dengan kata lain, teori ini hanya menjelaskan persepsi tentang perilaku orang sebagai objek bukan benda mati. Teori ini merujuk kepada tiga hal antara lain, kekhususan, konsensus dan konsistensi. Sebagai contoh, ketika ada seorang karyawan yang terlambat diantara karyawan lain yang tidak terlambat ada kemungkinan persepsi ini bersifat internal karena yang mempersepsikan tidak memerhatikan lingkungan sekitar sebagai alasan karyawan tersebut terlambat. Jika diperhatikan maka eksternal seperti memerhatikan karyawan lain yang ternyata tidak terlambat. Persepsi tersebut merupakan persepsi yang merujuk kepada keadaan yang khusus atau khas. Kemudian jika karyawan yang tidak terlambat digantikan posisinya dengan karyawan terlambat dan ternyata hasilnya terlambat juga maka persepsinya eksternal dan jika tidak maka persepsinya bersifat internal dan hal ini dinamakan konsensus atau kesepakatan atau kejadian yang dialami karyawan lain. Terakhir, konsistensi yang menjelaskan ketaataturan dari perilaku yang terlambat tadi. Jika sering terlambat maka persepsinya terhadap perilaku

²¹Miftah Toha, *op.cit*, h. 139.

karyawan tersebut bisa jadi internal dan jika tidak rutin atau teratur bisa jadi eksternal.²²

Hasil persepsi seseorang terhadap suatu objek khususnya manusia pada dasarnya tidaklah salah dan tidak juga sepenuhnya benar. Hasil persepsi tersebut dikarenakan banyak pertimbangan-pertimbangan yang memengaruhinya baik itu bersifat internal ataupun eksternal dan selama faktor-faktor tersebut memang ada nyatanya. Maksud dari faktor-faktor internal disini bisa berasal dari orang yang mempersepsikan dan faktor internal yang dipersepsikan. Sedangkan eksternal, faktor yang berasal dari lingkungan. Hal ini nantinya merujuk kepada tiga faktor yaitu, kekhususan, konsensus dan konsistensi sebagai keterangan keadaan yang ada.

2.1. Jenis-Jenis Persepsi

Macam-macam jenis persepsi tergantung pada sudut pandangnya. Baik dilihat dari cara ia mempersepsikan atau objek yang dipersepsi. Jika dilihat dari cara melakukan proses persepsi maka jenis persepsi tersebut meliputi, persepsi berdasarkan pengalaman, persepsi bersifat selektif, persepsi bersifat dugaan, persepsi bersifat kontekstual dan persepsi bersifat evaluatif. Sedangkan berdasarkan objeknya dibagi menjadi dua jenis persepsi yaitu persepsi lingkungan fisik dan persepsi manusia. Adapun perbedaannya ialah sebagai berikut.

- 1) Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Manusia lebih aktif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.

²²Stephen P. Robbins, *op.cit*, hh. 127-128.

- 2) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap manusia menanggapi sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Kebanyakan objek tidak mempersepsi Anda ketika anda mempersepsi objek-objek itu. Akan tetapi manusia mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- 3) Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia lebih beresiko daripada persepsi terhadap objek.²³

Objek atau lingkungan fisik yang dipersepsi seringkali berbeda antar orang yang satu dengan yang lain. Seperti orang yang sedang berada dalam kendaraan yang berjalan bisa saja menganggap benda-benda yang berada di luar mengalami gerak baginya sedangkan bagi yang tidak dalam kendaraan menganggap bahwa benda-benda tersebut diam atau tidak bergerak. Objek yang dilihat orang-orang tersebut berkaitan dengan sudut pandang ia melihat. Padahal, informasi yang diterima oleh indera (mata, telinga, kulit, hidung dan lain sebagainya) mereka mengenai objek itu adalah sama.

Persepsi manusia berarti melakukan pemberian arti terhadap manusia itu sendiri. Seseorang atasan yang melihat karyawannya seringkali terlambat bisa jadi dipersepsikan kemalasan yang melekat pada karyawan tersebut. kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas hasil persepsi yang dilakukan tergantung kepada faktor-faktor yang berasal dari dalam diri sendiri dan atau dari luar. Jika seseorang mempersepsikan orang lain berdasarkan faktor yang ada didalamnya maka orang tersebut memperoleh hasil persepsi dari pandangan subyektif sendiri. Sedangkan dari faktor eksternal berarti ia telah

²³Deddy Mulyana, *op.cit*, h. 184.

mempersipikan perilaku orang yang dipersipikan dengan mempertimbangkan faktor-faktor dari luar. Menurut Miftah Thoha bahwa,

Persepsi sosial memiliki peranan penting dalam organisasi. Contoh yang dijelaskan diatas merupakan contoh kecil bagaimana seorang atasan mempersipikan bawahannya yang suka terlambat. Dengan perilaku yang diberikan atasan maka bawahannya pun ikut mempersipikan tindakan atasannya. Proses saling menilai tersebut dinamakan persepsi sosial.²⁴

Jika dalam suatu organisasi terdapat berbagai macam persepsi maka harus disamakan terdahulu. Hal ini ditujukan agar tidak terbenturnya beberapa kepentingan antar komponen. Persepsi yang demikian baik berisi tujuan, nilai visi dari organisasi itu sendiri harus dipahami dahulu agar apa yang dijalankan dapat berjalan dengan semestinya.

2.2. Persepsi Manfaat Koperasi

Ketika seseorang telah melihat koperasi sebagai organisasi yang akan dipilih untuk menjadi anggota maka perhatiannya tersebut didasarkan pada persepsinya terhadap organisasi koperasi itu sendiri. Persepsi ini didasarkan pada cara yang diambil dalam mengartikan suatu organisasi dari berbagai macam faktor-faktor yang memengaruhi persepsinya.

Menurut March dan Simon persepsi seseorang terhadap organisasi tergantung pada beberapa faktor diantaranya, luas peran sertanya dalam kelompok organisasi itu, kuat atau lemahnya tekanan kelompok, pengarahan dari kelompok, ada tidaknya kriteria subyektif pada seseorang dan ada tidaknya mobilitas terhadap insentip uang. Faktor-faktor ini dipengaruhi oleh beberapa unsur yang mengakibatkan baik buruknya persepsi tersebut. adapun unsur-unsur ini meliputi hubungan antar kelompok, kesatuan dalam

²⁴Miftah Thoha, *op.cit*, h. 159.

kelompok, persaingan dalam kelompok, identifikasi dengan kelompok, uniformitas pendapat kelompok, luas pengawasan kelompok, tingkat organisasi, luas kegiatan perencanaan, luas/besar kelompok kerja dan banyaknya orang yang tidak bekerja.²⁵

Menurut P. Hasibuan, faktor-faktor dan unsur-unsur yang memengaruhinya faktor-faktor itu keduanya bisa membawa pengaruh negatif atau positif terhadap partisipasi.²⁶ Untuk menjaga agar tanggapan masyarakat dan anggota koperasi maka perlu diadakan syarat keanggotaan secara kuantitas yang merupakan gerbang utama untuk menjadi anggota koperasi. Dengan adanya syarat itu, secara tidak langsung menjawab beberapa aspek manfaat dari koperasi diantaranya aspek tujuan, aspek anggota, aspek usaha serta kewajiban, tanggung jawab dan hak anggota. Aspek tujuan koperasi adalah memperoleh jasa dari koperasi untuk memenuhi kebutuhannya. Anggota yang berlatarbelakang ekonomi menengah kebawah tidak mampu berkorban untuk memberikan modal dalam menjalankan kegiatan koperasi dan berharap mendapat jasa walaupun motif berkorban jauh lebih kecil dari motif memperoleh jasa. Aspek anggota yaitu, yang menjadi kosentrasi koperasi adalah orang bukan modal. Jadi bukan keuntungan yang dicari untuk pemilik modal tetapi bagaimana koperasi itu mampu memberikan kebutuhan yang diinginkan anggota. Dengan wilayah usaha anggota yang berdekatan dengan wilayah kerja koperasi secara ekonomis ikut membantu pendapatan bagi koperasi. Aspek usaha, yaitu usaha yang dimiliki koperasi harus

²⁵P. Hasibuan, *op.cit*, h. 54.

²⁶*Ibid*, hh. 55-57.

mendukung usaha anggota. Dari tiga aspek inilah bagian manfaat dari syarat kuantitas keanggotaan koperasi yang sekaligus upaya perluasan anggota.

Aspek terakhir yaitu kewajiban, tanggung jawab dan hak anggota. Aspek ini menekankan pada syarat kuantitas keanggotaan yang masih tidak memiliki potensi jika mereka tidak bekerja sama. Dari kerjasama ini membentuk suatu pola hak dan kewajiban yang berdasarkan pada masing-masing fungsinya pada organisasi koperasi. Dari aspek terakhir inilah yang disebut syarat kualitas keanggotaan. Jika anggota yang sudah memenuhi syarat kuantitas keanggotaan koperasi namun tidak dapat berkewajiban dan menjalankan hak-haknya secara baik maka koperasi tidak dapat memberikan manfaat. Untuk mendapatkan syarat keanggotaan kualitas ini harus dilakukan berbagai upaya dan upaya inilah yang disebut upaya peningkatan partisipasi. Dengan adanya partisipasi anggota yang berkualitas dapat berdampak positif terhadap koperasi. Seperti yang dijelaskan oleh Thoby Mutis dibawah ini bahwa,

Dipandang dari kenyataan bahwa untuk mempertahankan diri, pengembangan, dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada kualitas dan partisipasi anggota-anggotanya. Oleh karena itu, para anggota harus memiliki pemahaman yang jelas mengenai visi organisasi, misi, tujuan umum, sasaran, kemampuan untuk menguji kenyataan dalam memecahkan permasalahan dan perubahan-perubahan lingkungan.²⁷

Dengan memenuhi syarat keanggotaan secara kuantitatif dan kualitatif maka manfaat dari koperasi akan tercipta. Akan tetapi, syarat ini bukan berarti suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh anggota masyarakat maupun yang sudah menjadi anggota koperasi melainkan atas dasar ketertarikan diri sendiri dan kriteria subyektifnya. Dengan kata lain, meskipun koperasi memiliki

²⁷Thoby Mutis, *op.cit*, h. 93

prinsip keanggotaan kesukarelaan hendaknya perlu mempertimbangkan syarat-syarat keanggotaan koperasi tersebut untuk menerima anggota baru.

Selain itu, menurut Thoby Mutis bahwa koperasi memiliki dua manfaat dari sisi perannya dalam tatanan perekonomian masyarakat khususnya bagi anggotanya sendiri. Pertama, manfaat dari sisi ekonomis berupa peningkatan tabungan, sumber kredit murah serta peningkatan pendapatan dari hasil pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) atas dasar partisipasi, pembelian input produksi dan barang-barang lain dengan lebih murah. Kedua, manfaat dari sisi sosial berupa peningkatan interaksi antar manusia (*human interaction*) maupun interaksi sosial (*social interaction*) yang semakin bermutu dalam menggapai pengembangan sumber daya manusia seutuhnya (*human development*), meningkatkan mutu kepercayaan diri dan keswadayaan bersama yang diperoleh dari pendidikan langsung dan tak langsung. Dari isi konten sosial yang ada pada koperasi tersebut memberikan manfaat semangat kebersamaan, rasa solidaritas, kekompakan anggota semakin serasi (*sosial cohesiveness*) serta kepuasan dari pendistribusian pendapatan yang diterima koperasi kepada anggota yang mengalami kesulitan.²⁸

Oleh karena itu, orientasi koperasi dapat dikatakan terbagi menjadi dua orientasi. Pertama, orientasi keuntungan (*profit oriented*) yang bukan berarti keuntungan dari penyertaan modal yang disalurkan kepada koperasi melainkan keuntungan sosial dan ekonomi seperti yang dijelaskan diatas. Kedua, orientasi pelayanan (*service oriented*) yaitu melayani kebutuhan

²⁸ *Ibid*, hh. 5&6.

anggota khusus kalangan menengah kebawah. Sebab, pada awal mulanya koperasi didirikan oleh orang-orang yang memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

Hal terpenting dari keikutsertaan masyarakat menjadi anggota koperasi ialah rasa kesadaran dari diri sendiri untuk memperoleh manfaat dari koperasi. Oleh karena itu, perlu disamakan terlebih dahulu tentang persepsi manfaat koperasi baik untuk calon anggota ataupun untuk koperasi. Dengan begitu, akan terjadi kesesuaian antara tujuan koperasi dengan kepentingan anggota. Menurut P. Hasibuan, koperasi hendaknya perlu membuat syarat keanggotaan secara kuantitas dan kualitas sebagai alat pertimbangan menerima anggota baru. Dibalik syarat keanggotaan tersebut terdapat beberapa aspek manfaat yang ada dikoperasi sehingga mencapai kesamaan tentang manfaat koperasi. Menurut Hendar dan Kusnadi,

Manfaat utama yang diharapkan dari keanggotaan koperasi adalah dukungan koperasi terhadap kelancaran/kestabilan usaha dan kebutuhan konsumsi para anggota, seperti:

- a. Pemasaran hasil produksi para anggota dengan harga jual yang lebih tinggi dan atau lebih stabil
- b. Pengadaan input untuk anggota dengan harga beli yang lebih rendah dan atau stabil.
- c. Pengadaan kebutuhan konsumsi dengan harga yang lebih murah atau stabil.²⁹

Manfaat koperasi menurut Hendar dan Kusnadi tersebut mengisyaratkan adanya perbandingan manfaat koperasi dengan badan usaha lain sehingga manfaat dari koperasi tersebut dapat dikatakan lebih murah, rendah atau stabil. Pada dasarnya, alasan calon anggota masyarakat memilih koperasi karena keuntungan yang ingin didapatkan dari koperasi dengan keunggulan-

²⁹ Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, h. 56.

keunggulan yang dimilikinya dan dianggap sesuai dengan kepentingan calon anggota. Keunggulan koperasi ini yang nantinya disebut efek koperasi yang mampu memberikan manfaat lebih ketimbang badan usaha lain.

Dari penjelasan sebelumnya, maka dapat disintesis persepsi manfaat koperasi ialah suatu proses dalam memaknai keuntungan yang didapat dari keikutsertaan menjadi anggota koperasi ketimbang menjadi bagian dari badan usaha lain berdasarkan pertimbangan yang digunakan oleh pelaku persepsi untuk memenuhi kriteria subyektif yang dimilikinya. Persepsi manfaat koperasi tersebut dapat terlihat pada penilaian beberapa aspek manfaat atau dimensi manfaat yang ada dikoperasi meliputi, dimensi manfaat ekonomis dengan indikator peningkatan tabungan, memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi serta Sisa Hasil Usaha. Sedangkan dimensi manfaat sosial meliputi indikator menumbuhkan rasa solidaritas antar anggota, memperoleh pengalaman dan wawasan sosial serta meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan secara bersama.

3. Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan berarti membahas kriteria apa yang ada pada pelayanan tersebut. Dengan begitu, kualitas memiliki makna yang beraneka ragam karena pelayanan juga bervariasi. Penilaian atas kualitas itu pun masing-masing orang berbeda antara satu sama lain. Tergantung sudut pandangnya akan pelayanan tersebut. Untuk memperjelaskan makna dari kualitas pelayanan dapat dilihat defnisi secara satu persatu antara kualitas dan

pelayanan. Menurut Herbert N. Casson mendefinisikan pelayanan sebagai berikut,

Pelayanan adalah tindakan-tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan dan memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* (nama baik) serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.³⁰

Pelayanan yang dimaksud diatas berarti sesuatu yang sama-sama menciptakan manfaat antara satu sama lain baik pembeli maupun yang memberikan layanan. Menurut Fandy Tjiptono, mengartikan pelayanan yaitu, melakukan suatu bagi orang lain. Menurutnya, kata pelayanan bisa mengacu pada tiga kata yakni, jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi dan lain sebagainya. Sebagai layanan ialah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok) seperti layanan pelanggan (*customer service*). Sedangkan servis lebih mengacu konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor, servis peralatan elektronik dan seterusnya.³¹

Penjelasan Fandy mengisyaratkan bahwa tidak ada satupun produk berwujud fisik yang disertakan dalam memberikan pelayanan kepada pembeli. Dengan kata lain, pelayanan lebih menekankan tindakan-tindakan kepada pembeli untuk menciptakan manfaat baginya dan bagi pemberi layanan. Meskipun demikian, bukan berarti semua pelayanan dalam entitas bisnis tidak

³⁰ Herber N. Casson, *Petunjuk Praktis dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1991), h. 13.

³¹Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), h. 3.

menyertakan produk atau barang berwujud. Terkadang dalam pelayanan ada pula yang menyertakan produk nyata. Seperti pelayanan hotel yang menyediakan makanan-makanan jadi untuk pelanggan.

Sedangkan kualitas menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”³² Kedinamisan kondisi yang dimaksud sebagai konsekuensi untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Karena tuntutan persaingan dan perubahan kebutuhan pelanggan maka kualitas perlu ditingkatkan.

Lebih lanjut, Jhon F. Welch yang dikutip oleh Kotler mempertegas definisi kualitas yaitu, “kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju praktik dan peningkatan kualitas terbaik.”³³ Jadi, dengan didasari perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan tantangan pesaing maka kualitas itu perlu ada dan dengan adanya kualitas dalam menjaga loyalitas pelanggan juga harus meningkatkan kualitas yang ada pada perusahaan termasuk sumber daya, fasilitas serta sarana dan prasarananya. Sedangkan definisi secara harfiah, kualitas pelayanan menurut parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi sebagai berikut, “Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara

³²*Ibid*, h. 152.

³³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 48.

kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.³⁴

Dari beberapa penjelasan diatas nampaknya cukup sulit untuk mendefinisikan secara khusus tentang kualitas pelayanan. Apakah kualitas pelayanan itu sendiri mengacu pada tindakan untuk menciptakan suatu produk, jasa atau layanan. Akan tetapi, definisi pelayanan yang telah dijelaskan diatas dapat dipakai untuk memahami kegunaan kualitas pelayanan dalam koperasi

Dalam hal ini, kualitas pelayanan ditujukan untuk menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggan. Dengan adanya kepuasan dari pelanggan maka perusahaan mendapatkan laba yang besar kecilnya tergantung pengurang dari biaya menciptakan pelayanan itu sendiri. Akan tetapi, biaya tersebut terkadang termasuk dalam memuaskan kepuasan konsumen atau pelanggan sehingga akan memperkecil keuntungannya. Namun, ada cara lain yang bisa ditempuh perusahaan tersebut ialah memberikan pengertian kepada pelanggan bahwa membeli produk atau jasa dengan kualitas yang baik dengan harga yang tinggi akan menyebabkan kepuasan yang tinggi pula. Karena dengan kualitas terbaik, produk atau jasa yang diberikan memaksimalkan pemakaiannya dalam kurun waktu yang lama.³⁵

Untuk mengetahui nilai kepuasan yang didapat pelanggan, beberapa teori dapat digunakan untuk mengukur kepuasan tersebut. Salah satu teori yang membahas tentang nilai kepuasan adalah *customer delivered value* dimana

³⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148.

³⁵Philip Kotler, *op.cit*, h. 38.

seorang pelanggan atau *customer* akan menilai selisih antara nilai yang diharapkan atau manfaat yang diterima dengan biaya yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tertentu. *Customer delivered value* itu sendiri adalah nilai yang diterima untuk mendapatkan barang atau jasa. Dengan kata lain, untuk mendapat hal tersebut pelanggan akan menilai dari manfaat yang diterima dengan biaya yang digunakan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Salah satu faktor yang mendasari tercapainya nilai kepuasan yang diterima pelanggan adalah kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya kualitas yang diciptakan perusahaan dapat menimbulkan keuntungan baik yang bersifat internal maupun eksternal. Keuntungan eksternal maksudnya adalah persepsi positif dan loyalitas dari pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan keuntungan internal adalah bersamaan dengan terjadinya keuntungan eksternal itu terjadi. Artinya, ketika keuntungan eksternal telah didapat maka ada upaya peningkatan dari perusahaan.³⁶

Jika seorang merasa puas akan jasa atau barang yang didapatkan dari suatu perusahaan berdasarkan kebutuhannya maka pelanggan tersebut secara kontinuitas akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut. pelanggan merupakan pembeli yang secara berulang-ulang melakukan transaksi dengan perusahaan yang sama. Untuk menjaga pelanggan yang dimaksud, tentu bagi perusahaan akan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya inilah

³⁶Rambat Lupiyoadi, *op.cit*, h. 145.

yang disebut keuntungan internal yang terjadi bersamaan keuntungan eksternal tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan tergantung kepada kriteria-kriteria masing-masing pihak. Untuk pihak perusahaan bisa jadi kriteria kualitas produk atau jasa yang dihasilkan berdasarkan kepada spesifikasinya. Sedangkan pelanggan, memiliki pandangan yang berbeda-beda antara satu sama lain. Namun, dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat dalam penjelesan oleh salah satu ahli yaitu Parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi ialah sebagai berikut.

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³⁷

Kualitas pelayanan diatas mengisyaratkan bahwa, kualitas pelayanan mengacu pada tindak-tindakan untuk memuaskan pelanggan. Berbagai macam dimensi tersebut berada di dalam komponen perusahaan, bukan pada produk yang dihasilkan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi yang ada pada pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang demikian lebih kepada produk yang berupa jasa yang bersifat abstrak meskipun terkadang dalam jasa tersebut ada beberapa produk nyata yang digunakan.

Dengan begitu, dapat disintesisakan bahwa, Kualitas pelayanan merupakan karakteristik layanan yang ditujukan untuk memperoleh keuntungan bagi penyedia layanan dari kebutuhan pelanggan dan disesuaikan dengan harapan pelanggan yang ingin memperoleh kepuasan dari kebutuhan yang didapatkannya. Adapun kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pada beberapa dimensi diantaranya, bukti fisik (*tangibles*), dengan indikator kemampuan dan penampilan fasilitas fisik (gedung, ruangan dan telekomunikasi,) serta penampilan pegawai. Dimensi Keandalan (*reliability*) dari pelayanan dengan indikator ketepatan waktu, sikap yang simpatik, konsistensi pelayanan oleh karyawan. Dimensi Daya tanggap (*responsivenss*) dengan indikator Melayani dengan cepat dan tepat serta memberikan kemudahan prosedur pelayanan. Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan indikator kompetensi yang dimiliki karyawan dan kredibilitas

³⁷Rambat Lupiyoadi, *op.cit*, hh. 148-149.

pelayanan terhadap pelanggan. Dimensi sifat empati (*empathy*), dengan indikator memberikan perhatian yang baik pada saat proses melayani pelanggan dan memahami kebutuhan yang diinginkannya.

