

**PENGARUH MOTIVASI BERKOPERASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA
KOPERASI PEGAWAI BKN JAKARTA TIMUR**

**EVIE MARDIYANTI SINAGA
8125082641**



**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
2015**

**The Influence Motivation Cooperative and Quality of Service to the
Participation Members in Cooperative employees in Badan
Kepegawaian Negara (BKN) East Jakarta**

**EVIE MARDIYANTI SINAGA
8125082641**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree In Education Accomplishment

**STUDI PROGRAM OF ECONOMI EDUCATION
CONCENTRATION IN COOPERATION ECONOMI
EDUCATION
DEPARTEMENT OF ECONOMI AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMI
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

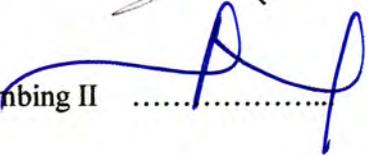
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Karuniana Dianta AS, S.IP, ME</u> NIP. 198009242008121002	Ketua Penguji		27-01-16
2. <u>Dr. Saparuddin, S.E, M.Si</u> NIP. 197701152005011001	Sekretaris		02-02-16
3. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 1953032019820032001	Penguji Ahli		28-01-16
4. <u>Dr.I Ketut R. Sudiardhita, M.Si</u> NIP. 195602071986021001	Pembimbing I		27-01-16
5. <u>Ari Saptono, S.E, M.Pd</u> NIP. 197207152001121001	Pembimbing II		27-01-16

Tanggal Lulus: 20 Januari 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2016

Yang membuat pernyataan



Evie Mardiyanti Sinaga

No. Reg. 8125082641

Lembar Motto dan Persembahan

Tak terbatas kasih sayang_Mu

Tak pernah berhenti perjuangan_Mu untukku

Banyak problema yang mungkin Engkau hadapi

Tapi Engkau tak pernah lelah

Mengajarkanku untuk tetap mencintai, dan bersyukur pada_Nya

Selalu tetap bersabar dan belajar menghadapi kerasnya kehidupan

Terima Kasih karena Engkau tetap percaya padaku,

Mungkin sudah terlalu lama Engkau menungguku,

Terima Kasih selalu menyebut namaku dalam Doa_Mu

Hingga akhirnya aku kembali menemukan jalan impianku

Terima Kasih untuk segalanya,

Terima Kasih Pak, aku sangat Mencintai_Mu

Skrripsi ini kupersembahkan khusus untuk

Bapakku tercinta Jahoras Sinaga, S.Pd

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, karena atas rahmat, kekuatan dan berkat- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur”.

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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana. E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Drs.Nurdin Hidayat,MM.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Dr. Siti Nurjanah, SE. M.Si selaku Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

6. Bapak Karuniana Dianta A. Sebayang, SIP, ME selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Universitas Negeri Jakarta.
7. Bapak /Ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ekonomi UNJ, khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah banyak membantu kami untuk dapat melaksanakan penulis dalam studi.
8. Seluruh anggota Koperasi Pegawai BKN (Badan Kepegawaian Negara) Jakarta Timur yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Teristimewa kepada Orang Tua penulis, Bapak saya Jahoras Sinaga dan Mamak saya Alm. Lenterianna Saragih serta Inang saya Elly Roselfrida Saragih yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Opung saya Alm. J. Sinaga dan S. Saragih yang selalu memberikan motivasi, dan dukungan moril serta doa demi terlesainya skripsi ini.
11. Terima kasih kepada saudara saya Wasti Afriani Sinaga/Yesaya Ista Tarigan, Jhon Hendra Sinaga, Jhon Andrian Sinaga, Jhon Tryandi Sinaga dan Ice Eriani Siagian yang selalu memberikan motivasi, doa, serta selalu memberikan saran yang terbaik.
12. Terima kasih kepada Pacar saya Mianto Samuel Siagian atas kesediaan waktunya mendengarkan setiap keluhan dan omelan penulis selama penyusunan skripsi ini dan tak pernah letih memberikan semangat kepada penulis hingga ini selesai.
13. Buat sahabat terbaik saya, Christmasni Uli Basa dan Mohamad Iqbal. Terimakasih untuk kebersamaan yang menjadi sumber energi penulis dalam menjalani hari-hari tersulit. Dan untuk setiap perjuangan dan hal-hal bodoh yang kita lalui bersama yang akan jadi cerita di hari tua nanti.