B. Penelitian Yang Relevan

1. Maya Wulansari, tahun 2008, dengan judul Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Kualitas Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu Di KUD Jatinom Kecamatan Jatinom Kabupaten Klaten

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) besarnya pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, (2) besarnya pengaruh persepsi anggota tentang manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota, (3) besarnya pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan manfaat koperasi secara bersamaan terhadap partisipasi anggota di KUD JATINOM. Jenis penelitian ini termasuk penelitian *ex post facto*. Tehnik pengumpulan data menggunakan kuisioner skala likert dan semantik serta didukung dokumentasi. Untuk menguji hipotesis digunakan teknik analisis regresi ganda dua prediktor dengan taraf signifikansi 5%. Uji validitas instrumen penelitian menggunakan rumus korelasi *product moment*. Uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi anggota tentang kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Persepsi anggota tentang manfaat koperasi mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

Secara simultan persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan manfaat koperasi mempunyai pengaruh positif terhadap partisipasi anggota KUD JATINOM.³⁸

2. A Jajang W. Mahri, *Pelayanan Dan Manfaat Koperasi, serta pengaruhnya terhadap partisipasi anggota*

Penelitian ini beranjak dari masalah menurunnya kinerja koperasi produsen tempe tahu Indonesia kabupaten tasikmalaya antara lain ditandai dengan menurunnya pelayanan, menurunnya jumlah anggota dan menurunnya simpanan-simpanannya. Masalah ini dirumuskan saru rumusan masalah, yaitu: seberapa besar kualitas pelayanan dan manfaat koperasi secara simultan berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota? penelitian dilakukan terhadap responden dengan mengambil sampel sebanyak 80 orang dari populasi anggota KOPTI Tasikmalaya yang berjumlah 397 orang. Berdasarkan versi Taro Yamane, penentuannya didasarkan atas *stratified proposional sampel random sampling*. Metode yang digunakan *explanatory survey method*. Dengan menggunakan data primer dan sekunder. Variabel yang dianalisis yaitu faktor kualitas pelayanan koperasi dan variabel manfaat koperasi. Sedangkan pengujian validitas digunakan tehnik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment* dari Pearson . uji reliabilitas digunakan adalah tehnik korelasi dua belah (*split-half*) dengan formula

³⁸ Maya Wulansari, *Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Kualitas Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu Di KUD Jatinom Kecamatan Jatinom Kabupaten Klaten*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 311

spearman-brown. Sedangkan tehnik analisis data, tehnik analisis korelasi dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat koperasi berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada koperasi produsen tempe tahu Indonesia (KOPTI) Tasikmalaya. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh koperasi, maka partisipasi anggot juga akan semakin meningkat.³⁹

3. Aprilia Widyastuti, tahun 2013, dengan judul Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung sejak bulan mei 2010 sampai juni 2011. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi serba usaha (KSU) sebanyak 355 orang anggota. Sampel yang digunakan 84 orang dengan menggunakan tehnik acak sistematis (*systematic random sampling technique*). Pengolahan data menggunakan program spss 17.00. secara parsial, besarnya pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota adalah 0,803. Artinya pengaruh antara

³⁹A. Jajang W.Mahri, *Pelayanan Dan Manfaat Koperasi, Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia), h. 1

pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota adalah kuat. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah sebesar 0,271. Artinya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota lemah.⁴⁰

C. Kerangka Teoretik

- 1) Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Koperasi didirikan atas dasar ketertarikan sendiri (*self interest*) yang dimaksudkan untuk memaksimalkan kegunaan diri sendiri. Maksud dari kegunaan diri sendiri bukan berarti egois justru keinginan untuk mendapatkan pendapatan untuk diri sendiri atau bekerja sama dengan orang lain adalah bentuk dari sikap tersebut. Pilihan untuk menjadi bagian dari anggota koperasi berdasarkan pada manfaat yang diterimanya dengan membandingkan manfaat yang diperoleh dari badan lain. Untuk itu, partisipasi anggota merupakan dasar manfaat koperasi karena partisipasi merupakan cara memperoleh manfaat itu sendiri berdasarkan kebutuhan yang diinginkan. Dengan atas dasar itu, pihak manajemen dapat mengetahui apa yang menjadi kepentingan anggota maupun seberapa besar dan dengan kualitas pelayanan yang bagaimana yang diminta anggota.

⁴⁰Aprilia Widyastuti, Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan Cipinang, Jakarta Timur, *Skripsi*, (Jakarta: Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Jakarta, 2013)

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan akan menyebabkan kepuasan terhadap kebutuhan yang diinginkan anggota dari koperasi sehingga partisipasi yang dilakukan anggota akan meningkat. Seiring dengan kepuasan yang meningkat dari kebutuhan yang didapatkan anggota maka usaha untuk mencari manfaat dari koperasi juga akan meningkat.

2) Persepsi Tentang Manfaat Koperasi dan Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Keputusan memilih koperasi untuk mencari manfaat yang lebih menguntungkan ketimbang dari badan usaha lain telah didasari penilaian atas manfaat itu sendiri. Penilaian yang ada pada calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota koperasi merupakan bagian dari persepsi. Persepsi ini mencakup cara mempertimbangkan aspek manfaat yang ada pada koperasi. Dari pihak koperasi sendiri hendaknya perlu memberikan persyaratan keanggotaan koperasi kepada calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota. Hal tersebut ditujukan untuk menyamakan persepsi anggota dengan aspek manfaat yang ada dikoperasi.

Cara yang digunakan seseorang dalam mempersepsikan manfaat koperasi beraneka ragam. Dengan adanya kesamaan manfaat yang ada dengan yang ingin diperoleh melalui persyaratan keanggotaan tersebut dapat berakibat terhadap kualitas dari partisipasi anggota koperasi. Sebab, partisipasi yang akan dilakukan menjadi upaya untuk memperoleh

manfaat yang sesuai dengan apa yang diinginkan anggota dan memang dapat diberikan oleh koperasi.

3) Kualitas Pelayanan, Persepsi Tentang Manfaat Koperasi dan Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Partisipasi merupakan upaya atau dasar manfaat dari koperasi. Dengan kata lain, partisipasi merupakan manfaat itu sendiri karena dengan adanya partisipasi kebutuhan yang diinginkan anggota dapat diperoleh. Akan tetapi, partisipasi tersebut tidak akan terlaksana apabila pihak manajemen tidak dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Sebab, kualitas pelayanan ditujukan untuk memberikan kepuasan atas kebutuhan yang diinginkan anggota. Jika anggota tidak mendapatkan kepuasan maka upaya untuk memperoleh manfaat dari koperasi juga tidak akan terlaksana.

Selain itu, manfaat yang ada pada koperasi juga tergantung pada persepsi masing-masing anggota. Jika manfaat yang ada pada koperasi tidak sesuai dengan persepsi anggota maka upaya untuk mendapatkan manfaat tersebut atau biasa disebut partisipasi rasanya tidak ada gunanya untuk dilakukan. Dengan kriteria subyektif yang dimiliki anggota maupun calon anggota, koperasi dapat memberikan persyaratan keanggotaan yang dapat menjawab aspek manfaat yang ada dikoperasi. Dengan begitu, baik pihak koperasi maupun calon anggota atau yang sudah menjadi anggota memiliki kesamaan persepsi manfaat koperasi. Kesamaan persepsi

manfaat koperasi tersebut berdampak positif terhadap upaya untuk mendapatkannya. Dengan kata lain, partisipasi anggota akan meningkat seiring dengan meningkatnya persepsi manfaat koperasi yang ada dalam masing-masing individu.

D. Perumusan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teoritis dan tinjauan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) H_1 = Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan
- 2) H_2 = Persepsi tentang manfaat koperasi memiliki pengaruh yang positif terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan
- 3) H_3 = Kualitas pelayanan dan persepsi tentang manfaat koperasi memiliki pengaruh yang positif terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam yang bertempat di Jl. Raya Pasar Minggu RT 007 / 01 No.53, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Tempat penelitian ini dipilih karena Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) tersebut sudah berdiri sejak lama yang menunjang kebutuhan anggotanya yang lebih didominasi oleh pedagang Perusahaan Daerah..

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih lima bulan mulai bulan juni sampai dengan bulan november 2014. Pelaksanaan penelitian pada bulan tersebut dikarenakan waktu yang paling efektif bagi sesuai dengan prosedur penelitian dan jadwal akademik.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Metode survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah.⁴¹ Alasannya karena penelitian korelasional merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi tentang manfaat koperasi sebagai variabel X (variabel yang mempengaruhi) dengan partisipasi anggota sebagai variabel Y (variabel yang dipengaruhi).

D. Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) pada usaha simpan pinjam Pasar Minggu sebanyak 278 anggota yang terdiri dari 172 anggota aktif dan anggota pasif sebanyak 106 orang. Menurut Sugiyono, “sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan ciri-ciri tertentu.”⁴² Apabila subjek yang digunakan kurang dari 100 dapat diambil semua, sehingga merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjek besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁴³ Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel 25% dari populasi sehingga yang diambil $25\% \times 277 = 69,5$ yang jika dibulatkan menjadi 69 anggota koperasi.

⁴¹ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 56.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 72.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 134.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel acak sistematis (*systematic random sampling technique*) yaitu suatu metode pengambilan sampel dimana hanya unsur pertama dari sampel yang dipilih acak sedangkan unsur-unsur selanjutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu. Teknik pengambilan sampelnya adalah sebagai berikut:

- 1) Interval Sampel $\frac{\text{Populasi}}{\text{Sampel}} = \frac{278}{69} = 4,02$ (dibulatkan menjadi 4)
- 2) Dilakukan pengundian untuk dijadikan sampel pertama dengan nomor urut 1 sampai 4 dan diperoleh nomor 4. Maka yang menjadi responden pertama adalah anggota dengan nomor urut 4. Untuk penentuan responden selanjutnya diperoleh dengan menjumlahkan nomor responden sebelumnya ditambah nomor urut 4.
- 3) Contoh: responden ke-1 dengan nomor urut 4.
 responden ke-2 = $4+4 = 8$ (berarti nomor urut 8)
 responden ke-3 = $8+4 = 12$ (berarti nomor urut 12)
 dan seterusnya sampai diperoleh responden ke-69.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel yaitu: Kualitas Pelayanan (variabel X1), persepsi manfaat koperasi (variabel X2) dan Partisipasi Anggota (Y). Data yang digunakan untuk X1, X2 dan Y menggunakan data primer yang dihimpun dengan instrumen angket yang menggunakan pilihan jawaban untuk mempermudah perhitungan. Sedangkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan instrumen tersebut dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut.

1. Partisipasi Anggota (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota koperasi adalah keterlibatan atau kontribusi yang dilakukan dengan sengaja oleh anggota kepada koperasi untuk memperoleh manfaat atau keuntungan dari keikutsertaannya menjadi anggota koperasi.

b. Definisi Operasional

Partisipasi merupakan keterlibatan atau kontribusi anggota untuk memperoleh manfaat atau keuntungan dari keikutsertaannya menjadi anggota koperasi dapat dilihat pada beberapa dimensi meliputi, diemensi sifat dari pelaksanaan partisipasi, bentuk partisipasi dan segi kepentingan. Adapun indikator dari masing-masing dimensi tersebut diantaranya, dilaksanakan secara sukarela, dilakukan secara bertanggung jawab, partisipasi formal dan nonformal, serta partisipasi sebagai pemilik dan pelanggan.

c. Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Dari definisi operasional variabel partisipasi diatas maka dapat dilihat kisi-kisi instrumen partisipasi anggota dibawah ini yang akan diujicobakan dan diseleksi menjadi kisi-kisi instrumen final berdasarkan perhitungan uji validitas atau butir pernyataan yang valid dan dapat digunakan pada instrumen final.

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota (Variabel Y)

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Nomor Butir Pernyataan			
			Uji Coba		Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)
Sifat dari Pelaksanaan-nya	Dilakukan secara sukarela	Partisipasi Untuk kegiatan koperasi	2	1, 3	2	1
		Partisipasi Untuk kepentingan pribadi	4, 5	-	3, 4	-
	Dilakukan secara bertanggung Jawab	Mengikuti aturan koperasi	6, 8	7, 9, 10	5, 6	7, 8
		Peduli terhadap kegiatan usaha koperasi	-	11	-	9
Bentuk pelaksanaannya	Dilakukan secara formal	Terlibat dalam RAT	12	-	10	-
		Terlibat dalam pendidikan koperasi	13, 14	-	11, 12	
	Dilakukan secara nonformal	Terlibat mempromosikan koperasi	15	-	13	-
		Ikut serta memberikan informasi	16	-	14	
Dilihat dari segi kepentingan	Kontribusi sebagai Pemilik	Memberikan dukungan berbentuk materi	17,18	-	15, 16	-
		Memberikan dukungan berbentuk nonmateri	19, 20, 21, 22	-	17, 18, 19	
	Kontribusi sebagai Pelanggan	Menggunakan jasa koperasi	23, 24	-	20, 21	-
		Memberikan informasi kepada koperasi	25, 26	-	22, 23	-

Untuk mengisi instrumen partisipasi ini, digunakan skala likert untuk pengukuran jawaban dari masing-masing butir pernyataan yang disediakan. Dalam model skala likert tersebut disediakan lima alternatif jawaban yang dapat dipilih dan masing-masing jawaban memiliki bobot.

Tabel III.2
Skala Penilaian Untuk Partisipasi Anggota

Alternatif Jawaban	Keterangan	Skor	
		(+)	(-)
SL	Selalu	5	1
SR	Sering	4	2
KK	Kadang-Kadang	3	3
P	Pernah	2	4
TP	Tidak Pernah	1	5

d. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Partisipasi Anggota

Menurut Moh. Nazir validitas adalah kesesuaian antara alat ukur dengan ukuran yang dipikirkan sebenarnya.⁴⁴ Validitas dan Reliabilitas instrumen masing-masing variabel didapatkan setelah melalui proses validasi konstruk atau kesesuaian instrumen dengan konsep yang telah dibuat dengan melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing meliputi dimensi, indikator serta kesesuaian butir pernyataannya. Setelah itu, akan diujicobakan kepada 30 responden yang berasal dari tempat lain yang sejenis. Kriteria pengambilan keputusan butir pernyataan yang valid dan dapat diambil untuk instrumen final ialah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan jumlah responden uji coba sebanyak 30 maka r_{tabel} sebesar 0,361 atau dibulatkan menjadi 0,36. Rumus perhitungan r_{hitung} ialah sebagai berikut.

⁴⁴ Mohammad Nazir, *op.cit*, h. 145.

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

X_i = Deviasi skor dari X_i

X_t = Deviasi skor dari X_t

Setelah dilakukan uji coba dan didapatkan butir pernyataan yang valid, maka butir pernyataan valid tersebut disisihkan untuk kemudian dihitung tingkat reliabilitasnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan tingkat reliabilitas dari suatu instrumen dapat dilihat sebagai berikut.

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes

k = Cacah Butir

S_i^2 = Varian skor butir

S_t^2 = Varian skor total

Interpretasi koefisien reliabilitas tes menurut pendapat Guilford yang dikutip Asep Jihad dan Abdul Haris terdiri dari,

$0,20 \geq r_{ii}$ Reliabilitas sangat rendah

$0,20 < r_{ii} < 0,40$ Reliabilitas rendah

$0,40 < r_{ii} < 0,70$ Reliabilitas sedang

$0,70 < r_{ii} < 0,90$ Reliabilitas tinggi

$0,90 < r_{ii} < 1,00$ Reliabilitas sangat tinggi⁴⁵

Berdasarkan hasil uji coba instrumen variabel partisipasi anggota yang telah didapatkan 3 butir pernyataan drop dan 23 butir pernyataan yang valid maka diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,86. artinya, instrumen untuk variabel partisipasi anggota memiliki kesesuaian yang tinggi.

2. Persepsi Manfaat Koperasi (variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Persepsi manfaat koperasi ialah suatu proses dalam memaknai keuntungan yang didapat dari keikutsertaan menjadi anggota koperasi ketimbang menjadi bagian dari badan usaha lain berdasarkan pertimbangan yang digunakan pelaku persepsi untuk memenuhi kriteria subyektif yang dimilikinya.

b. Definisi Operasional

Persepsi manfaat koperasi adalah suatu cara memaknai keuntungan dari keikutsertaan menjadi anggota koperasi ketimbang menjadi bagian badan usaha lain yang dapat terlihat pada penilaian anggota pada beberapa aspek atau dimensi manfaat koperasi diantaranya, dimensi manfaat ekonomis dengan indikator peningkatan tabungan, memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi serta Sisa Hasil Usaha (SHU). Sedangkan dimensi manfaat sosial meliputi indikator menumbuhkan rasa

⁴⁵ Asep Jihad, dan Abdul Haris, *Evaluasi Pembelajaran*, (Yogyakarta: Multi Pressindo, 2013), h. 181.

solidaritas antar anggota, memperoleh pengalaman dan wawasan sosial serta meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan secara bersama.

c. Kisi-kisi Instrumen Persepsi Manfaat Koperasi

Kisi-kisi instrumen persepsi manfaat koperasi merupakan kisi-kisi yang akan diujicobakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Setelah itu, akan disaring butir-butir pernyataan yang akan dijadikan butir pernyataan final. Dalam kisi-kisi instrumen variabel persepsi manfaat koperasi (Variabel X₂) terdapat beberapa dimensi dengan masing-masing indikator yang ada didalamnya.

Tabel III.3

Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Manfaat Koperasi (Variabel X₂)

Dimensi	Indikator	Nomor Butir			
		Uji Coba		Final	
		(+)	(-)	(+)	(-)
Manfaat Ekonomis	Peningkatan tabungan	1, 3, 4, 5	2	1, 3, 4	2
	Memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi	6, 7, 8, 9, 10	11, 12, 13, 14	5, 6, 7, 8, 9	10, 11
	Memperoleh keuntungan dari pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)	15, 16, 17	18, 19	12, 13, 14	-
Manfaat Sosial	Menumbuhkan rasa solidaritas antar anggota	20, 22	21, 23	15, 16	17, 18
	Memberikan wawasan dan pengalaman sosial	24, 25, 26	-	19, 20, 21	-
	Meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan bersama	27, 28, 29	-	22, 23, 24	-

Untuk mengisi masing-masing butir pernyataan yang terdapat pada kisi-kisi instrumen diatas dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Alternatif jawaban tersebut berbentuk skala *likert*

dimana masing-masing jawaban memiliki skor. Untuk butir pernyataan yang bersifat positif diberi skor mulai dari 1 sampai dengan 5. sedangkan untuk butir pernyataan yang bersifat negatif diberikan rentang skor 5 – 1. adapun gambaran mengenai penskoran butir tersebut dapat dilihat pada tael skala penilaian sebagai berikut.

Tabel III.4
Skala Penilaian Untuk Persepsi Manfaat Koperasi

Alternatif Jawaban	Keterangan	Skor	
		(+)	(-)
ST	Sangat Setuju	5	1
S	Setuju	4	2
RR	Ragu-ragu	3	3
TS	Tidak Setuju	2	4
STS	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Persepsi Manfaat Koperasi

Instrumen variabel persepsi manfaat koperasi memiliki skala pengukuran yang sama dengan variabel partisipasi anggota yaitu 1-5. oleh karena itu, penggunaan cara mengukur validitas dan reliabilitas instrumen persepsi manfaat koperasi juga sama. Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan, telah diperoleh lima butir pernyataan drop dan dua puluh empat butir pernyataan yang valid sehingga didapatkan nilai koefisien sebesar 0,79. artinya, tingkat kesesuaian instrumen persepsi manfaat koperasi dengan konsep yang hendak diukur adalah tinggi.

3. Kualitas Pelayanan (variabel X₁)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan karakteristik pada layanan yang diberikan guna memperoleh keuntungan bagi penyedia layanan dari

kebutuhan pelanggan dan disesuaikan dengan harapan pelanggan yang ingin memperoleh kepuasan dari kebutuhan yang didapatkannya.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan karakteristik pada layanan yang diberikan guna memperoleh keuntungan bagi penyedia layanan dari kebutuhan pelanggan dan disesuaikan dengan harapan pelanggan yang ingin memperoleh kepuasan dari kebutuhan yang didapatkannya. Karakteristik tersebut tercermin pada beberapa dimensi diantaranya, bukti fisik (*tangibles*), dengan indikator kemampuan dan penampilan fasilitas fisik (gedung, ruangan dan telekomunikasi,) serta penampilan pegawai. Dimensi Keandalan pelayanan (*reliability*) dengan indikator ketepatan waktu, sikap yang simpatik, konsistensi pelayanan oleh karyawan. Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator Melayani dengan cepat dan tepat serta memberikan kemudahan prosedur layanan. Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan indikator kompetensi yang dimiliki karyawan dan kredibilitas pelayanan terhadap pelanggan. Dimensi sifat empati (*empathy*), dengan indikator memberikan perhatian kepada pelanggan dan memahami kebutuhan yang diinginkannya.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dari definisi operasional diatas, dapat dirumuskan kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan yang akan diujicobakan dan diseleksi sebagai insstrumen final. Pada kisi-kisi intrumen kualitas pelayanan (sebagai variabel X1) hanya memiliki satu jenis pernyataan atau tidak memiliki

butir pernyataan yang bersifat positif maupun negatif. Dalam instrumen variabel ini merupakan kisi-kisi yang dibangun untuk mengukur baik buruknya karakteristik dari suatu layanan yang ada pada koperasi.

Untuk pengukuran butir pernyataan tersebut, digunakan skala likert yang memiliki rentang skor 1-5. berdasarkan sifat butir pernyataan dalam instrumen ini, maka penskoran dari masing-masing alternatif jawaban yang tersedia hanya bersifat satu arah yaitu dari rentang skor satu sampai dengan lima.