14. Sepupu saya Paramitha Lestari Saragih, saudara sekaligus sahabat yang selalu ada dan setia, selalu respek, selalu menjadi tempat curahan hati saya.
15. Pariban saya Jusri Fakhri Purba, terima kasih atas dukungan dan doanya.
16. Keponakan-keponakan saya Philip ,Raphael, Keyla, Pajar, dan Angga.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Jakarta, Juli 2015

Penulis,

Evie Mardiyanti Sinaga

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL PENELITIAN	i
TITTLE.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINIALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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	11
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	29
C. Kerangka Teoretik.....	31
D. Perumusan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37

C. Metode Penelitian.....	37
D. Populasi, dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel	54
G. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Deskripsi Data	
1. Variabel Y (Partisipasi Anggota).....	64
2. Variabel X1 (Motivasi Berkoperasi).....	67
3. Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	70
B. Analisis Data	
1. Persamaan Regresi	73
2. Uji Persyaratan Analisis	74
3. Uji Hipotesis	78
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	80
5. Uji Asumsi Klasik.....	81
C. Pembahasan.....	84

Bab V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Implikasi.....	91
C. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	95
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Laporan SHU Tahun Buku 2014 Koperasi Pegawai BKN	6
III.1	Indikator-Indikator Partisipasi Anggota (Variabel Y).....	40
III.2	Skala Linkert Instrumen Variabel Y.....	41
III.3	Nilai Reliabilitas Partisipasi Anggota	44
III.4	Indikator-Indikator Motivasi Berkoperasi (Variabel X1)	45
III.5	Skala Linkert Instrumen Variabel X1	46
III.6	Nilai Reliabilitas Motivasi Berkoperasi.....	48
III.7	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan (Variabel X2)	50
III.8	Skala Linkert Instrumen Variabel X2.....	51
III.9	Nilai Reliabilitas Motivasi Berkoperasi.....	54
IV.1	Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota	65
IV.2	Perhitungan Indikator Partisipasi Anggota.....	67
IV.3	Distribusi Frekuensi Motivasi Berkoperasi	68
IV.4	Perhitungan Dimensi Motivasi Berkoperasi.....	70
IV.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	71
IV.6	Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan	72
IV.7	Persamaan Regresi Linear Berganda.....	73
IV.8	Uji Normalitas Data.....	75
IV.9	Uji Linearitas Motivasi Berkoperasi	77
IV.10	Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	77
IV.11	Uji F	78
IV.12	Uji T.....	79
IV.13	Koefisien Determinasi	80
IV.14	Interpretasi Tingkat Korelasi.....	81
IV.15	Uji Multikolinieritas	82
IV.16	Uji Heteroskedastitas.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Partisipasi Anggota	66
IV.2	Grafik Histogram Motivasi Berkoperasi	69
IV.3	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	72
IV.4	Normal Probability Plot.....	76
IV.5	Scatter Plot.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Instrumen Uji Coba.....	95
2.	Data Uji Coba Validitas Variabel Y (Partisipasi Anggota)	103
3.	Data Uji Coba Validitas Variabel X1 (Motivasi Berkoperasi)	109
4.	Data Uji Coba Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	115
5.	Instrumen Penelitian	120
6.	Data Mentah X1, X2, dan Y	125
7.	Hasil Output SPSS Partisipasi Anggota (Y).....	135
8.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)	136
9.	Perhitungan Indikator Partisipasi Anggota (Y)	146
10.	Hasil Output Motivasi Berkoperasi (X1).....	147
11.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X1 (Motivasi Berkoperasi)	148
12.	Perhitungan Dimensi Motivasi Berkoperasi (X1)	149
13.	Hasil Output SPSS Kualitas Pelayanan (X2).....	150
14.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	151
15.	Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan (X2)	152
16.	Output perhitungan persamaan regresi	153
17.	Output perhitungan uji normalitas dan Normal Probability Plot.....	154
18.	Output uji linearitas dan heteroskedastitas	155
19.	Output uji multikolenieritas	156
20.	Scaterplot	157
21.	Surat izin penelitian	158
22.	Surat keterangan penelitian dari Koperasi Pegawai BKN (Badan Kepegawaian Negara) Jakarta Timur	159
23.	Riwayat Hidup	160

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian pada masa kini lebih mengarah pada ekonomi global, dunia usaha di Indonesia tidak dapat menghindari dari pengaruh era globalisasi. Dalam era globalisasi tingkat ketergantungan antar negara semakin meningkat. Globalisasi juga memberikan dampak yang cukup luas hampir keseluruhan aspek kehidupan masyarakat, mulai dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi hingga informasi yang mendorong terjadinya perdagangan bebas.

Akibat perdagangan bebas, kekuatan ekonomi dan iklim usaha diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat sehingga pelaku ekonomi harus lebih berhati-hati dalam menyikapi persaingan yang ada karena persaingan yang ada sangat penting bagi mereka. Adanya konsumen (anggota) yang semakin kritis dalam menentukan pilihan dapat dijadikan suatu motivasi bagi perusahaan dalam hal ini adalah koperasi.

Pelaku ekonomi yang sering menjadi pembicaraan dalam perdagangan bebas adalah koperasi. Koperasi merupakan badan usaha yang merupakan soko guru perekonomian sesuai dengan amanat dalam UUD 1945 yang mampu menjawab tantangan dengan sikap kemandiriannya. Sikap mandiri ditujukan melalui ketangguhan koperasi yang diukur dengan kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar.

Koperasi dituntut untuk lebih kreatif dan mencari alternatif baru dibidang pemasaran untuk menarik minat konsumen (anggota) melalui berbagai kebijakan maupun perbaikan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat konsumen (anggota) puas karena tingkat kepuasan konsumen erat hubungannya dengan kesetiaan konsumen dan keuntungan koperasi. Hal ini dikarenakan pada koperasi konsumen merupakan anggota sendiri.¹

Sebuah koperasi dikatakan berhasil atau sukses jika mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi dapat mensejahterakan anggotanya, karena ia menciptakan nilai tambah dari usaha mereka. Anggota bisa memperoleh nilai tambah jika mereka mau berpartisipasi dalam koperasinya.

Koperasi sering diidentifikasi dengan golongan ekonomi lemah. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Ropke “Keberhasilan koperasi yang dipandang masih jauh dari apa yang diharapkan agaknya menjadi bahan pemikiran semua insan koperasi tidak hanya pemerintah tetapi juga semua unsur lapisan yang terlibat dalam koperasi”.²

Semakin sering anggota berpartisipasi, semakin besar nilai tambah dari usaha mereka dapatkan. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan dan perubahan dalam dunia perekonomian melalui peningkatan kemampuan usaha yang mendukung anggota dan masyarakat. Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok serta mendorong mereka untuk memberikan kontribusi demi tujuan kelompok dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan.

¹ Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang : Bayumedia, 2005), h. 166

² Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen* (Jakarta : Salemba Empat, 2003), h. 39

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu: citra koperasi, tingkat pendapatan anggota, motivasi anggota dalam berkoperasi, pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan koperasi.

Faktor pertama adalah citra koperasi. Citra koperasi di mata masyarakat luas di nilai memburuk, hal ini diakibatkan masih banyaknya cerita tidak sedap mengenai pengelolaan koperasi yang masih jauh dari profesionalisme.

Peningkatan Citra Koperasi, pengembangan kegiatan usaha koperasi tidak dapat dilepaskan dari citra koperasi di masyarakat. Harus diakui bahwa citra koperasi belum, atau sudah tidak seperti yang diharapkan. Masyarakat umumnya memiliki kesan yang tidak selalu positif terhadap koperasi. Koperasi banyak diasosiasikan dengan organisasi usaha yang penuh dengan ketidakjelasan, tidak profesional, justru mempersulit kegiatan usaha anggota (karena berbagai persyaratan), banyak mendapat campur tangan pemerintah, dan sebagainya. Di media massa, berita negatif tentang koperasi tiga kali lebih banyak dari pada berita positifnya berita dari para pejabat dua kali lebih banyak dari berita yang bersumber langsung dari koperasi, pada-hal prestasi koperasi diberbagai daerah cukup banyak dan berarti. Citra koperasi tersebut pada gilirannya akan mempengaruhi hubungan koperasi dengan pelaku usaha lain, maupun perkembangan koperasi itu sendiri.³