Tabel III.5

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X1)

Dimensi	Indikator	Nomor Butir	
		Uji Coba	Final
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Kemampuan dan penampilan fasilitas fisik (gedung, ruangan, alat telekomunikasi)	1, 2, 3, 4	1, 2, 3
	Penampilan Pegawai	5, 6	4, 5
Kehandalan pelayanan (<i>reliability</i>)	Ketepatan waktu karyawan	7, 8	6, 7
	Sikap simpatik karyawan	9, 10	8, 9
	Konsistensi karyawan dalam melayani	11, 12, 13	10, 11, 12
Daya tanggap (<i>responsivness</i>)	Melayani dengan cepat	14, 15	13, 14
	Memberikan kemudahan prosedur layanan	16, 17, 18	15, 16
Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	Kompetensi karyawan untuk melayani	19, 20, 21, 22	17, 18
	Kredibilitas pelayanan terhadap pelanggan	23, 24	19, 20
Sifat Empati (<i>empathy</i>)	Memberikan perhatian kepada pelanggan	25, 26	21, 22
	Memahami kebutuhan yang diinginkan pelanggan	27, 28	23, 24

Pada instrumen yang terakhir ini, juga memiliki cara yang sama dalam pengisiannya dengan variabel sebelumnya. Sedangkan

perbedaannya terletak pada masing-masing jawaban. Seperti pada penjelasan sebelumnya, skor dari jawaban dari instrumen ini hanya bersifat satu arah yaitu dari satu sampai dengan lima dikarenakan butir pernyataan tidak bersifat negatif maupun positif. Adapun alternatif jawaban instrumen ini serta penskorannya ialah sebagai berikut.

Tabel III.6
Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan

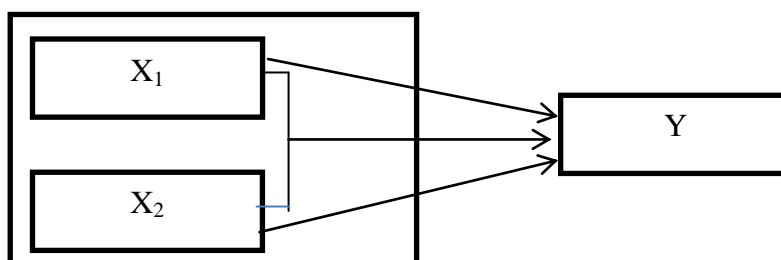
Alternatif Jawaban	Keterangan	Skor
SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4
KB	Kurang Baik	3
TB	Tidak Baik	2
STB	Sangat Tidak Baik	1

d. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Pada instrumen variabel ini juga tidak jauh berbeda dengan dua variabel sebelumnya yang memiliki skala penilaian 1-5. Oleh karena itu, penggunaan cara menghitung nilai validitas dan reliabilitas instrumen kualitas pelayanan adalah sama. Dimana, telah diperoleh dari hasil uji coba untuk butir pernyataan yang drop sebanyak 4 butir dan 24 butir pernyataan yang valid. Dengan begitu, nilai koefisien reliabilitas dari instrumen ini sebesar 0,84. artinya, tingkat kesesuaian instrumen ini dengan konsep yang hendak diukur adalah tinggi.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar variabel ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran dari penelitian.



Keterangan:

Variabel Bebas (X_1) = Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X_2) = Persepsi Manfaat Koperasi

Variabel Terikat (Y) = Partisipasi Anggota

—————> = Menunjukkan arah pengaruh

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan uji regresi dengan menggunakan *SPSS* Versi 16.0. Adapun langkah-langkahnya ialah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang kita gunakan memiliki distribusi normal atau tidak dengan analisis grafik dan uji statistik *Kalmogorov-Smirnov* (K-S).⁴⁶ Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik *Kalmogorov-Smirnov* yaitu:

- Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

⁴⁶ Imam Ghozali, *Ekonometrika Teori Konsep dan aplikasi dengan SPSS 17*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), h. 113.

- Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal
Selain itu, kriteria pengambilan keputusan uji normalitas secara grafik ialah sebagai berikut.
- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas dilakukan dengan memuat plot residual terhadap nilai-nilai prediksi. Jika diagram antara nilai-nilai prediksi dan nilai-nilai residual tidak membentuk suatu pola tertentu maka asumsi linieritas terpenuhi.⁴⁷

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat.⁴⁸ Adapun persamaan regresi berganda ialah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dengan:

$$a = \bar{Y} - a_1\bar{X}_1 + a_2\bar{X}_2$$

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2 \sum X_1 Y) - \sum X_1 X_2 \sum X_2 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

⁴⁷ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Grava Media, 2006) h. 16.

⁴⁸ Moh. Pabundu Tioka, *metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 94

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2 \sum X_2 Y) - \sum X_1 X_2 \sum X_1 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel Partisipasi Anggota

X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel Persepsi Tentang Manfaat Koperasi

a = Nilai Harga Y bila $X=0$

(intersep/konstanta)

b_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X_1)

b_2 = Koefisien Regresi Persepsi Manfaat Koperasi
(X_2)

a. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi serentak yaitu, untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen apakah signifikan atau tidak.⁴⁹ Dengan taraf signifikan (α) = 5%.

Hipotesis Penelitian:

- $H_0: b_1=b_2=0$

Artinya variabel X_1 dan X_2 secara serentak tidak berpengaruh terhadap Y .

- $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$

Artinya variabel X_1 dan X_2 secara serentak berpengaruh terhadap Y .

⁴⁹ Duwi Priyanto, *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*, (Yogyakarta: Gava Media, 2009), h. 40.

Kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

- $F \text{ hitung} \leq F \text{ Kritis}$, jadi H_0 diterima
- $F \text{ hitung} > F \text{ kritis}$, jadi H_0 ditolak

b. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruh signifikan atau tidak.⁵⁰

Dengan $(\alpha)=5\%$, maka hipotesis penelitiannya:

- $H_0 : b_1 = 0$, artinya variabel X_1 tidak berpengaruh terhadap Y
 $H_0 : b_2 = 0$, artinya variabel X_2 tidak berpengaruh terhadap Y
- $H_a : b_1 \neq 0$, artinya variabel X_1 berpengaruh terhadap Y
 $H_a : b_2 \neq 0$, artinya variabel X_2 berpengaruh terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusannya yaitu:

- $t \text{ hitung} \leq t \text{ kritis}$, jadi H_0 diterima
- $t \text{ hitung} > t \text{ kritis}$, jadi H_0 ditolak

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi, koefisien korelasi ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan, arah hubungan dan berarti tidaknya hubungan tersebut.

⁵⁰*Ibid*, h. 50.

a. Koefisien Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial adalah analisis hubungan antara dua variabel dengan mengendalikan variabel lain yang dianggap mempengaruhi (dibuat konstan).⁵¹

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00-0,199	= sangat Rendah
0,20-0,399	= rendah
0,40-0,599	= sedang
0,60-0,799	= kuat
0,80-1,00	= sangat kuat

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya koefisien korelasi secara parsial adalah:

Koefisien korelasi parsial antara Y dan X₁ bila X₂ konstan.

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2}r_{12}}{\sqrt{(1 - r_{y2}^2)(1 - r_{12}^2)}}$$

Koefisien korelasi parsial antara Y dan X₂ bila X₁ konstan.

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y2} - r_{y1}r_{12}}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{12}^2)}}$$

Keterangan:

r_{y1} = Koefisien korelasi antara Y dan X₁

r_{y2} = Koefisien korelasi antara Y dan X₂

$r_{y1.2}$ = Koefisien korelasi antara X₁ dan X₂

⁵¹*Ibid*, h. 23.

b. Koefisien Korelasi Simultan

Koefisien korelasi simultan digunakan untuk mengetahui hubungan atau derajat keeratan antara variabel-variabel independen yang ada dalam model regresi dengan variabel dependen secara simultan (serempak), dengan rumus:

$$R_{y1.2} = \sqrt{\frac{r_{y1}^2 + r_{y2}^2 - 2r_{y1}r_{y2}r_{12}}{1 - r_{12}^2}}$$

Keterangan:

$R_{y1.2}$ = korelasi antara variabel X_1 dengan X_2
secara bersama-sama dengan variabel Y

r_{y1} = Koefisien korelasi antara Y dan X_1

r_{y2} = Koefisien korelasi antara Y dan X_2

r_{12} = Koefisien korelasi antara X_1 dan X_2 ⁵²

4. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁵³

⁵² Sudjana, *metodologi Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2002), h.384.

⁵³ Duwi Priyanto, *op.cit*, h.56.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Koperasi ini merupakan badan hukum dengan No. 030/PAD/KWK 9/11/1996 yang memiliki jasa usaha simpan pinjam. Pada tahun 1996 koperasi ini merubah No. badan hukumnya berdasarkan perubahan anggaran dasar rumah tangga.

KOPPAS ini salah satu jenis koperasi berdasarkan kelompok anggota yang ada didalamnya yaitu pedagan pasar. Oleh karena itu, peranan koperasi ini untuk memberikan dukungan kepada pedagang pasar baik dalam bentuk pengembangan usaha atau kebutuhan lainnya. Koperasi yang telah berdiri kurang lebih 33 tahun ini sudah banyak memberikan kontribusinya terhadap kebutuhan pelanggan sehingga KOPPAS tetap berlangsung sampai sekarang ini. Selain itu, letak dari koperasi ini cukup strategis karena dekat dengan pasar dan pusat perbelanjaan lainnya.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Jumlah anggota yang ada sebanyak 278 orang dalam koperasi. Dari jumlah anggota koperasi tersebut diperkecil menjadi 69 orang untuk dijadikan sebagai sampel dalam penelitian.

Sampel penelitian ini terdiri dari 48 anggota aktif dan 21 anggota pasif. Anggota pasif ialah anggota yang melakukan kewajibannya berdasarkan Anggaran Dasar Rumah Tangga (ADRT) Kopass sebagaimana dalam BAB IV Pasal 5 ayat 1 yang menjelaskan anggota yang melunasi jumlah simpanan pokok dan wajib dalam kurun waktu 1 tahun. Sedangkan anggota pasif adalah anggota yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana penjelasan pasal tersebut sehingga tidak memiliki hak sepenuhnya dalam koperasi salah satunya hak menghadiri rapat.

C. Deskripsi Data

1. Data Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Data partisipasi Anggota diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian dengan kuisisioner yang berisikan 23 butir pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas. Kuisisioner ini dibuat berdasarkan dimensi dan indikator yang ada didalam masing-masing dimensi. Untuk dimensi sifat pelaksanaannya meliputi indikator, dilaksanakan secara sukarela, dilakukan secara bertanggung jawab. Dimensi bentuk pelaksanaannya meliputi indikator, dilakukan secara formal, dilakukan secara nonformal. Dimensi dilihat dari segi kepentingannya meliputi indikator, kontribusi sebagai pemilik, kontribusi sebagai pelanggan.

Pengisian butir pernyataan variabel oleh anggota telah memperoleh skor tertinggi sebesar 86 dan skor terendah sebesar 24. Skor keseluruhan yang diperoleh tentang partisipasi anggota sebesar 3929 dengan skor rata-rata dari tiap masing responden sebesar 56,94. sedangkan skor rata-rata maksimal atau terbaik dari masing-masing responden sebesar 115 (5 x 23). Dengan begitu,

persentase skor rata-rata yang diperoleh dari skor maksimal sebesar 49,51% (56,94/115). Dengan persentase skor tersebut, menandakan penilaian anggota tentang partisipasinya dalam koperasi tidak lebih dari 50% atau kurang optimal. Penyebaran data atau skor dari pengisian masing-masing responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini.

Tabel IV.1
Distribusi Frekuensi Variabel Y (Partisipasi Anggota)

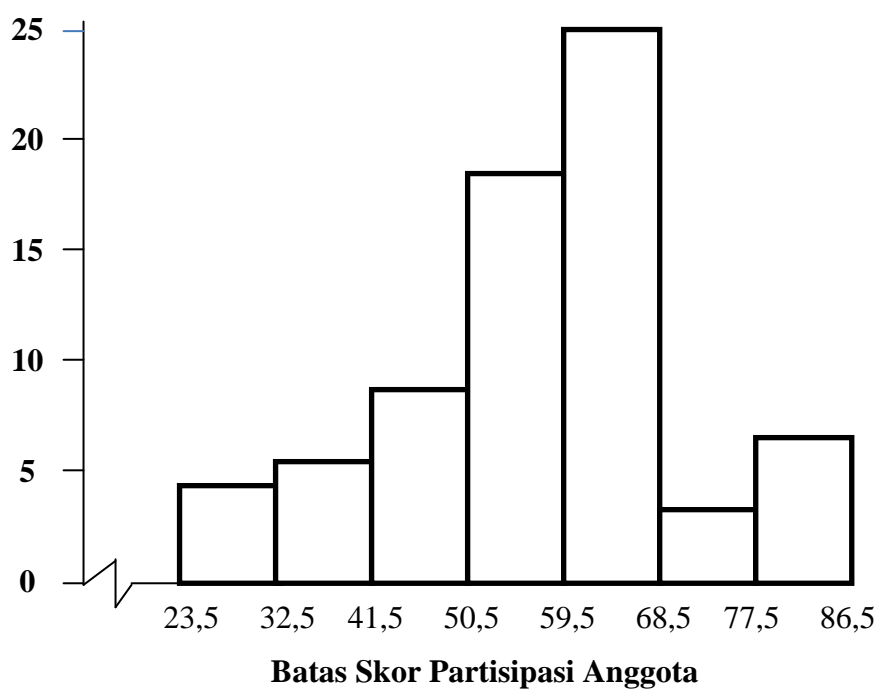
Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
24 – 32	23,5	32,5	3	0	4,3 %
33 – 41	32,5	41,5	6	3	8,7 %
42 – 50	41,5	50,5	9	9	13 %
51 – 59	50,5	59,5	18	18	26,1 %
60 – 68	59,5	68,5	25	36	36,2 %
69 – 77	68,5,5	77,5	1	61	1,4 %
78 – 86	77,5	86,5	7	62	10,1 %
Jumlah			69	69	100

Skor terbesar 86 terletak di kelas interval ke 7 (78-86) dengan jumlah frekuensi yang ada sebanyak 7 orang. Untuk skor terendah 24 terletak pada kelas interval ke 1 (24-32) dengan jumlah frekuensi sebanyak 3 orang. Letak nilai tengah dari penyebaran data ini terletak di kelas ke 4 (31-35) dengan nilai sebesar 58,75. Median ini sekaligus batas skor bagian rendah dan tinggi. Dengan begitu terlihat penyebaran frekuensi termasuk golongan yang menilai dengan skor bagian rendah atau tinggi. Untuk lebih jelas mengenai penyebaran data dari penilaian masing-masing responden dapat dilihat pada Gambar IV.I.

Gambar IV.I merupakan gambar grafik histogram berdasarkan data distribusi frekuensi yang telah dibuat. Dengan grafik ini, akan lebih

menjelaskan tentang tingkat penyebaran frekuensi yang mengisi butir pernyataan berdasarkan hasil skor yang ada di masing-masing kelas interval.

Frekuensi



Gambar IV.I

Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Dari grafik histogram diatas, dapat dilihat penyebaran frekuensi terbanyak terletak pada batas skor 59,5-68,5 atau kelas interval 60-68 dengan jumlah frekuensi sebanyak 25 orang atau 36,2% dari keseluruhan sampel yang ada. Sedangkan frekuensi paling sedikit terletak pada batas skor atau kelas interval 68,5-77,5 dan 69-77 dengan jumlah frekuensi sebanyak 2 orang atau 1,4% dari keseluruhan sampel yang menilai

Lebih lanjut, penilaian anggota terhadap partisipasinya memiliki proporsinya masing-masing terhadap dimensi-dimensi yang ada di variabel

partisipasi. Adapun gambarannya dapat dilihat pada tabel IV.2 sebagai berikut.

Tabel IV.2
Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Variabel Y
(Partisipasi Anggota)

Dimensi	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Sifat Dari Pelaksanaannya	9	174	33,85
Bentuk Pelaksanaannya	5	173	33,66
Dilihat Dari Segi Kepentingan	9	166	32,29
Jumlah	23	514	100

Dari perhitungan skor rata-rata diatas diperoleh persentase terbesar yang dimiliki oleh dimensi sifat pelaksanaan partisipasi sebesar 33,85% dari keseluruhan dimensi. Artinya, anggota yang menjadi responden menilai sifat pelaksanaan partisipasi lebih besar dari dimensi-dimensi lain khususnya dimensi dilihat dari segi kepentingan yang memiliki persentase terkecil sebesar 32,29% dari keseluruhan dimensi. Sedangkan untuk dimensi bentuk pelaksanaan berada ditengah kedua dimensi tersebut dengan persentase sebesar 33,66%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, partisipasi yang dilakukan anggota secara sifat lebih baik dari sudut pandang partisipasi lainnya baik secara bentuk maupun kepentingan dari pelaksanaan partisipasi itu sendiri.

Tabel IV.3
Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Dari Masing-Masing Dimensi
Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Sifat Dari Pelaksanaannya	Dilakukan secara sukarela	4	169	16,47
	Dilakukan secara bertanggung jawab	5	179	17,45
Bentuk Pelaksanaannya	Dilakukan secara formal	3	174	16,96
	Dilakukan secara nonformal	2	172	16,76
Dilihat dari segi kepentingan	Kontribusi sebagai pemilik	5	163	15,89
	Kontribusi sebagai pelanggan	4	170	16,57
Jumlah	6	23	1026	100

Perhitungan skor rata-rata indikator dari masing-masing dimensi diatas memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 179 dengan persentase 17,45% dari keseluruhan indikator partisipasi anggota. Berarti anggota menilai partisipasi dalam koperasi dilakukan secara tanggung jawab lebih besar daripada indikator partisipasi lainnya. Sedangkan penilaian terendah terletak pada indikator kontribusi sebagai pemilik sebesar 15,89% dari skor rata-rata keseluruhan indikator. Berarti, pelaksanaan partisipasi dalam bentuk sebagai pemilik memiliki penilaian paling kecil dari pelaksanaan partisipasi lain.

Tabel IV.4
Perhitungan Skor Rata-Rata Sub Indikator Partisipasi Anggota

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Skor Rata-Rata Sub Indikator	%
Sifat dari Pelaksanaannya	Dilakukan secara sukarela	Partisipasi Untuk kegiatan koperasi	165	7,95
		Partisipasi Untuk kepentingan pribadi	172	8,29
	Dilakukan secara bertanggung Jawab	Mengikuti aturan koperasi	175,75	8,47
		Peduli terhadap kegiatan usaha koperasi	191	9,21
Bentuk pelaksanaannya	Dilakukan secara formal	Terlibat dalam RAT	184	8,87
		Terlibat dalam pendidikan koperasi	169	8,15
	Dilakukan secara nonformal	Terlibat mempromosikan koperasi	167	8,05
		Ikut serta memberikan informasi	177	8,53
Dilihat dari segi kepentingan	Kontribusi sebagai Pemilik	Memberikan dukungan berbentuk materi	167,5	8,08
		Memberikan dukungan berbentuk nonmateri	160,67	7,74
	Kontribusi sebagai Pelanggan	Menggunakan jasa koperasi	166	8
		Memberikan informasi kepada koperasi	173	8,34
Jumlah		12	2073,92	100

Hasil perhitungan skor rata-rata sub indikator partisipasi diatas diperoleh skor rata-rata terendah pada sub indikator memberikan dukungan berbentuk nonmateri sebagai pemilik dari koperasi sebesar 160,67 dengan persentase

dari sub indikator keseluruhan sebesar 7,74%. Sedangkan skor rata-rata terbesar dimiliki sub indikator peduli terhadap kegiatan usaha koperasi sebesar 191 dengan persentase dari sub indikator keseluruhan sebesar 9,21%. Sub indikator terbesar kedua dimiliki sub indikator terlibat dalam RAT dengan skor rata-rata sebesar 184 dengan persentase 8,87% dari sub indikator keseluruhan. Skor rata-rata terbesar selanjutnya diikuti sub indikator mengikuti aturan koperasi sebesar 175,75 dengan persentase sebesar 8,47% dari sub indikator lainnya.

2. Data Variabel X2 (Persepsi Manfaat Koperasi)

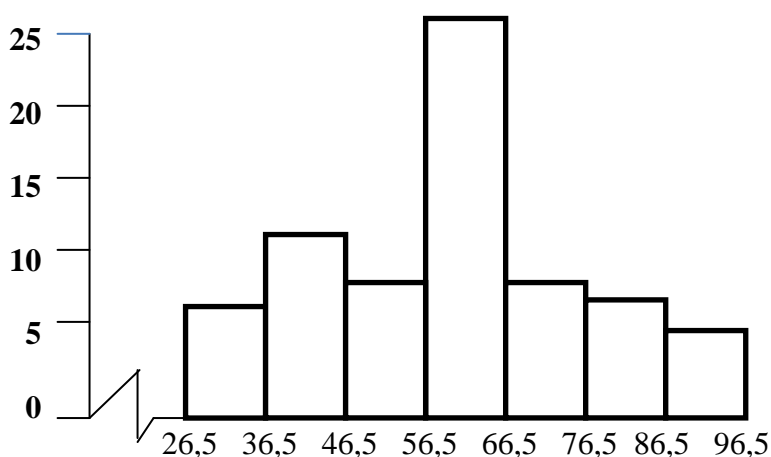
Data variabel Persepsi Manfaat Koperasi diperoleh melalui pengisian butir pernyataan sebanyak 24 butir yang telah dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penilaian anggota tentang persepsi manfaat koperasi diperoleh skor tertinggi sebesar 96 dan skor terendah sebesar 27. skor untuk keseluruhan penilaian anggota terhadap persepsinya tentang manfaat koperasi sebesar 4103. Skor rata-rata dari masing-masing anggota sebesar 59,46 ($4103/69$) dan skor rata-rata maksimal atau terbaik dari masing-masing anggota sebesar 120 (5×24). Dengan begitu, persentase skor rata-rata masing-masing anggota yang diperoleh dari skor rata-rata maksimal atau terbaik sebesar 49,55% ($59,46/120 \times 100\%$).

Tabel IV.5
Distribusi Frekuensi Variabel X2 (Persepsi Manfaat Koperasi)

Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
27 – 36	26,5	36,5	6	0	8,7 %
37 – 46	36,5	46,5	11	6	15,9 %
47 – 56	46,5	56,5	8	17	11,6 %
57 – 66	56,5	66,5	25	25	36,2 %
67 – 76	66,5	76,5	8	50	11,6 %
77 – 86	76,5	86,5	6	58	8,7 %
87 – 96	86,5	96,5	5	64	7,2 %
Jumlah			69	69	100

Untuk penyebaran frekuensi berdasarkan kelas skor atau kelas interval diperoleh jumlah frekuensi terbanyak berada pada kelas interval 57-66 dengan persentase sebesar 36,2% dari seluruh frekuensi atau responden yang ada. Sedangkan frekuensi paling sedikit berada pada kelas interval 87 – 96 dengan persentase frekuensi sebesar 7,2%. Kelas interval tersebut merupakan skor paling tinggi yang diperoleh dan diisi oleh frekuensi yang paling sedikit. Letak nilai median atau nilai tengah terletak pada kelas 57-66 sebesar 64,1.