Partisipasi anggota pada koperasi juga ditentukan oleh tinggi rendahnya pendapatan anggota. Seseorang yang pendapatannya tinggi akan memberikan aspirasi dan waktunya dengan porsi yang lebih tinggi untuk ikut serta dalam

³Sulastri, Peran koperasi bagi pembangunan ekonomi bangsa, <http://www.esaunggul.ac.id/article/peranan-koperasi-dalam-pembangunan-ekonomi-sebuah-pengamatan-deskriptif-di-indonesia/>, diakses 17 April 2015

kegiatan-kegiatan koperasi dibandingkan dengan seseorang yang berpendapatan rendah.⁴

Rendahnya tingkat partisipasi disebabkan oleh rendahnya motivasi anggota untuk berkoperasi (motivasi berkoperasi) sebagai akibat kurangnya kesadaran dan pemahaman anggota tentang seluk beluk koperasi. Kenyataan yang harus kita akui secara jujur dimana kesadaran anggota koperasi kita untuk menjadi anggota koperasi masih kurang. Semakin tinggi kesadaran anggota dalam koperasi akan meningkatkan motivasi dalam diri anggota tersebut untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasinya.

Pengetahuan anggota tentang koperasi merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai koperasi dan yang berhubungan dengannya, yang ditandai dengan adanya kemampuan untuk mengingat, memahami, dan mengaplikasikan informasi demi kegiatan berfikir mengenai koperasi. Pengetahuan koperasi tersebut berhubungan kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok koperasi seperti tentang pengertian koperasi, landasan, asas dan tujuan, fungsi, peran dan prinsip koperasi, AD/ART, keanggotaan koperasi, perangkat organisasi, modal koperasi, bidang usaha koperasi serta pendirian dan pembubaran koperasi.⁵

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi sangat mempengaruhi terciptanya partisipasi anggota. Koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan para anggota nya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal

⁴ Aprilia Widyastuti, "Pengaruh pengetahuan tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota", *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Maret 2013, h.66

⁵ *Ibid* h.67

ini, pengurus koperasilah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota koperasi.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima, koperasi haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya; berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Memang disadari bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut di atas dapat dilakukan, maka koperasi akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas anggota yang besar.⁶

Seperti yang terjadi pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur. Sesuai dengan tujuannya yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi Pegawai BKN melakukan berbagai usaha diantaranya usaha simpan pinjam dan pertokoan. Dasar dari

⁶ Lia Amelia, *Koperasi menggerakkan ekonomi rakyat*, <http://news.detik.com/advertorial-news-block/2315692/koperasi-menggerakkan-ekonomi-rakyat>, diakses pada tanggal 5 Mei 2015

pemikiran dari dijalankan usaha ini adalah bahwa setiap anggota itu memiliki berbagai kebutuhan yang harus segera dipenuhi.

Disadari bahwa untuk membantu para anggota dalam memenuhi kebutuhan tersebut, Koperasi Pegawai BKN memiliki berbagai kendala. Pertama bahwa kebutuhan para anggota sangat beragam baik dari jenis kebutuhannya maupun dari segi uangnya. Kedua kemampuan para anggota dalam pengembalian relatif sangat kurang. Oleh karena itu langkah yang diambil koperasi dalam membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan tersebut sebatas memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai dengan jumlah dan waktu tertentu.

TABEL 1.1
LAPORAN SISA HASIL USAHA TAHUN BUKU 2014
PERIODE 1 JANUARI - 31 DESEMBER 2014

Uraian	Jumlah 31 Des 2013	Jumlah 31 Des 2014
PENDAPATAN		
Penjualan	2.302.858.100	1.713.406.000
Harga Pokok Penjualan	(2.078.566.600)	(1.558.553.168)
Pendapatan Perdagangan	224.291.500	154.852.832
Jasa Simpan Pinjam	755.014.500	624.632.850
Total Pendapatan Bruto	979.306.000	779.485.682
BEBAN USAHA		
Biaya Operasional	131.925.400	142.442.800
Biaya Administrasi & Umum	4.135.000	4.490.000
Biaya RAT	10.006.250	13.035.000
Total Beban Usaha	146.066.650	159.967.800
Hasil Usaha Netto	833.239.350	619.517.882
PENDAPATAN NON OPERASI		
Pendapatan Lain-lain	110.002.979	129.470.362
Biaya Lain-lain	(6.301.203)	(5.460.256)
Total Pendapatan Non Operasi	103.701.776	124.010.112
Sisa Hasil Usaha	936.941.126	743.527.994
Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai BKN Tahun buku 2014		

Berdasarkan keterangan diatas diatas bahwa dari tahun 2013-2014 koperasi BKN mengalami penurunan. Hal ini dapat terlihat pada Rp. 936.941.126,- menjadi Rp. 743.527.994,-. Pada unit simpan pinjam, volume pinjaman anggota menurun, kemungkinan hal ini dipengaruhi oleh penawaran bank, memberikan penawaran pinjaman yang lebih menarik yaitu jumlah pinjaman yang besar dengan bunga yang rendah dan jangka waktu yang lebih panjang. Volume pinjaman yang mencapai Rp. 775.014.500,- menjadi Rp. 624.632.850. Kemudian, pada unit pertokoan omzet penjualan juga menurun yaitu mencapai Rp 2.302.858.100 menjadi Rp.1.713.406.000. Hal tersebut dikarenakan kurangnya partisipasi anggota dalam berbelanja, pemahaman/kesadaran /kepedulian anggota koperasi bahwa kemajuan/perkembangan koperasi ditentukan oleh keaktifan/keterlibatan anggota dalam usaha koperasi itu sendiri, dan kurangnya rasa bangga/senang anggota koperasi apabila berbelanja dikoperasi. Begitu juga dengan maraknya persaingan dari swalayan/waralaba yang memberikan penawaran barang dan harga yang lebih menarik.

Apabila setiap anggota koperasi melaksanakan partisipasi secara aktif dan berkesinambungan maka perkembangan koperasi akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Namun, dalam prakteknya sebagian besar anggota koperasi kurang berpartisipasi secara aktif sehingga koperasi kurang berkembang.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mencoba untuk menganalisis apakah ada pengaruh antara Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta Timur.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dikemukakan bahwa identifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh citra anggota terhadap partisipasi anggota di Koperasi BKN Jakarta Timur.
2. Terdapat pengaruh pendapatan anggota terhadap partisipasi anggota di Koperasi BKN Jakarta Timur.
3. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi tentang koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
4. Terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
6. Terdapat pengaruh partisipasi anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas,maka peneliti membatasi masalah pada : “Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah adalah :

1. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?
3. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi koperasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan serta partisipasi anggota.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan. Dengan motivasi koperasi dan kualitas pelayanan yang baik, maka koperasi dapat meningkatkan pendapatan dalam rangka memenuhi kebutuhan anggota Koperasi Pegawai BKN.

b) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sekaligus pembelajaran kedepannya

c) Bagi Penulis

Untuk mengembangkan wawasan berpikir dalam ilmu koperasi sehingga dapat diterapkan pada dunia nyata dan sebagai sumber pembelajaran penulis.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Partisipasi Anggota

Konsep partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “participation” yang artinya adalah keikutsertaan seseorang atau kelompok orang terhadap suatu kegiatan. Dalam sebuah koperasi partisipasi dapat diartikan sebagai keikutsertaan anggota secara individu ataupun kelompok untuk berperan aktif membantu terselenggaranya kegiatan koperasi sehingga dapat mencapai tujuan yang telah dicita-citakan yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota dan masyarakat sekitarnya.

Pandangan lainnya mengenai partisipasi yang dianggap relevan dan sesuai dengan jati diri koperasi diantaranya menurut Andang K.Ardiwidjadja yang mengemukakan bahwa:

“Partisipasi adalah suatu pandangan yang hakiki mengenai kemampuan dari masyarakat untuk bertindak dalam kebersamaan (keterpaduan) yang teratur menanggapi kondisi lingkungan, sehingga dapat bertindak sesuai dengan logika dan nilai yang dikandung oleh kondisi lingkungan”.⁷

Sedangkan menurut Herman Soewardi, mengemukakan bahwa partisipasi anggota yang ideal adalah jika keikutsertaan anggota secara menyeluruh dalam

⁷ Andang K.Ardiwidjadja, *Kiat Meningkatkan Loyalitas-Partisipasi Anggota Koperasi* (Bandung: Dinas KUKM Provinsi Jawa Barat, 2008), h. 15

pengambilan keputusan, penetapan kebijakan arah dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha dan menikmati hasil SHU.⁸

Berdasarkan penjabaran diatas pengertian diatas, maka dapat disintesiskan bahwa partisipasi anggota adalah pelaksanaan kewajiban dan pemanfaatan hak seorang anggota koperasi terhadap koperasinya. Artinya sejauh mana anggota melibatkan diri dalam koperasi, baik dari segi pikiran biaya dalam mendukung pelaksanaan kegiatan koperasi.