Frekuensi



Batas Skor Persepsi Manfaat Koperasi

Gambar IV.2

Grafik Histogram Variabel X2 (Persepsi Manfaat Koperasi)

Dari grafik histogram variabel persepsi manfaat koperasi, dapat dilihat jumlah frekuensi terbanyak terletak pada kelas 57-66 atau batas skor 56,5-66,5 sebanyak 25 frekuensi. Letak frekuensi ini juga sama dengan letak nilai median sebesar 64,1 yang merupakan nilai tengah dari skor rata-rata yang diperoleh. Sedangkan frekuensi paling sedikit terletak pada kelas 87-96 atau batas skor 86,5-96,5 yang merupakan bagian skor tertinggi.

Tabel IV.6
Perhitungan Skor Rata-Rata Masing-Masing Dimensi Variabel
Persepsi Manfaat Koperasi

Dimensi	Jumlah Butir	Nomor Butir	Skor Dimensi	%
Manfaat Ekonomis	14	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	173	50,58
Manfaat Sosial	10	10 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	169	49,42
Jumlah	24		342	100

Dari perhitungan skor rata-rata masing-masing dimensi diatas, diperoleh skor tertinggi sebesar 173 dari dimensi manfaat ekonomis dengan persentase 50,58% dari keseluruhan dimensi. Dengan begitu, berarti hasil penilaian anggota tentang persepsi manfaat koperasinya lebih cenderung kearah manfaat ekonomi ketimbang manfaat sosial. Sedangkan skor rata-rata manfaat sosial sebesar sebesar 169 dengan persentase 49,42% dari keseluruhan dimensi. Penilaian manfaat ini tidak jauh berbeda dengan manfaat ekonomi dengan selisih sebesar 1,16%.

Tabel IV.7
Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Dari Masing-Masing Dimensi
Variabel X2 (Persepsi Manfaat Koperasi)

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Manfaat Ekonomis	Peningkatan tabungan	4	131	12,58
	Memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi	7	213,14	20,47
	Memperoleh keuntungan dari pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)	3	196,33	18,86
Manfaat Sosial	Menumbuhkan rasa solidaritas antar anggota	4	186,5	17,91
	Memberikan wawasan dan pengalaman sosial	3	172	16,52
	Meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan bersama	3	142	13,64
Jumlah	6	24	1040,97	100

Perhitungan skor rata-rata diatas menggambarkan penilaian secara rinci tentang manfaat koperasi. Untuk manfaat meningkatkan tabungan dinilai paling kecil oleh responden dengan skor rata-rata sebesar 131. Kemudian diikuti dengan penilaian terkecil kedua yang dimiliki indikator meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan bersama sebesar 142 dengan persentase dari keseluruhan indikator sebesar 13,64%. sampai dengan penilaian yang terbesar yang dimiliki indikator memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi dengan skor rata-rata sebesar 213,14 dan persentase dari keseluruhan indikator sebesar 20,47%.

3. Data Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Data variabel kualitas pelayanan diperoleh dari pengisian butir pernyataan sebanyak 24 butir yang sudah melalui proses validasi dan reliabilitas. Skor terbesar yang diperoleh sebesar 84 dan skor terkecil sebesar 29. Skor rata-rata

dari variabel ini sebesar 59,48 (4104/69) dari total keseluruhan penilaian responden dibagi jumlah responden sebanyak 69 orang. Sedang skor maksimal atau terbaik adalah 120 dari pengkalian skor tertinggi dengan jumlah butir pernyataan (5 X 24). Kemudian persentase skor rata-rata yang diperoleh ini dari skor rata-rata maksimal adalah 49,57% ($59,48/120 \times 100\%$). Hal ini menandakan penilaian secara keseluruhan tentang kualitas pelayanan dibawah skor tengah maksimal atau dibawah 50%. Berarti penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi tergolong rendah.

Tabel IV.8

Distribusi Frekuensi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

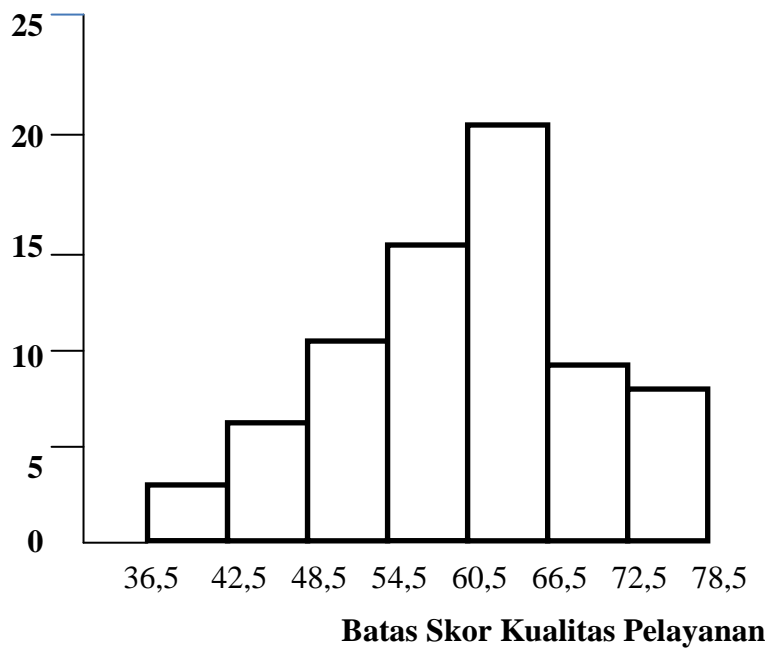
Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
29 – 36	28,5	36,5	3	0	4,3 %
37 – 44	36,5	44,5	6	3	8,7 %
45 – 52	44,5	52,5	10	9	14,5 %
53 – 60	52,5	60,5	15	19	21,7 %
61 – 68	60,5	68,5	20	34	29 %
69 – 76	68,5	76,5	8	54	11,6 %
77 – 84	76,5	74,5	7	62	10,1 %
Jumlah			69	69	100

Penyebaran frekuensi terbanyak terletak pada kelas interval 61-68 dengan jumlah frekuensi 20 orang. Sedangkan untuk yang terkecil terletak pada kelas interval 29-36 dengan jumlah frekuensi 3 orang. Untuk letak median atau nilai tengah sendiri berada pada kelas yang sama dengan jumlah frekuensi terbanyak. Hal ini berarti penilaian terbanyak termasuk golongan nilai tengah dengan persentase keseluruhan frekuensi sebesar 29% dan penilaian tertinggi persentasenya hanya sebesar 10,1%.

Dengan letak median berada pada kelas interval 61-68 maka dapat terlihat jumlah frekuensi tergolong rendah atau tinggi. Untuk kelas interval dibawah

median termasuk kategori rendah. Sedangkan diatas kelas interval media termasuk kategori tinggi. Dari total frekuensi yang ada dibawah kelas interval median sebanyak 54 ($3+6+10+15+20$) dan untuk jumlah frekuensi yang berada diatas kelas interval median sebanyak 15 ($8+7$).

Frekuensi



Gambar IV.3

Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan grafik histogram diatas terlihat jumlah frekuensi terbanyak berada pada kelas interval 60,5-66,5 atau 61-68 sebesar 25 frekuensi. Sedangkan terkecil berada pada kelas interval 37-42 sebanyak 3 frekuensi. Batas tengah dari skor rata-rata yang diperoleh ialah nilai median yang terletak pada kelas interval 61-68 sama dengan letak kelas interval frekuensi terbanyak. Artinya, mulai dari kelas interval frekuensi terbanyak sampai dengan kelas interval pertama termasuk kategori skor rata-rata rendah. Sedangkan kelas interval yang berada diatas kelas interval media termasuk

kategori tinggi. Dari jumlah frekuensi yang termasuk kedalam kegroupangan tersebut lebih banyak berada pada golongang rendah.

Tabel IV.9
Perhitungang Skor Rata-Rata Dimensi Variabel X1
(Kualitas Pelayanan)

Dimensi	Jumlah Butir	Nomor Butir	Skor Dimensi	%
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	5	1, 2, 3, 4, 5	163,8	18,76
Kehandalan pelayanan (<i>reliability</i>)	7	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	149,14	17,08
Daya tanggap (<i>responsivness</i>)	4	13, 14, 15, 16	180,25	20,64
Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	4	17, 18, 19, 20	197,25	22,59
Sifat Empati (<i>empathy</i>)	4	21, 22, 23, 24	182,75	20,93
Jumlah	24		827,16	873,19

Penilaian masing-masing dimensi oleh anggota koperasi memiliki persentase terbesar yang ada pada dimensi jaminan dan kepastian dengan skor rata-rata dan persentase secara keseluruhan sebesar 197,25 dan 22,59%.. Sedangkan skor rata-rata dan persentase terkecil dimiliki dimensi kehandalan pelayanan sebesar 149,14 dan 17,08%. Hal tersebut menandakan anggota lebih banyak menilai jaminan dan kepastian yang dimiliki dalam kualitas pelayanan dibandingkan dimensi lainnya. Untuk dimensi daya tanggap memiliki persentase sebesar 20,64% dari keseluruhan dimensi. Sedangkan untuk sifat empati serta bukti fisik masing-masing sebesar 20,93% dan 18,76%.

Tabel IV.10
Perhitungan Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Dimensi Variabel
X1 (Kualitas Pelayanan)

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kemampuan dan penampilan fasilitas fisik (gedung, ruangan, alat telekomunikasi)	3	169	8,94
	Penampilan Pegawai	2	156	8,26
Kehandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan waktu karyawan	2	133	7,04
	Sikap simpatik karyawan	2	154,5	8,18
	Konsistensi karyawan dalam melayani	3	156,33	8,23
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	Melayani dengan cepat	2	178	9,42
	Memberikan kemudahan prosedur layanan	2	182,5	9,66
Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>)	Memiliki kompetensi melayani anggota	2	193	10,21
	Memiliki kredibilitas pelayanan	2	201,5	10,66
Sifat Empati (<i>Empathy</i>)	Memiliki perhatian yang baik dalam melayani pelanggan	2	185	9,79
	Memahami kebutuhan yang diinginkan pelanggan	2	180,5	9,55
Jumlah	11	24	1889,33	100

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata indikator dari masing-masing dimensi diatas diperoleh skor tertinggi yang terdapat pada indikator memiliki kredibilitas untuk melayani anggota sebesar 10,66% dari keseluruhan

indikator. Sedangkan skor terendah dimiliki indikator ketepatan waktu karyawan sebesar 133 dengan persentase 7,07% dari keseluruhan indikator. Untuk kemampuan dan penampilan fisik memiliki skor rata-rata sebesar 169 dengan presentase 8,94% diikuti persentase memiliki kompetensi untuk melayani pelanggan sebesar 10,21% dari skor rata-rata sebesar 193 dan seterusnya.

D. Analisis Data

Dari data yang telah diperoleh akan dilakukan analisis melalui proses uji persyaratan analisis. Hal tersebut ditujukan untuk mengetahui kelayakan model regresi yang digunakan. Kelayakan yang dimaksud berdasarkan hasil uji normalitas dan linieritas dengan memenuhi kriteria keputusan tertentu.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas *Kalmogorov-Smirnov* (K-S) dengan tingkat kesalahan (α)= 5% atau 0,05. sedangkan kriteria pengambilan keputusan data berdistribusi normal data berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$ atau tidak berdistribusi normal jika signifikansi $< 0,05$. hasil pengujian normalitas dengan menggunakan uji *Kalmogorov-Smirnov* tersebut dapat dilihat pada tabel IV.11

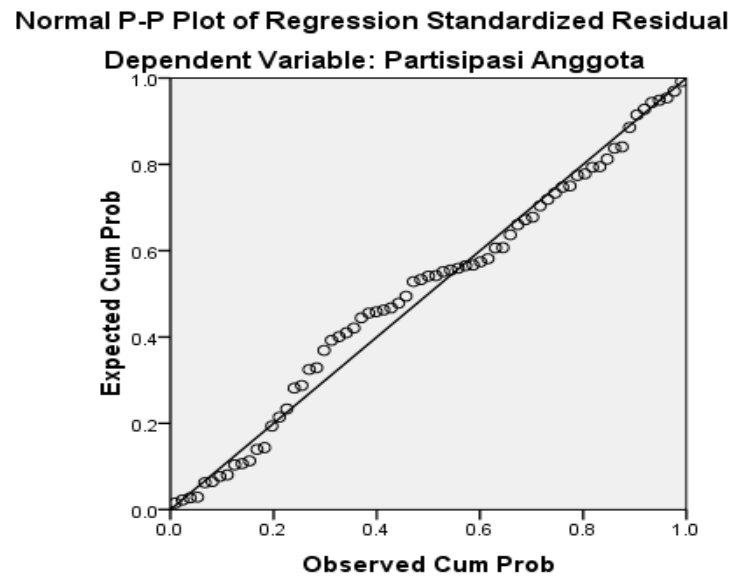
Tabel IV.11
Uji Normalitas Data

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Kualitas Pelayanan	Persepsi Manfaat Koperasi	Partisipasi Anggota
N		69	69	69
Normal Parameters ^a	Mean	59.48	59.46	56.94
	Std. Deviation	12.281	16.688	13.143
Most Extreme Differences	Absolute	.101	.098	.089
	Positive	.097	.084	.089
	Negative	-.101	-.098	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.841	.811	.742
Asymp. Sig. (2-tailed)		.480	.527	.641

a. Test distribution is Normal.

Dari uji normalitas diatas dengan menggunakan SPSS versi 16.0 diperoleh signifikansi untuk masing-masing variabel dengan melihat Asymp. Sig. (2-tailed). Signifikansi untuk partisipasi anggota sebesar 0,641, persepsi manfaat koperasi 0,527 dan kualitas pelayanan 0,480. Dari ketiga nilai signifikansi tersebut dapat disimpulkan berdasarkan kriteria keputusan signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan data dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

Jika uji normalitas diatas dilakukan dengan cara uji statistik, maka untuk pengujian secara grafik dapat dilihat pada gambar IV.4. Untuk pengujian normalitas dengan cara grafik dapat diambil keputusan berdasarkan penyebaran data disekitar garis diagonal.



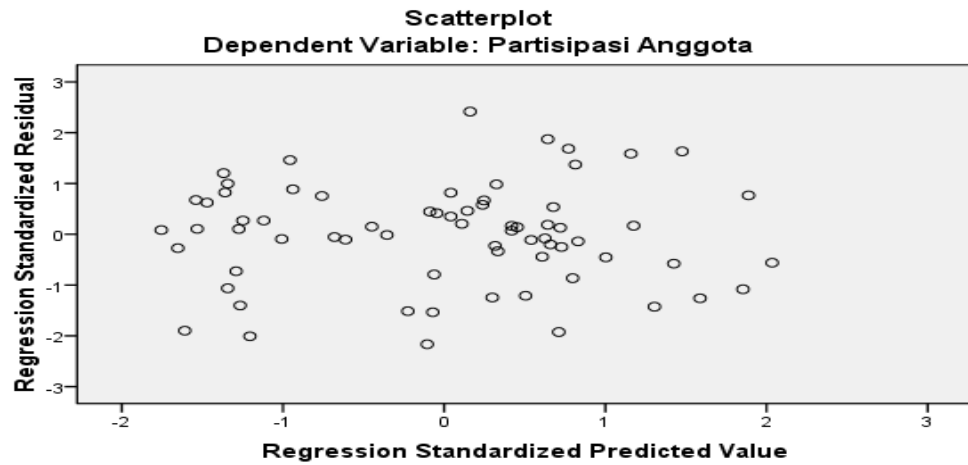
Gambar IV.4

Normal Probability Plot

Dari hasil out put menggunakan program SPSS versi 16.00 untuk uji normalitas secara grafik diperoleh gambaran seperti gambar IV.4 diatas. Berdasarkan kriteria keputusan untuk uji normalitas grafik, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Sebab, penyebaran data mengikuti arah garis diagonal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas dapat dilihat pada penyebaran data dalam scatterplot hasil penggunaan program SPSS versi 16.0. Jika dalam penyebaran data tidak membentuk suatu pola tertentu, maka asumsi linieritas untuk data penelitian ini terpenuhi.



Gambar IV.5

Scatterplot of Residual Untuk Uji Linieritas

Scatterplot diatas memberikan gambaran tentang penyebaran data yang tidak membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian asumsi linieritas untuk data penelitian ini terpenuhi.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan kisaran pengaruh dua variabel independen atau lebih jika salah satu variabel dinaikan atau diturunkan satu. Selain itu, dari model regresi ini dapat diketahui nilai minimal untuk variabel partisipasi anggota apabila nilai dari masing-masing variabel independen adalah 0. Dibawah ini hasil perhitungan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Tabel IV.12
Koefisien Regresi Linier

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.690	6.611		3.130	.003
	Kualitas Pelayanan	.271	.122	.253	2.212	.030
	Persepsi Manfaat Koperasi	.339	.090	.430	3.761	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada tabel diatas sehingga diperoleh persamaan liniernya sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 20,690 + 0,271X_1 + 0,339X_2$$

(0,122) + (0,090)

Pada tabel koefisien diatas, nilai konstanta sebesar 20,690, artinya jika kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi nilainya 0, maka partisipasi anggota nilainya positif sebesar 20,690. Nilai 0,271 merupakan nilai koefisien b1. Artinya jika kualitas pelayanan nilainya ditingkatkan 1 dan persepsi manfaat koperasi tetap, maka partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,224. Nilai 0,339 merupakan nilai koefisien b2. Artinya, jika variabel persepsi manfaat koperasi ditingkatkan 1 dan kualitas pelayanan tetap, maka partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,339. Dari masing-masing koefisien b1 dan b2 memiliki standar eror 0,122 dan 0,090.

a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen X1 dan X2 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel dependen (Y). Untuk mengetahui signifikansi uji F ini dapat dilihat pada tabel IV.13.

Tabel IV.13

Anova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4225.268	2	2112.634	18.540	.000 ^a
	Residual	7520.500	66	113.947		
	Total	11745.768	68			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi Manfaat Koperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Berdasarkan tabel diatas, F hitung sebesar 18,540. Sedangkan F kritis dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 $v_1=2$ dan $v_2=66$ dan didapat F tabel sebesar 3,316. Dengan demikian, dapat diketahui F hitung > F tabel yang artinya, hipotesis nol ditolak sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi secara serentak memengaruhi partisipasi anggota.

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen X1 dan X2 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Untuk mengetahui t hitung masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel IV.12 dimana variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 2,212 dan persepsi manfaat koperasi sebesar 3,761. Sedangkan t tabel diperoleh dari tabel statistik dengan taraf 0,25 (uji dua sisi 0,05/2) dan derajat kebebasan (df) = 66, maka didapat t tabel sebesar 1,997.

Dengan demikian dapat diketahui t hitung masing-masing variabel lebih besar dari t tabel (kualitas pelayanan $2,212 > 1,997$, persepsi manfaat koperasi $3,761 > 1,997$) sehingga hipotesis nol ditolak. Artinya, kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi masing-masing secara signifikan memiliki pengaruh terhadap partisipasi secara parsial.

3. Analisis Korelasi

a. Koefisien Korelasi Parsial

Koefisien korelasi parsial merupakan gambaran tentang keeratan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan variabel independen lainnya konstan. Koefisien parsial dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel IV.14
Koefisien Korelasi Parsial

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	Constant)	20.690	6.611		3.130	.003			
	Kualitas Pelayanan	.271	.122	.253	2.212	.030	.472	.263	.218
	Persepsi Manfaat Koperasi	.339	.090	.430	3.761	.000	.559	.420	.370

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Untuk korelasi variabel kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota dapat dilihat nilai koefisien korelasi yang berada pada kolom parsial baris kualitas pelayanan sebesar 0,263. Nilai koefisien ini termasuk kategori

rendah. Artinya, hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota memiliki hubungan yang positif namun memiliki tingkat keeratan yang rendah. Sedangkan hubungan persepsi manfaat koperasi dengan partisipasi anggota dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi yang beradap pada kolom partial baris persepsi manfaat koperasi sebesar 0,420. Untuk hubungan kedua variabel ini bersifat positif dan memiliki tingkat keeratan yang sedang.

b. Koefisien Korelasi Simultan

Koefisien korelasi simultan memberikan gambaran tingkat keeratan hubungan antara keseluruhan variabel independen (X1, X2) dan dependen (Y). Dibawah ini dapat dilihat nilai koefisien korelasi simultan pada tabel IV.15

Tabel IV.15

Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600 ^a	.360	.340	10,675

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi Manfaat Koperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Berdasarkan output SPSS versi 16.0 diatas, dapat dilihat pada kolom R nilai koefisien korelasi simultan sebesar 0,600. Artinya, tingkat hubungan antara seluruh variabel independen (X1, X2) dengan dependen (Y) adalah kuat. Hal tersebut, dikarenakan nilai koefisien korelasi simultan berada pada kategori 0,60-0,799.

4. Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Dari Tabel IV.15 dengan diketahui R^2 pada kolom R square sebesar 0,360. Jadi, kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi untuk memengaruhi partisipasi anggota sebesar 36%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

E. Pembahasan

Berdasarkan uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas *Kalmogorov-Smirnov* (K-S) dan uji linieritas dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel kualitas pelayanan, persepsi manfaat koperasi dan partisipasi anggota koperasi dinyatakan berdistribusi normal karena signifikansi dari masing-masing variabel lebih dari 0,05. Sedangkan secara grafik menggambarkan penyebaran data mengikuti arah garis diagonal dan untuk uji linieritas penyebaran data tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga asumsi uji linieritas terpenuhi. Dengan begitu, asumsi linieritas terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan linier:

$\hat{Y} = 20,690 + 0,271X_1 + 0,339X_2$ dengan tingkat eror masing-masing b_1 dan b_2 ialah 0,122 dan 0,090 yang artinya, jika kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi nilainya nol, maka partisipasi anggota nilainya positif sebesar 5,812. Jika kualitas pelayanan dinaikan 1 dan persepsi manfaat koperasi tetap, maka partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,224. Begitu juga dengan

variabel persepsi manfaat koperasi jika nilainya dinaikan 1 dan kualitas pelayanan tetap, maka partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,308.