Menurut Andang K. Ardiwidjadja mengemukakan bahwa, terdapat tiga jenis partisipasi, yaitu:

- 1) Partisipasi Aliatif
Partisipasi yang tumbuh karena ada pihak lain yang memaksa atau memanipulasikan kepentingan kepada orang lain.
- 2) Partisipasi Moral
Partisipasi yang timbul karena komitmen berdasarkan internasionalisasi norma-norma atau karena tekanan-tekanan kelompok sosial.
- 3) Partisipasi Kalkulatif
Yang berorientasi pada keuntungan (manfaat) dan risiko kerugian.⁹

Menurut Hendar dan Kusnadi bila dipandang dari segi dimensinya, partisipasi dibagi menjadi empat yaitu:

- 1) Partisipasi dapat dipaksakan (forced) dan dapat pula sukarela (voluntary). Partisipasi sukarela terdapat apabila manajemen memulai gagasan tertentu dan bawahan menyetujui untuk berpartisipasi.
- 2) Partisipasi formal. Biasanya telah tercipta suatu mekanisme formal dan pengambilan keputusan (misalnya serikat kerja, dewan pengurus) dan partisipasi non formal, biasanya hanya terdapat persetujuan lisan antara atasan dan bawahan mengenai bidang partisipasi.

⁸ Herman Soewardi, *Filsafat Koperasi atau Cooperativism* (Jatinangor: IKOPIN, 1995) h. 39

⁹ Andang K.Ardiwidjadja, *op. cit.*, h. 13

- 3) Partisipasi bisa bersifat langsung. Terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok persoalan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya. Dan partisipasi bersifat tidak langsung akan nada wakil yang membawa aspirasi orang lain, misalnya karyawan atau anggota.
- 4) Partisipasi kontributif dan kontribusi insentif.
Kedua jenis partisipasi timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Dalam kedudukannya sebagai pemilik. Maka:
 - a. Para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan Koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela), dan
 - b. Mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan, dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi.¹⁰

Bentuk partisipasi menurut Andang K.Ardiwidjadja, dihubungkan dengan prinsip identitas ganda anggota yaitu:

- 1) Sebagai anggota harus turut serta dalam mengambil keputusan, evaluasi dan pengawasan terhadap jalannya koperasi yang biasanya dilakukan pada rapat anggota.
- 2) Sebagai pemilik anggota harus turut serta melakukan kontribusi modal melalui berbagai bentuk simpanan, untuk memodali jalannya usaha perusahaan koperasi.
- 3) Sebagai pemilik anggota harus turut serta menanggung resiko usaha koperasi yang disebabkan oleh kesalahan manajemen, dan
- 4) Sebagai pengguna/pelanggan/pekerja/nasabah anggota harus turut serta memanfaatkan pelayanan barang dan jasa yang disediakan oleh koperasi.¹¹

Kemudian bentuk partisipasi menurut Jochen Ropke bahwa partisipasi dijelaskan dalam tiga aspek sebagai berikut:

- 1) Partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya.
- 2) Partisipasi dalam pengambilan keputusan
- 3) Partisipasi dalam berbagai keuntungan.¹²

¹⁰ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi* (Jakarta: LPFE-UI, 1999), h.