Selain itu, masing-masing variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki suatu hubungan yang memiliki tingkat keeratan tertentu. Untuk hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi dapat dilihat pada tabel IV.14 kolom partial baris kualitas pelayanan. Pada tabel tersebut terdapat koefisien hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,263. berdasarkan kategori interpretasi nilai koefisien hubungan tersebut yang berada pada 0,20-0,399 maka, dapat dikatakan tingkat keeratan hubungan variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi adalah rendah.

Hubungan antara persepsi manfaat koperasi dengan partisipasi anggota koperasi sendiri memiliki nilai koefisien yang berbeda sebesar 0,420 sehingga interpretasinya pun berbeda. Dikarenakan nilai koefisien hubungan ini termasuk kategori 0,400-0,599 maka, dapat dikatakan tingkat keeratan hubungan yang dimiliki variabel persepsi manfaat koperasi dengan partisipasi anggota koperasi ialah sedang. Sedangkan hubungan secara keseluruhan dari variabel independen (kualitas pelayanan, persepsi manfaat koperasi) dengan variabel dependen (partisipasi anggota) memiliki nilai koefisien hubungan sebesar 0,600 yang dapat dilihat pada tabel IV.15 kolom R. Nilai koefisien tersebut memiliki interpretasi hubungan yang kuat karena termasuk kategori 0,60-0,799.

Dari perolehan data penelitian masing-masing variabel mencakup penilaian anggota aktif dan pasif. Penggolongan anggota aktif berdasarkan ketetapan minimal jumlah simpan dalam kurun waktu satu tahun sebesar Rp. 800.000 dan

jumlah simpanan dibawah besaran tersebut termasuk kategori anggota pasif. Dari pengambilan sampel yang dilakukan diperoleh 48 anggota aktif dan 21 anggota pasif. Proporsi ini mencerminkan jumlah anggota aktif yang lebih banyak daripada anggota pasif. Namun demikian, penilaian untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini tidak mencerminkan hasil penilaian yang baik tentang masing-masing variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Untuk variabel kualitas pelayanan terdiri dari skor rata-rata anggota aktif sebesar 64,79 dan anggota pasif sebesar 47,48. Persentase skor rata-rata tersebut secara keseluruhan sebesar 57,1% dan 42,9%. Sedangkan untuk variabel persepsi manfaat koperasi diperoleh skor rata-rata untuk anggota aktif sebesar 66,04 dan 44,43 untuk anggota pasif. Persentase secara keseluruhan dari skor rata-rata tersebut sebesar 58,78% dan 40,22%. Terakhir, skor rata-rata untuk variabel partisipasi sebesar 62,40 untuk anggota aktif dan 44,48 untuk anggota pasif. Sedangkan persentasenya sebesar 58,38% dan 41,32%.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Dalam penelitian ini telah diperoleh data yang menunjukkan kualitas pelayanan memengaruhi partisipasi anggota koperasi. Hal tersebut dapat dilihat dari pengujian data menggunakan uji t. Uji t ditujukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara partial. Keputusan ada tidaknya pengaruh tersebut berdasarkan kriteria keputusan dari hasil uji statistik (uji t) yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Perolehan t_{tabel} dapat dilihat pada tabel IV.14 dalam kolom t baris kualitas pelayanan sebesar 2,212. Sedangkan t_{hitung} dapat dilihat pada tabel statistik

dengan taraf 0,25 (uji dua sisi 0,05/2) dan derajat kebebasan (df) = 66, maka didapat t tabel sebesar 1,997. Berdasarkan kriteria keputusan yang dijelaskan sebelumnya maka, dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

Hasil penelitian tersebut juga dimiliki dalam penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Widyastuti tentang pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Dalam penelitian tersebut diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,529 dan t tabel sebesar 1,982 yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Serba Usaha (KSU).

2. Pengaruh Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

Pengambilan keputusan tentang ada tidaknya pengaruh persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota tidak jauh berbeda dengan sebelumnya dimana dapat dilihat dari tabel IV.14. Untuk t hitung variabel persepsi manfaat koperasi dapat dilihat pada kolom t baris persepsi manfaat koperasi. Dari tabel tersebut diperoleh t hitung sebesar 3,761. Sedangkan t tabel untuk persepsi manfaat koperasi sama dengan t tabel kualitas pelayanan sebesar 1,997. Dengan kriteria keputusan yang menggambarkan t hitung $>$ t tabel ini maka, dapat disimpulkan variabel persepsi manfaat koperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi.

Hasil penelitian ini memiliki sifat pengaruh yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya Wulansari. Penelitian yang berjudul Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Kualitas Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu Di KUD Jatinom Kecamatan Jatinom Kabupaten Klaten memperoleh hasil penelitian yang menjelaskan adanya pengaruh persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Dalam penelitian ini diperoleh suatu keputusan tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Keputusan tersebut berdasarkan nilai uji F yang ada pada tabel IV.13 sebesar 18,540 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,316. berdasarkan kriteria keputusan untuk adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian tersebut juga diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh A Jajang W. Mahri, tentang pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota KOPTI, Tasikmalaya. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, semakin tingginya kualitas pelayanan dan manfaat koperasi akan meningkatkan partisipasi anggota KOPTI. Begitu juga sebaliknya,

semakin menurunnya kualitas pelayanan dan manfaat koperasi juga akan menurunkan partisipasi anggota koperasi.

F. Keterbatasan Penelitian

Dalam keberhasilan pengujian hipotesis penelitian ini bukanlah suatu pencapaian hasil mutlak. Sebab, dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti tidak menutup kemungkinan untuk didapatkan hasil yang berbeda dari penelitian lainnya. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki berupa,

- 1) Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dalam menyelesaikan penelitian ini sehingga intensitas tidak sepenuhnya dilaksanakan secara maksimal.
- 2) Keterbatasan yang dimiliki peneliti untuk meneliti lebih dalam.
- 3) Kesibukan responden dengan pekerjaannya masing-masing dan lokasi tempat responden berjualan yang berbeda-beda dan menghabiskan banyak waktu serta biaya.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa,

- 1) Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika kualitas pelayanan tentang koperasi semakin baik maka akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan semakin buruk akan menurunkan tingkat pelaksanaan partisipasi yang dilakukan anggota.
- 2) Ada pengaruh positif antara persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota yang artinya, jika persepsi manfaat koperasi semakin baik akan meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika persepsi manfaat koperasi semakin buruk, maka akan menurunkan tingkat partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi.
- 3) Adanya pengaruh yang positif secara simultan antara kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi meningkat, maka partisipasi anggota juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan

persepsi manfaat koperasi menurun, maka partisipasi anggota juga akan menurun.

B. Implikasi

Kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi yang baik diharapkan mampu dibentuk oleh koperasi kepada anggota. Dengan begitu, akan berdampak positif terhadap partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi. Meskipun, penilaian terhadap kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi tergantung kepada anggotanya sendiri. Oleh karena itu, implikasi dari penelitian ini adalah semakin buruk kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi maka akan ikut menyebabkan buruknya partisipasi yang dilakukan oleh anggota. Begitu juga sebaliknya, semakin baik kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi maka, akan semakin membaik partisipasi yang dilakukan anggota dalam koperasi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan sebelumnya, saran-saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut.

- 1) Untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan ketepatan waktu karyawan koperasi untuk melayani anggota sebagai pelanggan koperasi. Hal tersebut merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan koperasi yang dinilai paling rendah oleh anggota
- 2) Untuk meningkatkan partisipasi anggota, koperasi hendaknya perlu mengupayakan untuk memberikan manfaat kepada anggota berupa peningkatan tabungan anggota yang ada dikoperasi. Dengan begitu, akan

memberikan tanggapan yang positif terhadap partisipasi anggota sebagai upaya untuk mencari manfaat lainnya yang ada dikoperasi.

- 3) Peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi juga dapat ditingkatkan melalui peningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi manfaat koperasi yang dimiliki anggota secara bersamaan dengan cara meningkatkan disiplin karyawan koperasi dalam ketepatan waktu untuk melayani anggota sebagai pelanggan serta memberikan manfaat tabungan anggota agar mengalami peningkatan guna kebutuhan anggota itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- BPS. **Statistik Lembaga Keuangan (Financial Instituion Statistic): Katalog BPS**. Jakarta:BPS, 2012.
- Baswir, Resvrison. **Koperasi Indonesia**, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000
- Casson, Herbert N. **Petunjuk Praktis dalam Berusaha**. Surabaya: Usaha Nasional, 1991.
- Ghozali, Imam. **Ekonometrika Teori Konsep dan aplikasi dengan SPSS 17**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2009.
- Hendar dan Kusnadi. **Ekonomi Koperasi: Untuk Perguruan Tinggi**. Jakarta: Lembaga Penerbit UI, 1999.
- Jihad, Asep dan Abdul Haris. **Evaluasi Pembelajaran**. Yogyakarta: Multi Pressindo, 2013.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Lupiyoadi, Rambat. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mahri, A. Jajang W. **Pelayanan Dan Manfaat Koperasi, Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota**. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Muhammad, Armi. **Komunikasi Organisasi**, Cetakan Kedelapan.. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Mulyana, Deddy. **Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Mutis, Thoby. **Pengembangan Koperasi**. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992.
- Nazir, Mohammad. **Metode Penelitian**. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- P. Hasibuan. **Menejemen Koperasi: Analisa Tugas-Tugas Unsur-Unsur Menejemen Koperasi**. Jakarta: Yayasan Pembinaan, 1986.

- Partomo, Tiktik Sartika dan Abd. Rachman Soejoedono, **Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi**. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Priyanto, Duwi. **SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate**. Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- Robbins, Stephen P. **Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi**. Jakarta: Prenhalindo, 1996.
- Ropke, Jochen. **Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- _____. **Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba, **Koperasi: Teori dan Praktik**. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Subkhi, Akhmad dan Mohammad Jauhar. **Pengantar Teori & Perilaku Organisasi**. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013.
- Sudjana. **metodologi Statistika**. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sugiyono. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sulaiman, Wahid. **Analisis Regresi Menggunakan SPSS**. Yogyakarta: Grava Media, 2006.
- Tioka, Moh. Pabundu. **metodologi Riset Bisnis**. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy. **Service Management: Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012.
- Toha, Miftah. **Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya**. Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008.
- Widyastuti, Aprilia. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan Cipinang, Jakarta Timur, **Skripsi**, Jakarta: Pusat Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, 2013.

Wulansari, Maya **Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Kualitas Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu Di KUD Jatinom Kecamatan Jatinom Kabupaten Klaten.** Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

Internet:

Daslani, Pitan. **Siapa Yang Diuntungkan?:Artikel.** 2014.

http://www.stabilitas.co.id/view_articles.php?article_id=75&article_type=0&article_category=16&md=1f330b061b0192dda48cd8f3376a053d (diakses pada tanggal 20 februari 2014)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

103

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982,
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1936/UN39.12/KM/2014
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi

30 Juni 2014

Yth. Ketua Pengurus Koperasi Pasar (KOPPAS)

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Hermansyah** No. Telp/HP : 083875209479
Nomor Registrasi : 8105108073
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Untuk Mengadakan : Penelitian untuk Skripsi

Di : **Jl. Bendungan Hilir II, No.1B, Bendungan Hilir,
Tanah Abang, Jakarta Pusat**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penyusunan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi

Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001



SWAMITRA USP

Jakarta, 02 Juli 2014

Nomor : 023.A/SBH-K/VII/2014

Lampiran : -

Perihal : **Persetujuan Uji Coba Instrumen Penelitian.**

Kepada

Yth, Kepala Biro Administrasi Akademik

Dan Kemahasiswaan UNJ

Di

Tempat.

Berdasarkan surat Kepala Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) tentang permohonan Izin Penelitian Skripsi, bahwa :

Nama : Hermansyah

NIM : 8105108073

Fakultas : Ekonomi

Sebagai mahasiswa yang bersangkutan, di izinkan untuk melakukan uji coba instrument Penelitian kepada anggota Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Pasar Bendungan Hilir, Jakarta Pusat"*.

Demikianlah surat perizinan ini kami berikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

SWAMITRA USP
KOPPAS BENDUNGAN HILIR

Syafrinur
Manajer

SWAMITRA USP KOPPAS BENDUNGAN HILIR

Jl. Bendungan Hilir II No. 1B Rt. 013 / Rw. 001 Kelurahan Bendungan Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Jakarta Pusat

Telp. (021) 5708450 - 57335509

Jakarta, 1 Juli 2014

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Anggota

Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Bendungan Hilir

Di tempat.

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Hermansyah

Nomor Registrasi : 8105108073

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Alamat : Jl. Masjid Al makmur RT003/RW008 No.26 Pasar Minggu, Jakarta

Selatan

Saat ini sedang melakukan tugas akhir skripsi yang berjudul: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pasar Kecamatan Pasar, Jakarta Selatan.*" Oleh karena itu, dimohon bagi bapak/ibu anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian ini. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

Demikianlah surat ini saya sertakan, semoga penelitian ini dapat berguna bagi peneliti, masyarakat dan khususnya bagi Koperasi Pasar (KOPPAS)PD. Pasar Jaya Pasar Minggu. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya,



Hermansyah

IDENTITAS DIRI RESPONDEN

Nama Lengkap :

Nomor Anggota :

PETUNJUK PENGISIAN 1

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN USAHA SIMPAN PINJAM KOPERASI PEDAGANG PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN**SB : Sangat Baik****B : Baik****KB :Kurang Baik****TB : Tidak Baik****STB : Sangat Tidak Baik**

No.	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB
1.	Penataan ruang kerja koperasi untuk memberikan kesan baik kepada pelanggan.					
2.	Kebersihan ruang kerja koperasi.					
3.	Kemampuan alat telekomunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan baik dengan anggota.					
4.	Kelengkapan perlengkapan kantor yang dimiliki guna melayani anggota dengan baik.					
5.	Kerapihan karyawan dalam berpakaian.					
6.	Kesesuaian dan keseragaman pakaian karyawan berdasarkan aturan yang berlaku.					
7.	Kehadiran karyawan koperasi untuk masuk jam kerja secara tepat waktu.					
8.	Penggunaan waktu operasional oleh karyawan yang dilakukan secara proporsional.					
9.	Kepedulian karyawan pada saat melayani kebutuhan yang diinginkan anggota					
10.	Keterbukaan karyawan untuk melayani masalah atau keluhan layanan dari anggota.					
11.	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama antar anggota.					
12.	Penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada anggota.					
13.	Komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh anggota.					
14.	Respon karyawan terhadap kedatangan anggota yang ingin dilayani dengan cepat.					
15.	Kemampuan karyawan dalam melayani anggota dengan cepat.					
16.	Kemudahan persyaratan menjadi anggota koperasi yang ditujukan untuk menarik anggota baru.					
17.	Tindakan karyawan koperasi untuk memproses pencairan dana anggota dengan mudah.					

18.	Sistem pemungutan simpanan yang digunakan oleh koperasi tanpa mengganggu aktifitas anggota.					
19.	Pengetahuan karyawan tentang program kerja koperasi dalam melayani kebutuhan anggota yang semakin meningkat.					
20.	Kemampuan karyawan dalam melayani anggota sesuai dengan tata cara yang baik dan benar.					
21.	Pengelolaan administrasi oleh karyawan untuk menyimpan data penting milik anggota.					
22.	Cara berkomunikasi karyawan kepada anggota untuk menyampaikan maksud tertentu secara jelas.					
23.	Citra karyawan dalam melayani anggota yang ingin menyimpan dana di koperasi.					
24.	Kepercayaan terhadap karyawan dalam menjaga data privasi milik anggota dengan baik.					
25.	Kemampuan karyawan untuk memperhatikan dengan baik keperluan yang disampaikan oleh pelanggan.					
26.	Perhatian karyawan memproses keperluan mendesak yang dimiliki pelanggan.					
27.	Kemampuan karyawan untuk memahami maksud dan tujuan dari kebutuhan yang diinginkan pelanggan.					
28.	Pemahaman karyawan terhadap cara melayani pelanggan dengan memuaskan.					

PETUNJUK PENGISIAN 2

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **PERSEPSI MANFAAT KOPERASI PEDAGANG PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota dari kegiatan usaha simpan pinjam yang dijalankan oleh koperasi. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN**ST : Sangat Setuju****S : Setuju****RR :Ragu-ragu****TS : Tidak Setuju****STS : Sangat Tidak Setuju**

No.	Pernyataan	ST	S	RR	TS	STS
1.	Kenyamanan dan keamanan menyimpan dana dikoperasi membuat anggota meningkatkan tabungannya.					
2.	Penurunan tabungan anggota didasarkan pada pengurangan biaya administrasi yang cukup besar.					
3.	Peningkatan tabungan anggota berdasarkan kinerja koperasi yang membaik.					
4.	Keuntungan dari tingkat suku bunga tabungan dikoperasi membuat anggota meningkatkan tabungannya.					
5.	Peningkatan tabungan anggota berdasarkan peraturan memberikan secara rutin pada jangka waktu tertentu.					
6.	Anggota koperasi dapat membuka usaha dari pinjaman dikoperasi.					
7.	Anggota mendapatkan tingkat suku bunga pinjaman yang menguntungkan dari koperasi.					
8.	Koperasi memberikan jatuh tempo pengembalian pinjaman yang meringankan anggota.					
9.	Saya dapat mengembangkan potensi ekonomi yang saya miliki dari pinjaman modal usaha koperasi.					
10.	Ketahanan usaha anggota menjadi kuat berkat dukungan modal yang diberikan oleh koperasi.					
11.	Kegiatan usaha yang dimiliki koperasi tidak dapat memajukan usaha anggotanya.					
12.	Ketersediaan pinjaman dikoperasi hanya mampu mendukung beberapa usaha anggotanya saja.					
13.	Koperasi lebih memprioritaskan pinjaman untuk memberikan keuntungan kepada nonanggota.					
14.	Anggota tidak memiliki usaha yang cocok untuk dapat didukung oleh kegiatan usaha koperasi.					
15.	Saya mendapatkan pendapatan lebih dari Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dibagikan oleh koperasi.					
16.	Koperasi ikut serta dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui pembagian SHU.					
17.	Koperasi ikut meningkatkan kualitas kehidupan anggotanya melalui pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU).					
18.	Pembagian Sisa Hasil Usaha oleh koperasi dilakukan secara tidak proporsional.					

19.	Koperasi lebih mementingkan besar kecilnya tabungan anggota dalam pembagian SHU.					
20.	Koperasi menjadikan anggota peduli terhadap anggota yang mengalami kesulitan.					
21.	Koperasi tidak menumbuhkan ikatan kekeluargaan diantara anggota.					
22.	Anggota bekerja sama dengan baik antara satu sama lain untuk mencapai kepentingan bersama.					
23.	Anggota hanya mementingkan kepentingan diri sendiri dalam rapat anggota.					
24.	Saya memperoleh pengalaman untuk bersosialisasi dengan anggota lain yang berbeda budaya.					
25.	Saya memperoleh pengetahuan tentang berorganisasi sosial berdasarkan pengalaman menjadi anggota.					
26.	Saya dapat menghargai perbedaan yang ada pada anggota lainnya dalam berorganisasi dikoperasi.					
27.	Koperasi menumbuhkan kepercayaan anggotanya untuk mencapai kepentingan bersama.					
28.	Hasil kinerja koperasi berdasarkan kerja keras anggotanya untuk bergerak secara mandiri.					
29.	Koperasi menumbuhkan semangat anggota dalam penyeteran modal koperasi untuk bergerak secara mandiri..					

PETUNJUK PENGISIAN 3

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **PARTISIPASI DALAM KOPERASI PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN

SL : Selalu
P : Pernah

SR : Sering
TP : Tidak Pernah

KK :Kadang-kadang

No.	Pernyataan	SL	SR	KK	P	TP
1.	Saya memberikan simpanan wajib jika diminta pihak koperasi.					
2.	Undangan rapat anggota saya hadir dengan sukarela.					
3.	Saya mengikuti kegiatan dari koperasi karena terpaksa menjadi anggota.					
4.	Saya terlibat dalam mengurus koperasi untuk kepentingan diri sendiri.					
5.	Saya melakukan pinjaman dari koperasi untuk keperluan pribadi.					
6.	Saya mengikuti aturan dasar rumah tangga koperasi berdasarkan kesepakatan sesama anggota.					
7.	Saya mengembalikan uang pinjaman koperasi pada waktu yang ditetapkan.					
8.	Saya tidak mengikuti prosedur meminjam dana dari koperasi.					
9.	Saya tidak mengikuti acara rapat anggota sampai selesai.					
10.	Saya tidak mengikuti tata tertib rapat anggota yang dilangsungkan oleh koperasi.					
11.	Saya tidak memperdulikan tata kehidupan koperasi yang dijalankan oleh pengurus dan pihak manajemen.					
12.	Saya memberikan pendapat secara resmi dalam rapat anggota tahunan (RAT).					
13.	Saya mengikuti acara pendidikan yang diselenggarakan oleh koperasi.					
14.	Saya terlibat tanya jawab pada saat proses pendidikan koperasi berlangsung.					
15.	Saya ikut mempromosikan koperasi kepada orang lain serta mengajak untuk menjadi anggota.					
16.	Saya memberikan informasi penting kepada koperasi diluar acara resmi yang diselenggarakan.					
17.	Sebagai pemilik saya ikut membantu perkembangan usaha koperasi melalui usaha yang saya miliki.					
18.	Sebagai pemilik saya ikut memberikan modal kepada koperasi dalam menjalankan usahanya.					
19.	Saya menggunakan hak suara dalam pembentukan pengurus sebagai salah satu pemilik koperasi.					

20.	Sebagai pemilik saya tidak memberikan gagasan untuk dijalankan koperasi.					
21.	Saya terlibat dalam menentukan tujuan dari keputusan yang dibuat sesama anggota.					
22.	Saya meminta koperasi mengadakan rapat anggota untuk membahas kepentingan sebagai pemilik koperasi.					
23.	Saya melunasi cicilan pinjaman yang saya lakukan kepada koperasi.					
24.	Saya menggunakan pelayanan koperasi untuk memperoleh kebutuhan yang saya inginkan.					
25.	Saya memberikan keluhan sebagai pelanggan dalam menggunakan jasa usaha koperasi .					
26.	Saya memberikan informasi kebutuhan yang diinginkan anggota kepada koperasi.					