¹¹ Andang K.Ardiwidjadja, *op. cit.*, h. 17

¹² Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 52

Ketiga aspek partisipasi ini saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Anggota yang tidak menikmati manfaat tidak akan mengkombinasikan sumber-sumber daya miliknya, manfaat koperasi tidak akan diperoleh oleh anggotanya jika mereka tidak dapat ataupun tidak mau berpartisipasi dalam mengambil keputusan pada koperasinya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka bentuk-bentuk partisipasi anggota Koperasi dalam kedudukannya sebagai pemilik dan sebagai pengguna dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Partisipasi anggota sebagai pemilik
 - 1) Partisipasi dalam pengambilan keputusan.
 - 2) Partisipasi dalam pengawasan
 - 3) Partisipasi dalam kontribusi modal, baik melalui simpanan yang menentukan kepemilikan (simpanan pokok dan simpanan wajib) maupun simpanan yang menentukan kepemilikan (simpanan sukarela).
 - 4) Partisipasi dalam menanggung risiko, baik risiko pelayanan kepada anggota maupun risiko bisnis dengan non anggota.
- b. Partisipasi anggota sebagai pengguna
 - 1) Partisipasi dalam membeli barang/jasa kebutuhan konsumsi (dalam koperasi konsumen).
 - 2) Partisipasi dalam memanfaatkan jasa simpanan dan pinjaman (dalam koperasi simpan pinjam).

- 3) Partisipasi dalam pembelian bahan baku dan input lainnya untuk kebutuhan produksi anggota (dalam koperasi produsen atau koperasi pengadaan).
- 4) Partisipasi dalam menjual hasil produksi atau output produksi (dalam koperasi produsen dan koperasi pemasaran).
- 5) Partisipasi dalam memanfaatkan pelayanan jasa lainnya misalnya: jasa asuransi, penjaminan hari tua, dan jasa-jasa lainnya.

Sedangkan menurut Syamsuri SA mengatakan bahwa bentuk koperasi dalam koperasi dibagi menjadi empat bagian yaitu:

- 1) Partisipasi modal,
- 2) Partisipasi pengambilan keputusan,
- 3) Partisipasi usaha, dan
- 4) Partisipasi pengawasan¹³

Menurut pendapat diatas, partisipasi anggota dapat terwujud apabila anggota harus memenuhi berbagai kewajibannya dalam hal permodalan koperasi, kegiatan usaha koperasi dengan melakukan transaksi usaha dengan koperasi lain, anggota harus berperan aktif di dalam pengambilan keputusan, serta melakukan kontrol terhadap kebijakan pengurus, anggota harus berpartisipasi aktif dalam kegiatan pendidikan koperasi yang diselenggarakan baik oleh koperasi itu sendiri ataupun oleh pemerintah, dan yang terakhir anggota harus melakukan pengawasan terhadap jalannya roda organisasi koperasi. Pengawasan ini dilakukan pada saat

¹³ Syamsuri S.A, *Dasar-dasar Teori dan Ideologi Koperasi* (Bandung: Pustaka Bina Esa, 1999), h. 166

Rapat Anggota Tahunan (RAT) atau saat berlangsungnya setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi.

Menurut Jochen Ropke untuk mencapai partisipasi anggota yang efektif harus bekerja “Model 3 kesesuaian” (The Fit Model of Participation), yakni perlu ada kesesuaian antara tiga variabel yaitu:

- 1) Anggota atau penerima manfaat
- 2) Manajemen organisasi
- 3) Program¹⁴

Selanjutnya kesesuaian antara anggota dan manajemen akan terjadi apabila anggota mempunyai kemampuan (kompetensi) dan kemauan (motivasi) dalam mengemukakan hasrat kebutuhannya. Selain itu anggota diberi kesempatan untuk mengemukakan pendapat, saran, kritik yang membangun untuk pertumbuhan antara koperasi dan akhirnya harus adanya kesesuaian antara program dan manajemen, dimana tugas dari program harus sesuai dengan kemampuan manajemen untuk melaksanakannya. Jadi efektifitas partisipasi merupakan fungsi dari tingkat kesesuaian antara anggota, manajemen dan program.

Partisipasi anggota dalam organisasi pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Jochen Ropke mutu partisipasi anggota tergantung dari tiga variabel, yaitu: (1) manfaat yang diterima anggota dari koperasi; (2) manajemen organisasi berkaitan dengan pemahaman anggota tentang koperasi;

¹⁴ Jochen Ropke, *op. cit.*, h. 63

dan (3) program yang dilakukan koperasi berkaitan dengan layanan usaha koperasi.¹⁵

Berdasarkan berbagai teori dan pendapat di atas dapat disintesis bahwa partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi dipengaruhi oleh banyak faktor. Di antara banyak faktor tersebut yang diduga dominan pengaruhnya adalah pemahaman anggota tentang koperasi, mutu layanan manajemen dan usaha koperasi, serta manfaat bagi anggota yang bisa diperoleh dari koperasi.