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	Skor Butir																												Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	5	3	2	2	2	2	5	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	71
2	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	2	4	2	85
3	1	2	3	4	4	2	2	2	1	4	5	3	3	5	3	2	4	1	2	3	2	2	2	4	2	3	5	3	79
4	3	3	3	4	3	3	5	1	2	3	4	4	1	3	2	3	5	4	4	5	5	1	3	5	4	2	4	5	94
5	5	1	4	3	1	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	5	2	2	2	3	5	2	3	4	2	2	76
6	1	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	4	4	5	1	3	2	3	3	4	5	5	5	3	4	3	5	3	106
7	5	5	4	4	2	5	1	5	2	4	2	2	5	2	2	2	5	2	3	3	4	5	2	3	3	5	5	5	97
8	1	1	5	1	4	1	1	5	3	3	1	3	4	4	3	5	2	3	2	5	3	2	4	5	2	2	5	2	82
9	1	1	1	3	1	2	2	4	1	3	5	5	3	3	4	1	4	4	1	2	2	1	5	2	5	3	5	5	79
10	5	5	5	2	1	5	2	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	112
11	3	1	5	2	5	2	3	5	5	3	1	5	5	2	5	2	3	5	5	5	2	3	3	2	2	3	5	5	97
12	4	1	4	4	1	1	2	2	2	2	1	2	5	5	2	1	2	2	2	4	1	3	5	4	2	5	2	3	74
13	4	2	4	2	5	5	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	1	5	5	4	4	5	2	2	102
14	4	2	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	2	3	4	5	5	1	2	4	4	5	5	3	5	107
15	2	3	2	5	1	1	4	5	3	3	2	2	2	5	3	1	1	1	2	2	4	4	1	2	1	4	1	4	71
16	1	3	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	5	62
17	5	3	2	5	2	5	2	5	5	2	2	4	5	5	3	1	5	2	1	2	3	3	5	4	3	4	5	5	98
18	5	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	1	1	2	2	4	5	5	2	3	5	5	105
19	5	5	1	2	1	1	2	2	2	5	2	3	2	4	3	1	4	5	4	1	1	2	1	4	4	4	1	4	76
20	5	5	2	2	2	2	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	1	1	1	2	3	2	3	2	84
21	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	2	5	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5	117
22	2	2	1	4	1	1	2	4	2	5	5	4	3	3	2	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	5	5	98
23	2	1	4	5	1	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	3	5	2	2	1	2	5	2	2	1	4	2	69
24	1	5	2	1	1	1	3	4	2	4	3	4	5	2	2	1	5	5	2	3	5	4	2	5	1	2	3	5	83

25	3	1	2	2	1	2	4	1	4	2	4	5	2	1	2	5	2	5	1	2	5	3	2	4	2	4	2	2	75	
26	2	2	5	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	112
27	1	1	2	5	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	4	5	5	2	4	3	1	2	3	2	3	1	65	
28	1	2	4	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	5	5	5	3	4	1	3	5	4	4	2	78	
29	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	5	2	2	2	2	2	2	1	3	5	5	70
30	2	4	3	3	5	4	5	2	4	5	5	3	1	4	4	3	5	2	1	4	3	4	4	3	5	3	2	5	98	
Jumlah Xi	84	82	94	91	68	83	83	101	90	102	95	100	96	102	84	87	101	106	84	99	86	99	95	99	95	100	107	109	2622	
Jumlah Xi ²	309	297	348	327	213	303	269	402	316	392	359	357	364	407	272	322	389	425	307	373	293	374	375	365	357	368	441	455		
R hitung	0,42	0,44	0,49	0,18	0,38	0,54	0,42	0,49	0,59	0,55	0,43	0,62	0,36	0,47	0,46	0,45	0,55	-0,13	0,19	0,38	-0,08	0,47	0,39	0,58	0,37	0,46	0,43	0,41		
r tabel	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36		
Kesimpulan	Valid	Valid	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	drop	drop	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		

Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	Skor Butir																								Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	2	1	2	2	1	1	2	4	5	3	2	2	2	2	5	2	3	4	4	2	2	3	3	2	61
2	1	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	2	4	2	72
3	1	2	3	4	2	2	2	1	4	5	3	3	5	3	2	4	3	2	2	4	2	3	5	3	70
4	3	3	3	3	3	5	1	2	3	4	4	1	3	2	3	5	5	1	3	5	4	2	4	5	77
5	5	1	4	1	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	5	2	3	4	2	2	64
6	1	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4	4	5	1	3	2	4	5	5	3	4	3	5	3	92
7	5	5	4	2	5	1	5	2	4	2	2	5	2	2	2	5	3	5	2	3	3	5	5	5	84
8	1	1	5	4	1	1	5	3	3	1	3	4	4	3	5	2	5	2	4	5	2	2	5	2	73
9	1	1	1	1	2	2	4	1	3	5	5	3	3	4	1	4	2	1	5	2	5	3	5	5	69
10	5	5	5	1	5	2	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	97
11	3	1	5	5	2	3	5	5	3	1	5	5	2	5	2	3	5	3	3	2	2	3	5	5	83
12	4	1	4	1	1	2	2	2	2	1	2	5	5	2	1	2	4	3	5	4	2	5	2	3	65
13	4	2	4	5	5	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	2	2	94
14	4	2	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	2	3	5	2	4	4	5	5	3	5	93
15	2	3	2	1	1	4	5	3	3	2	2	2	5	3	1	1	2	4	1	2	1	4	1	4	59
16	1	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	1	1	5	2	1	5	54
17	5	3	2	2	5	2	5	5	2	2	4	5	5	3	1	5	2	3	5	4	3	4	5	5	87
18	5	4	5	2	2	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	2	4	5	5	2	3	5	5	97
19	5	5	1	1	1	2	2	2	5	2	3	2	4	3	1	4	1	2	1	4	4	4	1	4	64
20	5	5	2	2	2	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2	5	1	1	2	3	2	3	2	74
21	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	104
22	2	2	1	1	1	2	4	2	5	5	4	3	3	2	5	4	5	4	5	2	5	2	5	5	79
23	2	1	4	1	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	3	2	2	5	2	2	1	4	2	56
24	1	5	2	1	1	3	4	2	4	3	4	5	2	2	1	5	3	4	2	5	1	2	3	5	70

25	3	1	2	1	2	4	1	4	2	4	5	2	1	2	5	2	2	3	2	4	2	4	2	2	62
26	2	2	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	101
27	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	4	2	3	1	2	3	2	3	1	46
28	1	2	4	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	5	4	1	3	5	4	4	2	63
29	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	5	5	56
30	2	4	3	5	4	5	2	4	5	5	3	1	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	2	5	89
Jumlah Xi	84	82	94	68	83	83	101	90	102	95	100	96	102	84	87	101	99	99	95	99	95	100	107	109	
Jumlah Xi ²	309	297	348	213	303	269	402	316	392	359	357	364	407	272	322	389	373	374	375	365	357	368	441	455	
K=	24																								
Varians Total=	247,39																								
Varians Butir =	2,648	2,478	1,844	1,995	2,530	1,633	2,102	1,862	1,559	2,282	1,333	1,959	2,041	1,269	2,921	1,689	1,597	1,734	2,557	1,597	1,937	1,471	2,047	2,033	
Sigma Var. Butir	47,12																								
Alpha-Cronbach	0,844731348																								

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat Koperasi (X2)

Responden	Skor Butir																												Jumlah Xt		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	
1	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	124
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	127
3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	131
4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	124
5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	122	
6	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	128
7	4	5	4	5	3	5	2	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	121
8	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	127
9	4	4	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	4	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	5	2	109	
10	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	121	
11	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	131	
12	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	122
13	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	130
14	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	2	3	3	2	2	3	3	5	114	
15	4	3	3	2	4	5	4	2	2	5	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	89	
16	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	129
17	4	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	102
18	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	124	
19	2	4	1	2	4	1	2	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	103	
20	2	4	3	5	4	5	2	5	3	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	112	
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	132	
22	5	4	5	3	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	126	
23	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	128	
24	2	4	4	4	4	1	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	2	96	
25	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	130	

26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	130
27	5	5	1	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	124
28	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	127
29	5	5	5	2	5	5	2	2	5	3	5	4	2	2	4	1	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	2	111
30	5	5	5	5	4	1	2	5	1	5	4	5	5	1	4	1	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	2	4	1	107
Jumlah Xi	124	132	118	116	134	130	120	123	122	131	137	123	126	113	123	126	127	117	115	121	122	125	129	126	126	129	130	126	110	
Jumlah Xi ²	521	584	491	483	593	601	509	526	523	592	620	510	547	444	518	565	536	483	457	492	495	530	564	545	546	567	574	538	427	
r Hitung	0,47	0,40	0,25	0,42	0,44	0,58	0,59	0,38	0,42	0,49	0,55	0,00	0,25	0,46	0,52	0,50	0,39	0,19	0,26	0,40	0,62	0,55	0,39	0,39	0,46	0,48	0,38	0,44	0,40	
r tabel	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	
Kesimpulan	Valid	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	drop	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	drop	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Persepsi Manfaat Koperasi (X2)

Responden	Skor Butir																								Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	92
3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	99
4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	90
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	91
6	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	96
7	4	5	5	3	5	2	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	90
8	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	94
9	4	4	3	4	5	5	2	5	5	5	2	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	2	79
10	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	88
11	4	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	94
12	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	89
13	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
14	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	2	3	3	2	2	3	3	5	80
15	4	3	2	4	5	4	2	2	5	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	66
16	3	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	93
17	4	3	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	73
18	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	90
19	2	4	2	4	1	2	5	2	2	4	5	4	2	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	73
20	2	4	5	4	5	2	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	83
21	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	98
22	5	4	3	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	92
23	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	93
24	2	4	4	4	1	2	4	4	2	3	3	2	2	5	4	4	4	3	2	3	5	4	4	2	67
25	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	98
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	97

27	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	94	
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	102
29	5	5	2	5	5	2	2	5	3	5	2	4	1	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	2	79	
30	5	5	5	4	1	2	5	1	5	4	1	4	1	4	3	3	3	5	5	5	4	2	4	1	75	
Jumlah Xi	124	132	116	134	130	120	123	122	131	137	113	123	126	127	121	122	125	129	126	126	129	130	126	110		
Jumlah Xi ²	521	584	483	593	601	509	526	523	592	620	444	518	565	536	492	495	530	564	545	546	567	574	538	427		
K=	24																									
Varians Total =	92,88																									
Varians Butir =	0,81	0,39	1,29	0,33	1,82	1,52	1,27	1,44	1,21	0,32	1,15	0,58	1,75	0,46	0,65	0,48	0,83	0,84	1,06	0,86	0,7	0,64	0,58	1,33		
Sigma Var. Butir	22,30																									
Alpha-Cronbach	0,792926738																									

Data Perhitungan Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota (Y)

Responden	Skor Butir																										Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	5	5	2	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
2	3	4	4	3	5	3	1	2	2	5	4	3	4	5	1	1	1	1	3	2	3	1	5	3	4	3	76
3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	119
4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	124
5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	121
6	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	111
7	5	5	5	2	5	3	3	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	111
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	125
9	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	5	5	120
10	1	5	5	5	3	1	3	2	1	2	2	3	5	3	5	1	1	2	2	2	2	3	1	4	2	3	69
11	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	115
12	3	4	4	3	5	3	4	4	2	2	5	5	3	4	5	3	1	3	1	3	1	2	5	5	5	5	90
13	5	4	3	3	1	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	107
14	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	3	3	3	2	102
15	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	104
16	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	3	3	3	3	104
17	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	2	2	2	3	2	4	5	5	5	2	2	2	3	2	1	90
18	5	5	3	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	94
19	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	111
20	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2	3	1	1	96
21	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	94
22	3	4	4	2	3	5	3	4	2	2	2	4	4	5	5	3	4	5	1	1	1	1	3	1	3	1	76
23	3	4	4	2	4	4	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	5	3	3	3	4	90
24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	1	4	4	5	5	114

25	5	5	5	2	3	3	4	5	2	5	4	3	4	2	2	3	1	5	3	3	5	2	4	4	5	5	94
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	3	3	115
27	2	1	5	2	5	3	1	3	2	1	2	2	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	87
28	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	5	5	5	5	113
29	5	4	4	2	2	3	5	4	2	1	5	4	3	4	5	1	1	1	1	2	2	5	1	2	5	5	79
30	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	117
Jumlah Xi	133	137	137	104	122	112	116	127	94	110	124	125	127	138	136	120	116	120	119	113	88	104	118	107	121	119	
Jumlah Xi ²	608	630	622	418	527	449	480	548	350	431	540	556	563	656	644	529	509	509	518	464	321	424	504	407	510	508	
r hitung	0,70	0,44	0,34	0,36	0,38	0,53	0,36	0,59	0,38	0,39	0,59	0,64	0,57	0,49	0,44	0,85	0,67	0,53	0,78	0,63	0,32	0,41	0,68	0,38	0,52	0,49	
r tabel	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	
Kesimpulan	Valid	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	drop	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Data Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Partisipasi Anggota (Y)

Responden	Skor Butir																							Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	5	5	2	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	94
2	3	4	3	5	3	2	2	5	4	3	4	5	1	1	1	1	3	2	1	5	3	4	3	61
3	5	5	3	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	94
4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	100
5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	96
6	5	5	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	90
7	5	5	2	5	3	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	89
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	101
9	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	95
10	1	5	5	3	1	2	1	2	2	3	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	4	2	3	54
11	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	95
12	3	4	3	5	3	4	2	2	5	5	3	4	5	3	1	3	1	3	2	5	5	5	5	71
13	5	4	3	1	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	87
14	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	87
15	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	2	3	4	4	4	84
16	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	89
17	5	5	3	4	3	5	5	5	4	2	2	2	3	2	4	5	5	5	2	2	3	2	1	76
18	5	5	2	4	4	3	3	3	1	1	1	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	75
19	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	93
20	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	2	2	3	1	1	83
21	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	75
22	3	4	2	3	5	4	2	2	2	4	4	5	5	3	4	5	1	1	1	3	1	3	1	64
23	3	4	2	4	4	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	73
24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	4	4	5	5	94
25	5	5	2	3	3	5	2	5	4	3	4	2	2	3	1	5	3	3	2	4	4	5	5	70

26	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	97
27	2	1	2	5	3	3	2	1	2	2	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	67
28	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	94
29	5	4	2	2	3	4	2	1	5	4	3	4	5	1	1	1	1	2	5	1	2	5	5	58
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	100
Jumlah Xi	133	137	104	122	112	127	94	110	124	125	127	138	136	120	116	120	119	113	104	118	107	121	119	
Jumlah Xi ²	608	630	418	527	449	548	350	431	540	556	563	656	644	529	509	509	518	464	424	504	407	510	508	
K=	23																							
Varians Total =	187,64																							
Varians Butir =	1,15	0,67	1,98	1,17	1,17	0,87	1,91	1,47	1,22	1,32	1,15	0,73	0,95	1,79	2,05	1,52	1,69	1,43	2,19	1,65	1,15	1,27	1,76	
Sigma Var. Butir	32,26																							
Alpha-Cronbach	0,86571301																							

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982,
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1930/UN39.12/KM/2014
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi**

27 Juni 2014

Yth. Ketua Pengurus Koperasi Pasar (Koppas)
PD. Pasar Jaya, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Hermansyah** No. Telp/HP : 083875209479
Nomor Registrasi : 8105108073
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Untuk Mengadakan : Penelitian untuk Skripsi

Di : **Koperasi Pasar (Koppas)**
PD. Pasar Jaya, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penyusunan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pasar (Koppas) Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,



Syaifullah
Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi



KOPPAS PASAR MINGGU

Koperasi Pedagang Pasar - Pasar Minggu

Didirikan tgl. 27 - 11 - 1980 Badan Hukum No. 030/PAD/KWK 9/11/1996 tgl. 17 Feb 1996
Jalan Raya Pasar Minggu No. 53 Pasar Minggu, Jakarta Selatan Telp. (021) 788 44 714

Bankers : BNI 46 Cab. Ps. Minggu
Bank Mandiri Cab. Graha Cipta Caraka

Jakarta, 04 Juni 2014

Nomor : 150 /KOPPAS PSM/P/VI/2014
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Biro Administrasi Akademik
Dan Kemahasiswaan UNJ
Di Jakarta.

Berdasarkan Surat Kepala Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) tentang permohonan Izin Penelitian Skripsi, bahwa :

Nama : Hermansyah
NIM : 8105108073
Falkutas : Ekonomi

Sebagai mahasiswa yang bersangkutan, diizinkan untuk melakukan penelitian skripsi pada Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Minggu, Jakarta Selatan dengan judul skripsi:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI MANFAAT KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PASAR (KOPPAS) KECAMATAN PASAR MINGGU, JAKARTA SELATAN.

Demikian surat perizinan penelitian ini kami berikan, atas perhatiannya terima kasih.

An. Pengurus KOPPAS Pasar Minggu



Taufik Hidayat
Sekretaris

Jakarta, 3 Juli 2014

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Anggota

Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) PD. Pasar Jaya Pasar Minggu

Di tempat.

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Hermansyah

Nomor Registrasi : 8105108073

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Alamat : Jl. Masjid Al makmur RT003/RW008 No.26 Pasar Minggu, Jakarta
Selatan

Saat ini sedang melakukan tugas akhir skripsi yang berjudul: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pasar Kecamatan Pasar, Jakarta Selatan.*" Oleh karena itu, dimohon bagi bapak/ibu anggota Koperasi Pasar (KOPPAS) meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian ini. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

Demikianlah surat ini saya sertakan, semoga penelitian ini dapat berguna bagi peneliti, masyarakat dan khususnya bagi Koperasi Pasar (KOPPAS)PD. Pasar Jaya Pasar Minggu. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya,



Hermansyah

IDENTITAS DIRI RESPONDEN

Nama Lengkap :

Nomor Anggota :

PETUNJUK PENGISIAN 1

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN USAHA SIMPAN PINJAM KOPERASI PEDAGANG PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN**SB : Sangat Baik****B : Baik****KB : Kurang Baik****TB : Tidak Baik****STB : Sangat Tidak Baik**

No.	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB
1.	Penataan ruang kerja koperasi untuk memberikan kesan baik kepada pelanggan.					
2.	Kebersihan ruang kerja koperasi.					
3.	Kemampuan alat telekomunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan baik dengan anggota.					
4.	Kerapihan karyawan dalam berpakaian.					
5.	Kesesuaian dan keseragaman pakaian karyawan berdasarkan aturan yang berlaku.					
6.	Kehadiran karyawan koperasi untuk masuk jam kerja secara tepat waktu.					
7.	Penggunaan waktu operasional oleh karyawan yang dilakukan secara proporsional.					
8.	Kepedulian karyawan pada saat melayani kebutuhan yang diinginkan anggota					
9.	Keterbukaan karyawan untuk melayani masalah atau keluhan layanan dari anggota.					
10.	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama antar anggota.					
11.	Penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada anggota.					
12.	Komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh anggota.					
13.	Respon karyawan terhadap kedatangan anggota yang ingin dilayani dengan cepat.					
14.	Kemampuan karyawan dalam melayani anggota dengan cepat.					
15.	Kemudahan persyaratan menjadi anggota koperasi yang ditujukan untuk menarik anggota baru.					
16.	Tindakan karyawan koperasi untuk memproses pencairan dana anggota dengan mudah.					
17.	Kemampuan karyawan dalam melayani anggota sesuai dengan tata cara yang baik dan benar.					
18.	Cara berkomunikasi karyawan kepada anggota untuk menyampaikan maksud tertentu secara jelas.					

19.	Citra karyawan dalam melayani anggota yang ingin menyimpan dana di koperasi.					
20.	Kepercayaan terhadap karyawan dalam menjaga data privasi milik anggota dengan baik.					
21.	Kemampuan karyawan untuk memperhatikan dengan baik keperluan yang disampaikan oleh pelanggan.					
22.	Perhatian karyawan memproses keperluan mendesak yang dimiliki pelanggan.					
23.	Kemampuan karyawan untuk memahami maksud dan tujuan dari kebutuhan yang diinginkan pelanggan.					
24.	Pemahaman karyawan terhadap cara melayani pelanggan dengan memuaskan.					

PETUNJUK PENGISIAN 2

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **PERSEPSI MANFAAT KOPERASI PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (✓) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN**ST : Sangat Setuju****S : Setuju****RR :Ragu-ragu****TS : Tidak Setuju****STS : Sangat Tidak Setuju**

No.	Pernyataan	ST	S	RR	TS	STS
1.	Kenyamanan dan keamanan menyimpan dana dikoperasi membuat anggota meningkatkan tabungannya.					
2.	Penurunan tabungan anggota didasarkan pada pengurangan biaya administrasi yang cukup besar.					
3.	Keuntungan dari tingkat suku bunga tabungan dikoperasi membuat anggota meningkatkan tabungannya.					
4.	Peningkatan tabungan anggota berdasarkan peraturan memberikan secara rutin pada jangka waktu tertentu.					
5.	Anggota koperasi dapat membuka usaha dari pinjaman dikoperasi.					
6.	Anggota mendapatkan tingkat suku bunga pinjaman yang menguntungkan dari koperasi.					
7.	Koperasi memberikan jatuh tempo pengembalian pinjaman yang meringankan anggota.					
8.	Saya dapat mengembangkan potensi ekonomi yang saya miliki dari pinjaman modal usaha koperasi.					
9.	Ketahanan usaha anggota menjadi kuat berkat dukungan modal yang diberikan oleh koperasi.					
10.	Kegiatan usaha yang dimiliki koperasi tidak dapat memajukan usaha anggotanya.					
11.	Anggota tidak memiliki usaha yang cocok untuk dapat didukung oleh kegiatan usaha koperasi.					
12.	Saya mendapatkan pendapatan lebih dari Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dibagikan oleh koperasi.					
13.	Koperasi ikut serta dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui pembagian SHU.					
14.	Koperasi ikut meningkatkan kualitas kehidupan anggotanya melalui pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU).					
15.	Koperasi menjadikan anggota peduli terhadap anggota yang mengalami kesulitan.					
16.	Koperasi tidak menumbuhkan ikatan kekeluargaan diantara anggota.					
17.	Anggota bekerja sama dengan baik antara satu sama lain untuk mencapai kepentingan bersama.					
18.	Anggota hanya mementingkan kepentingan diri sendiri dalam rapat anggota.					
19.	Saya memperoleh pengalaman untuk bersosialisasi dengan anggota lain yang berbeda budaya.					

20.	Saya memperoleh pengetahuan tentang berorganisasi sosial berdasarkan pengalaman menjadi anggota.					
21.	Saya dapat menghargai perbedaan yang ada pada anggota lainnya dalam berorganisasi dikoperasi.					
22.	Koperasi menumbuhkan kepercayaan anggotanya untuk mencapai kepentingan bersama.					
23.	Hasil kinerja koperasi berdasarkan kerja keras anggotanya untuk bergerak secara mandiri.					
24.	Koperasi menumbuhkan semangat anggota dalam penyetoran modal koperasi untuk bergerak secara mandiri..					

PETUNJUK PENGISIAN 3

Berikut ini disajikan pernyataan-pernyataan mengenai **PARTISIPASI DALAM KOPERASI PASAR (KOPPAS)** untuk penilaian anda sendiri sebagai anggota. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada kotak alternatif jawaban yang tersedia.

PILIHAN JAWABAN**SL : Selalu****SR : Sering****KK :Kadang-kadang****P : Pernah****TP : Tidak Pernah**

No.	Pernyataan	SL	SR	KK	P	TP
1.	Saya memberikan simpanan wajib jika diminta pihak koperasi.					
2.	Undangan rapat anggota saya hadir dengan sukarela.					
3.	Saya terlibat dalam mengurus koperasi untuk kepentingan diri sendiri.					
4.	Saya melakukan pinjaman dari koperasi untuk keperluan pribadi.					
5.	Saya mengikuti aturan dasar rumah tangga koperasi berdasarkan kesepakatan sesama anggota.					
6.	Saya tidak mengikuti prosedur meminjam dana dari koperasi.					
7.	Saya tidak mengikuti acara rapat anggota sampai selesai.					
8.	Saya tidak mengikuti tata tertib rapat anggota yang dilangsungkan oleh koperasi.					
9.	Saya tidak memperdulikan tata kehidupan koperasi yang dijalankan oleh pengurus dan pihak manajemen.					
10.	Saya memberikan pendapat secara resmi dalam rapat anggota tahunan (RAT).					
11.	Saya mengikuti acara pendidikan yang diselenggarakan oleh koperasi.					
12.	Saya terlibat tanya jawab pada saat proses pendidikan koperasi berlangsung.					
13.	Saya ikut mempromosikan koperasi kepada orang lain serta mengajak untuk menjadi anggota.					
14.	Saya memberikan informasi penting kepada koperasi diluar acara resmi yang diselenggarakan.					
15.	Sebagai pemilik saya ikut membantu perkembangan usaha koperasi melalui usaha yang saya miliki.					
16.	Sebagai pemilik saya ikut memberikan modal kepada koperasi dalam menjalankan usahanya.					
17.	Saya menggunakan hak suara dalam pembentukan pengurus sebagai salah satu pemilik koperasi.					
18.	Sebagai pemilik saya tidak memberikan gagasan untuk dijalankan koperasi.					
19.	Saya meminta koperasi mengadakan rapat anggota untuk membahas kepentingan sebagai pemilik koperasi.					
20.	Saya melunasi cicilan pinjaman yang saya lakukan kepada koperasi.					

21.	Saya menggunakan pelayanan koperasi untuk memperoleh kebutuhan yang saya inginkan.					
22.	Saya memberikan keluhan sebagai pelanggan dalam menggunakan jasa usaha koperasi .					
23.	Saya memberikan informasi kebutuhan yang diinginkan anggota kepada koperasi.					

Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Skor Butir																								Jumlah Xt	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	1	1	1	2	1	62	
2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	3	2	4	3	2	71	
3	2	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	4	4	80	
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	5	4	5	5	80	
5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	57	
6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	65	
7	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	45	
8	4	1	4	3	3	1	2	1	1	3	4	1	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	1	4	63	
9	3	3	3	4	2	1	1	3	2	3	4	3	4	1	1	1	4	3	1	3	4	3	1	3	61	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	60	
11	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	4	5	4	2	4	1	2	4	4	3	3	2	1	60	
12	4	4	3	3	2	2	3	1	3	1	4	3	1	1	1	3	3	1	2	3	3	1	1	4	57	
13	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	4	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	58	
14	4	3	4	1	3	2	3	3	4	1	1	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	56	
15	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	5	2	5	4	5	4	1	1	1	60	
16	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	57	
17	4	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	58	
18	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	5	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	63	
19	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	65
20	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	35	
21	4	3	4	4	1	2	3	3	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	61	
22	1	4	3	3	1	1	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37	
23	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	51	
24	3	1	1	1	3	1	1	4	4	3	1	1	1	3	4	1	3	1	3	3	4	1	3	1	52	

25	4	4	4	3	4	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2	1	50	
26	3	3	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	4	2	4	1	4	1	3	4	54	
27	4	4	1	3	1	2	2	3	1	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	4	1	4	1	52	
28	4	1	4	3	4	2	2	3	1	4	1	1	1	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	80	
29	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
30	3	1	3	1	1	2	2	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	73	
31	1	3	3	1	5	2	3	3	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	73	
32	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	46	
33	4	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	63
34	1	1	4	3	1	2	2	3	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73	
35	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	1	4	64	
36	1	4	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	60
37	3	3	3	4	3	2	2	5	3	2	5	4	2	2	5	5	1	4	5	4	4	4	4	3	5	83
38	1	1	1	3	2	1	1	5	3	4	4	2	4	1	4	5	5	5	5	4	3	3	4	1	72	
39	1	1	3	3	1	2	1	1	1	4	1	3	4	3	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	60	
40	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	4	1	4	3	2	4	2	4	4	1	1	3	4	62	
41	4	1	4	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	66	
42	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	5	1	2	4	1	5	4	1	5	5	5	4	62	
43	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	43	
44	4	2	1	1	3	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	4	1	44	
45	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	70	
46	1	3	1	4	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	80	
47	4	1	1	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	2	3	2	2	3	2	52	
48	3	3	3	1	1	2	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	84	
49	3	1	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	4	4	51	
50	3	1	3	4	2	2	3	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	3	57	
51	4	3	4	4	3	2	3	3	4	1	1	1	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	83	
52	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	71	
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	40	

54	3	3	1	4	1	2	2	4	4	1	1	2	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	4	1	67	
55	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	31	
56	4	4	1	1	1	2	1	3	4	1	3	1	1	3	2	5	5	5	1	4	3	4	1	3	63	
57	1	4	2	3	1	2	1	1	4	2	1	3	4	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	61	
58	4	2	2	1	1	1	2	4	3	1	3	4	3	5	5	5	4	3	4	1	1	1	1	1	62	
59	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	4	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	61
60	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	4	5	5	2	5	5	50	
61	3	3	3	1	3	3	2	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	43	
62	2	3	2	3	3	2	2	2	2	5	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	2	2	3	69	
63	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	5	1	4	4	1	3	4	3	3	4	5	4	4	1	61	
64	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	4	3	4	3	1	2	3	46	
65	4	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	44	
66	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	5	5	5	5	5	3	1	2	3	2	1	2	4	61	
67	1	1	3	1	3	1	2	1	1	4	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	3	4	4	4	58	
68	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	5	5	5	5	5	2	2	1	4	1	1	2	62	
69	4	4	4	3	4	2	2	3	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	3	1	3	4	1	1	54	
Jumlah Xi	188	155	164	162	150	122	144	165	144	159	152	158	175	181	170	195	192	194	208	195	204	169	180	181		

Data Penelitian Variabel Persepsi Manfaat Koperasi (X2)

Responden	Skor Butir																								Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	76
2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	5	4	1	1	5	5	5	2	5	5	2	1	1	60
3	1	1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	5	2	3	5	2	1	62
4	2	2	2	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	2	2	1	2	2	2	80
5	2	1	3	2	3	5	5	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	3	3	3	2	74
6	2	2	3	1	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	73
7	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	3	86
8	4	2	5	5	2	2	5	5	2	1	1	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	84
9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	74
10	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	1	1	1	57
11	1	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	2	5	5	1	74
12	5	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	5	5	5	2	2	5	59
13	5	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	59
14	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	57
15	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3	1	1	1	1	4	2	3	2	3	4	1	1	1	66
16	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	38
17	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	31
18	1	1	1	1	1	1	5	2	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
19	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	82
20	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	49
21	1	1	2	2	2	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	1	2	2	1	62
22	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	1	5	1	1	1	1	40
23	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	35
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	27
25	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	38

26	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	28
27	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	36
28	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	2	1	1	3	5	2	5	2	3	1	87
29	1	5	1	2	1	2	2	1	1	1	2	5	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	43
30	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	4	83
31	1	1	2	3	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	96
32	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	87
33	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	2	2	2	64
34	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	2	2	1	1	64
35	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	5	5	3	2	4	4	89
36	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	4	4	4	3	5	5	5	3	1	3	1	2	1	60
37	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	3	1	1	3	1	1	2	2	1	64
38	2	2	2	2	3	1	3	3	3	5	5	5	5	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	60
39	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	60
40	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	63
41	2	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	60
42	2	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	72
43	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	37
44	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	56
45	1	2	3	1	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	50
46	1	1	1	2	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	60
47	2	2	3	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	2	1	1	1	55
48	5	3	4	4	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	5	83
49	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	52
50	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	5	4	5	5	2	5	5	1	1	3	2	1	1	1	60
51	1	1	1	2	2	3	5	5	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	60
52	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	3	60
53	1	1	1	1	3	3	6	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	49
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	3	3	70

55	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	1	48
56	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	2	3	4	5	6	2	2	3	2	2	60
57	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	1	1	50
58	1	1	2	2	2	1	2	1	6	6	6	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65
59	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	36
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39
61	1	2	2	2	5	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	41
62	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	6	6	6	6	6	6	1	2	1	2	1	1	66
63	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	6	6	6	6	6	2	2	1	2	2	1	66
64	1	2	2	1	1	2	2	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	39
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	3	3	1	3	4	1	2	1	1	40
66	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	70
67	1	1	1	4	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
68	1	1	1	1	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	60
69	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	42
Jumlah Xi	119	117	141	147	157	170	190	191	198	198	198	201	190	198	191	190	181	184	176	175	165	145	150	131	

Data Penelitian Variabel Partisipasi Anggota (Y)

Responden	Skor Butir																							Jumlah Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	54
2	2	4	3	4	2	5	2	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	61
3	2	4	2	2	2	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	78
4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	56
5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	60
6	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	81
7	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	82
8	1	1	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	68
9	2	5	2	5	1	4	2	3	1	5	2	5	3	5	5	3	2	2	3	2	2	2	2	68
10	1	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	61
11	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	64
12	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	33
13	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	5	2	2	2	40
14	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	39
15	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	46
16	1	2	2	2	3	4	5	2	3	2	1	1	2	2	5	2	1	1	1	1	1	2	2	48
17	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	48
18	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	52
19	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	83
20	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	39
21	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	84
22	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
23	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	35
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	41
25	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	50

26	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	52
27	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	32
28	5	5	2	5	2	4	4	5	2	5	2	2	5	5	5	2	4	2	3	3	2	3	3	80
29	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	44
30	2	2	5	5	2	2	3	3	5	5	2	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	2	86
31	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3	67
32	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	2	2	2	1	64
33	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	5	2	2	2	3	3	3	5	4	57
34	2	3	2	2	3	1	3	5	5	2	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	60
35	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	5	2	3	4	3	2	62
36	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	5	2	2	5	5	2	5	4	5	5	61
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	3	2	3	4	5	60
38	3	2	2	2	3	3	5	5	4	4	5	5	1	2	1	1	2	1	1	1	3	4	2	62
39	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	66
40	5	5	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4	5	3	4	1	2	2	1	1	2	2	2	65
41	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	3	2	2	5	2	66
42	5	2	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	61
43	2	1	2	1	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2	46
44	2	3	3	4	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	51
45	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	5	61
46	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	1	1	2	3	4	1	2	4	2	1	5	5	2	60
47	2	2	4	2	4	2	1	2	1	2	4	2	2	1	2	4	2	4	1	2	4	3	2	55
48	2	2	3	1	2	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	5	60
49	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	2	2	2	5	51
50	2	2	2	2	1	1	1	2	5	2	5	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	48
51	2	3	2	3	2	2	4	2	5	1	1	1	2	1	5	4	2	3	4	5	2	3	3	62
52	5	3	3	2	2	2	3	5	5	5	1	2	4	1	2	1	2	2	1	2	4	3	2	62
53	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	51
54	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	42

55	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	52
56	5	5	5	2	5	2	3	3	5	4	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	63
57	2	1	1	3	5	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	54
58	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	2	2	3	2	3	3	70
59	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	65
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	26
61	3	2	1	1	2	3	4	3	5	5	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	3	4	55
62	2	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	57
63	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	56
64	4	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	1	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	57
65	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	3	1	4	2	2	59
66	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	48
67	1	1	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	59
68	3	4	3	1	2	3	2	3	2	4	2	2	1	3	4	4	3	2	3	2	1	2	4	60
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	59
Jumlah Xi	163	167	170	174	167	171	177	188	191	184	163	175	167	177	171	164	159	160	163	160	172	173	173	

DATA MENTAH VARIABEL X1, X2 DAN Y DARI MASING-MASING RESPONDEN

No.	Nama Responden	X1	X2	Y
1.	H. Husien Yusuf	62	76	54
2.	M. Irwan	71	60	61
3.	H. Amir Husin	80	62	78
4.	Nurbainah	80	80	56
5.	Harmaini	57	74	60
6.	Yudirman	65	73	81
7.	Zainir Wahid	45	86	82
8.	Syamsinar	63	84	68
9.	H. Antoni A	61	74	68
10.	Irwan Atmaja	60	57	61
11.	Emrizal	60	74	64
12.	Hj. Nurlina	57	59	33
13.	Suwardi	58	59	40
14.	Novi. Z	56	57	39
15.	Kasmawati	60	66	46
16.	E. Wahyu	57	38	48
17.	Naba. W	58	31	48
18.	Abd. Rachman	63	87	52
19.	Erni	65	82	83
20.	Rachmat. F	35	49	39
21.	Maria. T	61	62	84
22.	Amril	37	40	24
23.	Rozali. Ysf	51	35	35
24.	Suwarni	52	27	41
25.	Azwar	50	38	50
26.	Hj. Nurainun	54	28	52
27.	Karsa Melianti	52	36	32
28.	Daimam. M	80	87	80
29.	H. Zamrizal	29	43	44
30.	Hj. Emiyati	73	83	86
31.	Abdul Hamid	73	96	67
32.	Yuliana. S	46	87	64
33.	M. Nasir	63	64	57
34.	Tjahyadi. B	73	64	60
35.	Nurni	64	89	62
36.	Oyong. L	60	60	61
37.	Roslina	83	64	60
38.	Eka Yudi. A	72	60	62
39.	Zulhelmi	60	60	66
40.	H. Dadi. S	62	63	65
41.	Chandra. K	66	60	66
42.	Bartius	62	72	61
43.	Muchtar. A	43	37	46
44.	Indra Jaya	44	56	51

45.	Yulizar	70	50	61
46.	Sugiyono	80	60	60
47.	Jhony. Se	52	55	55
48.	Elmidawati	85	83	60
49.	Agus. Ag	51	52	51
50.	Misrawati	57	60	48
51.	Arlis Bin Idris	83	60	62
52.	Nursal Budiman	71	60	62
53.	Burhanuddin	40	49	51
54.	Irwandi	67	70	42
55.	Abdul Muksin. A	31	48	52
56.	Reza. P	63	60	63
57.	Hj. Hindun	61	50	54
58.	Wawan G	62	65	70
59.	Kasdy Noor	61	36	65
60.	Endra Jurnal	50	39	26
61.	Firman	43	41	55
62.	Sri Purwati	69	66	57
63.	Hj. Dawiyah	61	66	56
64.	H. Achmad. M	46	39	57
65.	Syamsudin	44	40	59
66.	Khoiri	61	70	48
67.	Robi Hendra	58	43	59
68.	Lili Khamisi	62	60	60
69.	Nismayelli	54	42	59

Perhitungan Skor Rata-rata X1, X2 dan Y Dari Responden Yang Terdiri Dari Anggota Aktif dan Anggota Pasif

No.	Nama	X1	X2	Y	X1 Bar	X2 Bar	Y Bar	Persentase X1 bar (%)	Persentase X2 bar (%)	Persentase Y bar (%)	Golongan
1	H. Husien Yusuf	62	76	54	64,79	66,04	62,40	57,71	59,78	58,38	Aktif
2	M. Irwan	71	60	61							
3	H. Amir Husin	80	62	78							
4	Nurbainah	80	80	56							
5	Harmaini	57	74	60							
6	Yudirman	65	73	81							
7	Zainir Wahid	45	86	82							
8	Syamsinar	63	84	68							
9	H. Antoni A	61	74	68							
10	Irwan Atmaja	60	57	61							
11	Emrizal	60	74	64							
12	Kasmawati	60	66	46							
13	E. Wahyu	57	38	48							
14	Naba. W	58	31	48							
15	Abd. Rachman	63	87	52							
16	Erni	65	82	83							
17	Maria. T	61	62	84							
18	Daimam. M	80	87	80							
19	Hj. Emiyati	73	83	86							
20	Abdul Hamid	73	96	67							
21	Yuliana. S	46	87	64							
22	M. Nasir	63	64	57							
23	Tjahyadi. B	73	64	60							

24	Nurni	64	89	62							
25	Oyong. L	60	60	61							
26	Roslina	83	64	60							
27	Eka Yudi. A	72	60	62							
28	Zulhelmi	60	60	66							
29	H. Dadi. S	62	63	65							
30	Chandra. K	66	60	66							
31	Bartius	62	72	61							
32	Yulizar	70	50	61							
33	Sugiyono	80	60	60							
34	Elmidawati	84	83	60							
35	Misrawati	57	60	48							
36	Arlis Bin Idris	83	60	62							
37	Nursal Budiman	71	60	62							
38	Irwandi	67	70	42							
39	Reza. P	63	60	63							
40	Hj. Hindun	61	50	54							
41	Wawan G	62	65	70							
42	Kasdy Noor	61	36	65							
43	Sri Purwati	69	66	57							
44	Hj. Dawiyah	61	66	56							
45	H. Achmad. M	46	39	57							
46	Syamsudin	44	40	59							
47	Khoiri	61	70	48							
48	Lili Khamsi	62	60	60							
Jumlah		3110	3170	2995							

49	Hj. Nurlina	57	59	33	47,48	44,43	44,48	42,29	40,22	41,62	Pasif
50	Suwardi	58	59	40							
51	Novi. Z	56	57	39							
52	Rachmat. F	35	49	39							
53	Amril	37	40	24							
54	Rozali. Ysf	51	35	35							
55	Suwarni	52	27	41							
56	Azwar	50	38	50							
57	Hj. Nurainun	54	28	52							
58	Karsa Melianti	52	36	32							
59	H. Zamrizal	29	43	44							
60	Mughtar. A	43	37	46							
61	Indra Jaya	44	56	51							
62	Jhony. Se	52	55	55							
63	Agus. Ag	51	52	51							
64	Burhanuddin	40	49	51							
65	Abdul Muksin. A	31	48	52							
66	Endra Jurnal	50	39	26							
67	Firman	43	41	55							
68	Robi Hendra	58	43	59							
69	Nismayelli	54	42	59							
Jumlah		997	933	934							
Jumlah					112,27	110,47	106,87	100	100	100	2

Proses Pembuatan Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Distribusi Frekuensi Dari Data Yang Diperoleh

1. Menentukan Jumlah Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,322 \text{ Log } n \\ &= 1 + 3,322 \text{ Log } 69 \\ &= 1 + 3,322 \cdot 1,839 \\ &= 1 + 6,109 \\ &= 7,109 \text{ (dibulatkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

2. Menentukan Interval Masing-masing Kelas

$$\begin{aligned} I &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{K} \\ &= \frac{84 - 29}{7} = 7,857 \text{ (Dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
29 – 36	28,5	36,5	3	0	4,3 %
37 – 44	36,5	44,5	6	3	8,7 %
45 – 52	44,5	52,5	10	9	14,5 %
53 – 60	52,5	60,5	15	19	21,7 %
61 – 68	60,5	68,5	20	34	29 %
69 – 76	68,5	76,5	8	54	11,6 %
77 – 84	76,5	74,5	7	62	10,1 %
Jumlah			69	69	100

Letak Median;

$$\text{Letak Median} = n/2 = 69/2 = 34,5$$

Median;

$$\text{Md} = L + \frac{\frac{n}{2} - C_f}{f} \times i \qquad \text{Md} = 60,5 + \frac{\frac{69}{2} - 34}{20} \times 8 = 60,7$$

Keterangan ;

Md : Nilai Median

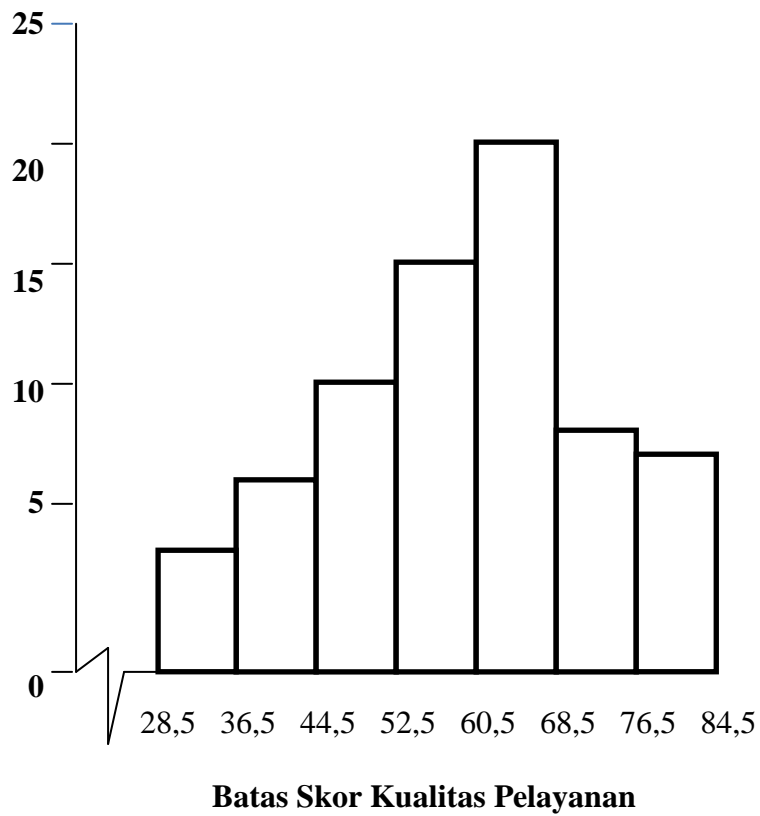
L : Batas bawah atau tepi kelas di mana median berada

N : Jumlah total frekuensi

Cf : Frekuensi kumulatif sebelum kelas median berada

F : Frekuensi dimana kelas median berada

i : Besarnya interval kelas

Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**Frekuensi**

Proses Pembuatan Grafik Histogram Variabel Persepsi Manfaat Koperasi Dengan Menggunakan Distribusi Frekuensi Dari Data Yang Diperoleh

1. Menentukan Jumlah Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,322 \text{ Log } n \\
 &= 1 + 3,322 \text{ Log } 69 \\
 &= 1 + 3,322 \cdot 1,839 \\
 &= 1 + 6,109 \\
 &= 7,109 \text{ (dibulatkan menjadi 7)}
 \end{aligned}$$

2. Menentukan Interval Masing-masing Kelas

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{K} \\
 &= \frac{96 - 27}{7} = 9,857 \text{ (dibulatkan menjadi 10)}
 \end{aligned}$$

Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
27 – 36	26,5	36,5	6	0	8,7 %
37 – 46	36,5	46,5	11	6	15,9 %
47 – 56	46,5	56,5	8	17	11,6 %
57 – 66	56,5	66,5	25	25	36,2 %
67 – 76	66,5	76,5	8	50	11,6 %
77 – 86	76,5	86,5	6	58	8,7 %
87 – 96	86,5	96,5	5	64	7,2 %
Jumlah			69	69	100

Letak Median;

$$\text{Letak Median} = n/2 = 69/2 = 34,5$$

Median;

$$\text{Md} = L + \frac{\frac{n}{2} - \text{Cf}}{f} \times i \qquad \text{Md} = 56,5 + \frac{\frac{69}{2} - 25}{25} \times 10 = 64,1$$

Keterangan ;

Md : Nilai Median

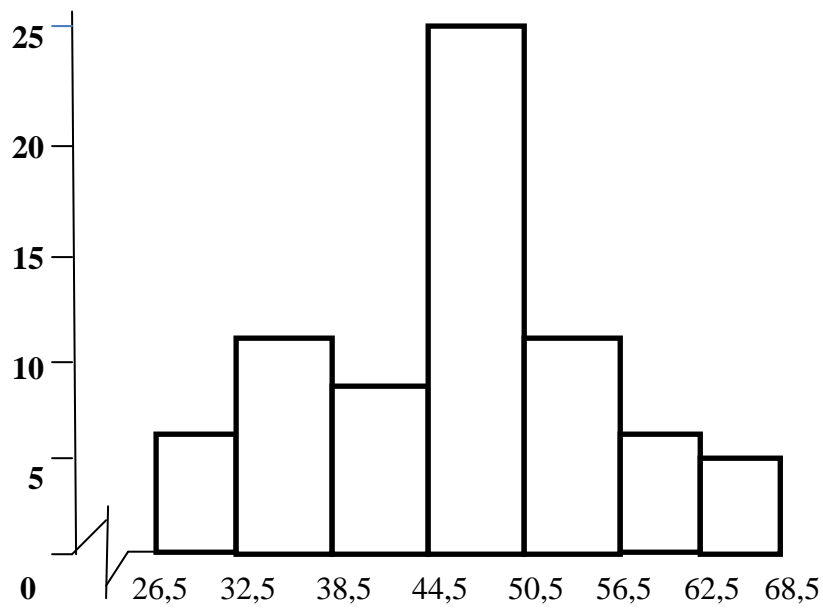
L : Batas bawah atau tepi kelas di mana median berada

N : Jumlah total frekuensi

Cf : Frekuensi kumulatif sebelum kelas median berada

F : Frekuensi dimana kelas median berada

i : Besarnya interval kelas

Grafik Histogram Variabel Persepsi Manfaat Koperasi (X2)**Frekuensi****Batas Skor Persepsi Manfaat Koperasi**

Proses Pembuatan Grafik Histogram Variabel Partisipasi Anggota Dengan Menggunakan Distribusi Frekuensi Dari Data Yang Diperoleh

1. Menentukan Jumlah Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,322 \text{ Log } n \\
 &= 1 + 3,322 \text{ Log } 69 \\
 &= 1 + 3,322 \cdot 1,839 \\
 &= 1 + 6,109 \\
 &= 7,109 \text{ (dibulatkan menjadi 7)}
 \end{aligned}$$

2. Menentukan Interval Masing-masing Kelas

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{K} \\
 &= \frac{86 - 24}{7} = 8,857 \text{ (dibulatkan menjadi 5)}
 \end{aligned}$$

Kelas Interval	Batas bawah	Batas atas	Frekuensi Absolut	Frek. Kumulatif	Frek. Relatif
24 – 32	23,5	32,5	3	0	4,3 %
33 – 41	32,5	41,5	6	3	8,7 %
42 – 50	41,5	50,5	9	9	13 %
51 – 59	50,5	59,5	18	18	26,1 %
60 – 68	59,5	68,5	25	36	36,2 %
69 – 77	68,5,5	77,5	1	61	1,4 %
78 – 86	77,5	86,5	7	62	10,1 %
Jumlah			69	69	100

Letak Median;

$$\text{Letak Median} = n/2 = 69/2 = 34,5$$

Median;

$$\text{Md} = L + \frac{\frac{n}{2} - C_f}{f} \times i \qquad \text{Md} = 50,5 + \frac{\frac{69}{2} - 18}{18} \times 9 = 58,75$$

Keterangan ;

Md : Nilai Median

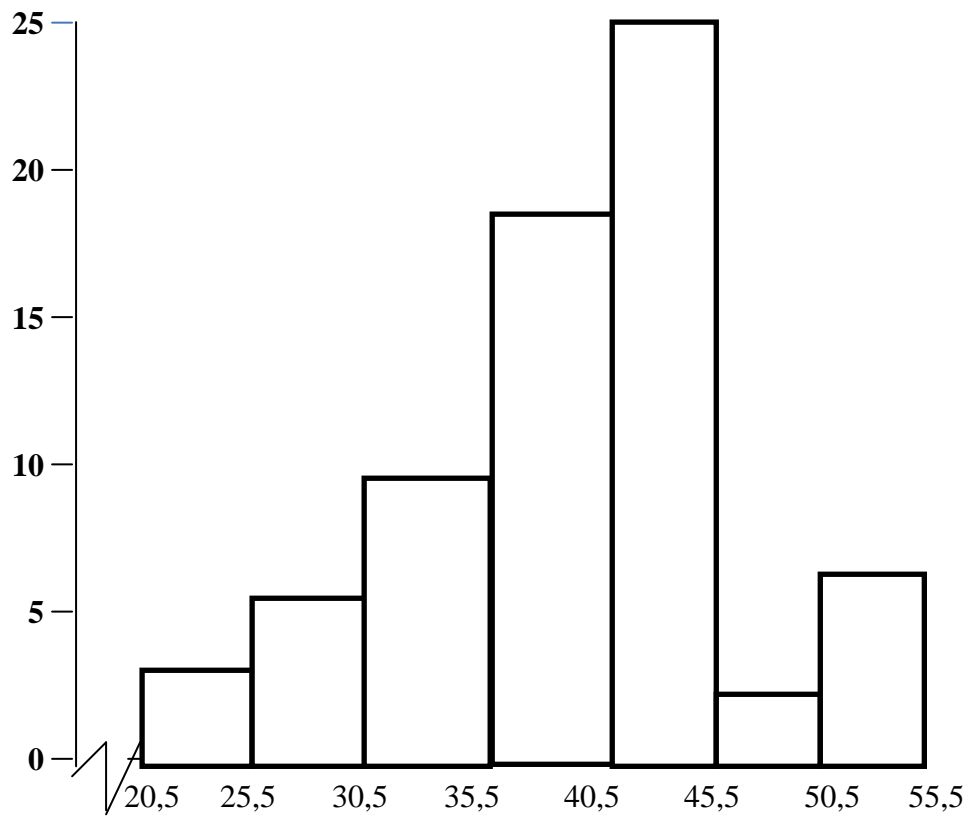
L : Batas bawah atau tepi kelas di mana median berada

N : Jumlah total frekuensi

Cf : Frekuensi kumulatif sebelum kelas median berada

F : Frekuensi dimana kelas median berada

i : Besarnya interval kelas

Grafik Histogram Variabel Partisipasi Anggota (Y)**Frekuensi****Batas Skor Partisipasi Anggota**

Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Jumlah Butir	Nomor Butir	Skor Dimensi	%
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	5	1, 2, 3, 4, 5	$\frac{188 + 155 + 164 + 162 + 150}{5} = 163,8$	$\frac{163,8}{873,19} \times 100 = 18,76$
Kehandalan pelayanan (<i>reliability</i>)	7	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	$\frac{122+144+165+144+159+152+158}{7} = 149,14$	$\frac{149,14}{873,19} \times 100 = 17,08$
Daya tanggap (<i>responsivness</i>)	4	13, 14, 15, 16	$\frac{175 + 181 + 170 + 195}{4} = 180,25$	$\frac{180,25}{873,19} \times 100 = 20,64$
Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	4	17, 18, 19, 20	$\frac{192 + 194 + 208 + 195}{4} = 197,25$	$\frac{197,25}{873,19} \times 100 = 22,59$
Sifat Empati (<i>empathy</i>)	4	21, 22, 23, 24	$\frac{203+ 167 + 180 + 181}{4} = 182,75$	$\frac{182,75}{873,19} \times 100 = 20,93$
Jumlah	24		$163,8+149,14+180,25+197,25+182,75=873,19$	100

Kesimpulan;

Penilaian tertinggi terletak pada dimensi sifat empati. Artinya, penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi cenderung lebih besar penilaiannya terhadap sifat empati yang ada pada pelayanan yang diterima. Sedangkan penilaian yang terkecil terletak pada kehandalan dari pelayanan. Dengan demikian, berarti anggota menilai kehandalan pelayanan paling rendah dibandingkan dimensi lain yang ada pada kualitas pelayanan.

Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kemampuan dan penampilan fasilitas fisik (gedung, ruangan, alat telekomunikasi)	3	$\frac{188 + 155 + 164}{3} = 169$	$\frac{169}{1889,33} \times 100 = 8,94$
	Penampilan Pegawai	2	$\frac{162 + 150}{2} = 156$	$\frac{156}{1889,33} \times 100 = 8,26$
Kehandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan waktu karyawan	2	$\frac{122 + 144}{2} = 133$	$\frac{133}{1889,33} \times 100 = 7,04$
	Sikap simpatik karyawan	2	$\frac{165 + 144}{2} = 154,5$	$\frac{154,5}{1889,33} \times 100 = 8,18$
	Konsistensi karyawan dalam melayani	3	$\frac{159 + 152 + 158}{3} = 156,33$	$\frac{156,33}{1899,33} \times 100 = 8,23$
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	Melayani dengan cepat	2	$\frac{175 + 181}{2} = 178$	$\frac{178}{1889,33} \times 100 = 9,42$
	Memberikan kemudahan prosedur layanan	2	$\frac{170 + 195}{2} = 182,5$	$\frac{182,5}{1889,33} \times 100 = 9,66$
Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>)	Memiliki kompetensi melayani anggota	2	$\frac{192 + 194}{2} = 193$	$\frac{193}{1889,33} \times 100 = 10,21$
	Memiliki kredibilitas pelayanan	2	$\frac{208 + 195}{2} = 201,5$	$\frac{201,5}{1889,33} \times 100 = 10,66$
Sifat Empati (<i>Empathy</i>)	Memiliki perhatian yang baik dalam melayani pelanggan	2	$\frac{203 + 167}{2} = 185$	$\frac{185}{1889,33} \times 100 = 9,79$
	Memahami kebutuhan yang diinginkan pelanggan	2	$\frac{180 + 181}{2} = 180,5$	$\frac{180,5}{1889,33} \times 100 = 9,55$
Jumlah	11	24	1889,33	100

Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Persepsi Manfaat Koperasi

Dimensi	Jumlah Butir	Nomor Butir	Skor Dimensi	%
Manfaat Ekonomis	14	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	$\frac{119+117+141+147+157+170+190+191+198+198+198+201+190+198}{14} = 173$	$\frac{173}{342} \times 100 = 50,58$
Manfaat Sosial	10	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	$\frac{191+190+181+184+176+175+165+145+150+131}{10} = 169$	$\frac{169}{342} \times 100 = 49,42$
Jumlah	24		$173 + 169 = 342$	100

Kesimpulan;

Penilaian tertinggi terletak pada dimensi manfaat ekonomi. Artinya, penilaian anggota terhadap manfaat koperasi lebih cenderung menilai lebih besar manfaat ekonomi yang ada dikoperasi ketimbang manfaat sosial.

Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Persepsi Manfaat Koperasi

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Manfaat Ekonomis	Peningkatan tabungan	4	$\frac{119 + 117 + 141 + 147}{4} = 131$	$\frac{131}{1040,97} \times 100 = 12,58$
	Memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha koperasi	7	$\frac{157 + 170 + 190 + 191 + 198 + 198 + 198}{7} = 213,14$	$\frac{213,14}{1040,97} \times 100 = 20,47$
	Memperoleh keuntungan dari pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)	3	$\frac{201 + 190 + 198}{3} = 196,33$	$\frac{196,33}{1040,97} \times 100 = 18,86$
Manfaat Sosial	Menumbuhkan rasa solidaritas antar anggota	4	$\frac{191 + 190 + 181 + 184}{4} = 186,5$	$\frac{186,5}{1040,97} \times 100 = 17,91$
	Memberikan wawasan dan pengalaman sosial	3	$\frac{176 + 175 + 165}{3} = 172$	$\frac{172}{1040,97} \times 100 = 16,52$
	Meningkatkan rasa percaya diri dan keswadayaan bersama	3	$\frac{145 + 150 + 131}{3} = 142$	$\frac{142}{1040,97} \times 100 = 13,64$
Jumlah	6	19	1040,97	100

Perhitungan Skor Rata-Rata Dimensi Partisipasi Anggota

Dimensi	Jumlah Butir	No. Butir	Skor indikator	%
Sifat Dari Pelaksanaannya	9	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	$\frac{163 + 167 + 170 + 174 + 167 + 171 + 177 + 188 + 191}{9} = 174$	$\frac{174}{514} \times 100 = 33,85$
Bentuk Pelaksanaannya	5	10, 11, 12, 13, 14	$\frac{184 + 163 + 175 + 167 + 177}{5} = 173$	$\frac{173}{514} \times 100 = 33,66$
Dilihat Dari Segi Kepentingan	9	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	$\frac{171 + 164 + 159 + 160 + 163 + 160 + 172 + 173 + 173}{9} = 166$	$\frac{166}{514} \times 100 = 32,29$
Jumlah	23		514	100

Kesimpulan :

Penilaian anggota paling besar terhadap partisipasi yang dilakukannya dalam koperasi terlihat dalam presentase dimensi dilihat dari sifat pelaksanaannya di koperasi. Artinya, sifat dari pelaksanaan partisipasi yang dilakukan anggota lebih besar nilainya dibandingkan penilaian dimensi lain.

Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Partisipasi Anggota

Dimensi	Indikator	Jumlah Butir	Skor indikator	%
Sifat Dari Pelaksanaannya	Dilakukan secara sukarela	4	$\frac{163 + 167 + 170 + 174}{4} = 169$	$\frac{169}{1026} \times 100 = 16,47$
	Dilakukan secara bertanggung jawab	5	$\frac{167+171+177+188+191}{5}=179$	$\frac{179}{1026} \times 100 = 17,45$
Bentuk Pelaksanaannya	Dilakukan secara formal	3	$\frac{184 + 163 + 175}{3} = 174$	$\frac{174}{1026} \times 100 = 16,96$
	Dilakukan secara non formal	2	$\frac{167 + 177}{2} = 172$	$\frac{172}{1026} \times 100 = 16,76$
Dilihat dari segi kepentingan	Kontribusi sebagai pemilik	5	$\frac{171+164+159+160+163}{5}=163$	$\frac{163}{1026} \times 100 = 15,89$
	Kontribusi sebagai pelanggan	4	$\frac{160 + 172 + 173 + 173}{4} = 170$	$\frac{170}{1026} \times 100 = 16,57$
Jumlah	6	23	1026	100

Perhitungan Sub Indikator Partisipasi Anggota

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Skor Rata-Rata Sub Indikator	%
Sifat dari Pelaksanaannya	Dilakukan secara sukarela	Partisipasi Untuk kegiatan koperasi	$\frac{163 + 167}{2} = 165$	$\frac{165}{2073,92} \times 100 = 7,95$
		Partisipasi Untuk kepentingan pribadi	$\frac{170 + 174}{2} = 172$	$\frac{172}{2073,92} \times 100 = 8,29$
	Dilakukan secara bertanggung Jawab	Mengikuti aturan koperasi	$\frac{167+171+177+188}{4}=175,75$	$\frac{175,75}{2073,92} \times 100 = 8,47$
		Peduli terhadap kegiatan usaha koperasi	191	$\frac{191}{2073,92} \times 100 = 9,21$
Bentuk pelaksanaannya	Dilakukan secara formal	Terlibat dalam RAT	184	$\frac{184}{2073,92} \times 100 = 8,87$
		Terlibat dalam pendidikan koperasi	$\frac{163 + 175}{2} = 169$	$\frac{169}{2073,92} \times 100 = 8,15$
	Dilakukan secara nonformal	Terlibat mempromosikan koperasi	167	$\frac{167}{2073,92} \times 100 = 8,05$
		Ikut serta memberikan informasi	177	$\frac{177}{2073,92} \times 100 = 8,53$
Dilihat dari segi kepentingan	Kontribusi sebagai Pemilik	Memberikan dukungan berbentuk materi	$\frac{171+164}{2} = 167,5$	$\frac{167,5}{2073,92} \times 100 = 8,08$
		Memberikan dukungan berbentuk nonmateri	$\frac{159+160+163}{3} = 160,67$	$\frac{160,67}{2073,92} \times 100 = 7,74$
	Kontribusi sebagai Pelanggan	Menggunakan jasa koperasi	$\frac{160 + 172}{2} = 166$	$\frac{166}{2073,92} \times 100 = 8$
		Memberikan informasi kepada koperasi	$\frac{173 + 173}{2} = 173$	$\frac{173}{2073,92} \times 100 = 8,34$
Jumlah		12	2073,92	100

Regresi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600 ^a	.360	.340	10,675

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi Manfaat Koperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4225.268	2	2112.634	18.540	.000 ^a
	Residual	7520.500	66	113.947		
	Total	11745.768	68			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi Manfaat Koperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	20.690	6.611		3.130	.003			
	Kualitas Pelayanan	.271	.122	.253	2.212	.030	.472	.263	.218
	Persepsi Manfaat Koperasi	.339	.090	.430	3.761	.000	.559	.420	.370

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Uji Normalitas dan Linieritas

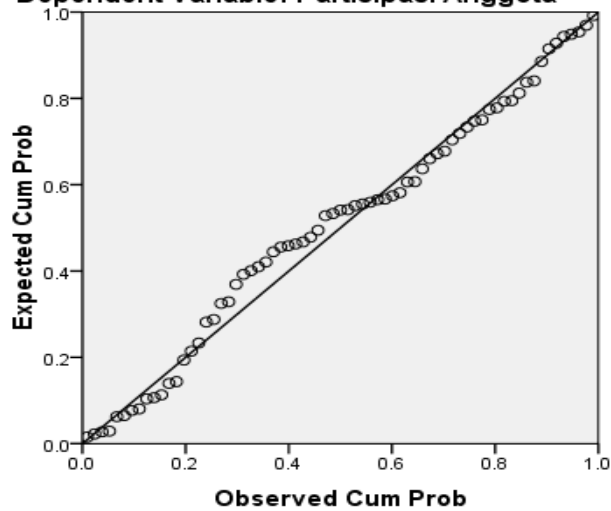
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Persepsi Manfaat Koperasi	Partisipasi Anggota
N		69	69	69
Normal Parameters ^a	Mean	59.48	59.46	56.94
	Std. Deviation	12.281	16.688	13.143
Most Extreme Differences	Absolute	.101	.098	.089
	Positive	.097	.084	.089
	Negative	-.101	-.098	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.841	.811	.742
Asymp. Sig. (2-tailed)		.480	.527	.641

a. Test distribution is Normal.

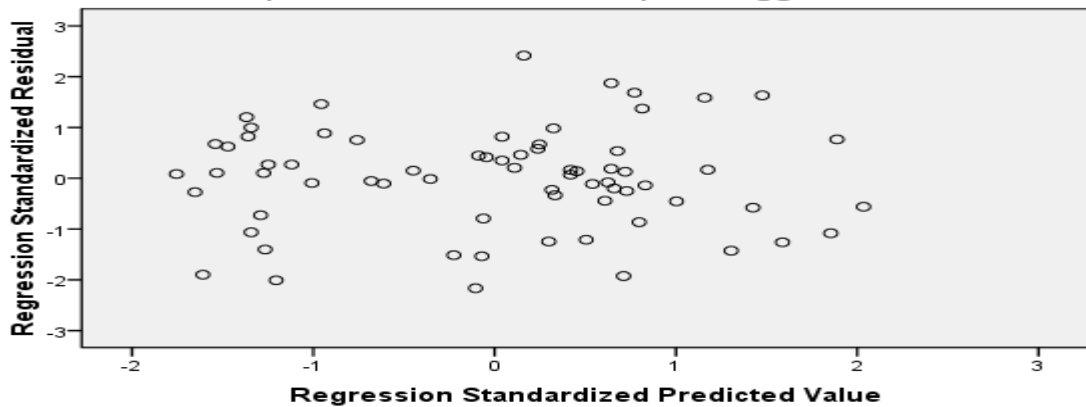
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Partisipasi Anggota



Scatterplot

Dependent Variable: Partisipasi Anggota



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hermansyah lahir di Jakarta, 05 Juli 1991 adalah anak kedelapan dari pasangan Bapak Zainir Wahid dan Ibu Nursyamsi yang berkediaman di Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Penulis mulai mengenyam pendidikan di SDN 011 Pagi Pejaten Timur Jakarta Selatan pada tahun 1997-2003. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SLTPN 163 Jakarta Selatan pada tahun 2003-2006. Selanjutnya di MAN 13 Jakarta Selatan pada tahun 2006-2009 dan setelah lulus setahun kemudian penulis baru melanjutkan ke perguruan tinggi negeri di Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2010 yang diterima di Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi Kosentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi. Penulis pernah mengikuti Praktek Keterampilan Mengajar (PKM) di SMAN 43 Jakarta Selatan.