Menurut Jochen Ropke supaya anggota koperasi mau berpartisipasi adalah:

- 1) Hasil pelanggan program usaha sama dengan kebutuhan (needs) anggota.
- 2) Tugas (task) sebagai akibat dari program yang disusun sama dengan kemampuan (ability) dari pengurus atau manajer.
- 3) Keputusan-keputusan (decisions) yang disusun sama dengan yang diminta para anggota.¹⁶

Menurut Jochen Ropke, alat partisipasi anggota untuk menekan pengurus dengan exit, voice, dan vote jika tidak terjadi kesesuaian antara pengurus dengan anggota.

- 1) Dengan “voice” anggota koperasi dapat mempengaruhi manajemen dengan cara bertanya, mencari atau memberi informasi maupun dengan mengajukan ketidaksepakatan atau kritik.
- 2) Dengan “vote” anggota dapat mempengaruhi atas siapa yang akan dipilih menjadi manajer atau anggota badan pengawas dan pengurus lainnya dalam koperasinya.
- 3) Dengan “exit” anggota dapat mempengaruhi manajemen dan meninggalkan koperasinya (membeli input dengan lebih sedikit dari koperasi dan lebih banyak membeli dari pesaing) atau dengan cara

¹⁵ *Ibid*, h. 63

¹⁶ *Ibid*, h. 65

mengancam keluar dari keanggotaan koperasi, maupun mengurangi kegiatan mereka.¹⁷

Efektivitas ketiga alat partisipasi ini saling berhubungan satu sama lain. *Voice* menjadi lebih efektif jika *exit* memungkinkan. Jika koperasi memonopoli pelayanan yang diberikannya, maka menyuarakan ketidaksetujuan mengenai penurunan kualitas maupun penilaian manajemen baru tidak akan banyak membantu. Jika *exit* bukan merupakan alternatif yang nyata bagi koperasi, situasi “tak ada yang keluar” (*no-exit*) ini tidak dapat dikompensasi dengan kuatnya fungsi *voice* dan *vote*.

Di lain pihak, jika *exit* mudah dilakukan seperti dalam pasar kompetitif, *exit* dapat menyisihkan *voice*. Daripada mengeluh kepada pihak yang memberikan pelayanan tidak memuaskan, anggota dapat mengaktifkan *voice/note* melalui kesetiaan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan diatas dapat disintesis partisipasi anggota adalah segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam mengembangkan koperasi dengan memberikan keterlibatannya baik mental, emosional maupun fisik memberikan kontribusinya dalam bentuk sumbangsih dan melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan. Adapun indikatornya meliputi keterlibatan mental dan emosional, kontribusi dalam permodalan, dan tanggung jawab dalam pemanfaatan usaha koperasi.

¹⁷ *Ibid*, h. 86

2. Motivasi Berkoperasi

Dalam suatu organisasi membutuhkan motivasi dari anggotanya, tidak terkecuali pada organisasi koperasi. Menurut Terry motivasi yaitu suatu hal yang membuat seseorang menyelesaikan pekerjaan dengan semangat, karena orang itu ingin melakukannya.¹⁸

Menurut Sujak motivasi internal terdiri dari:

1) Minat

Seseorang akan merasa terdorong untuk melakukan sesuatu kegiatan kalau kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang sesuai dengan minatnya.

2) Sikap

Seseorang yang mempunyai sifat positif terhadap suatu kegiatan dengan rela ikut dalam kegiatan tersebut, dan akan berusaha sebisa mungkin menyelesaikan kegiatan yang bersangkutan dengan sebaik-baiknya.

3) Prestasi

Merupakan dorongan yang muncul dari organisasi untuk mencapai keberhasilan.¹⁹

Menurut Anoraga, setiap tindakan manusia mempunyai suatu tujuan / motivasi baik itu disadari maupun tidak disadari yang di maksud untuk memenuhi kebutuhan.²⁰ Menurut Handoko Hani, Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.²¹

Menurut Uno, motivasi adalah suatu dorongan yang timbul oleh adanya rangsangan dari dalam maupun dari luar sehingga seseorang berkeinginan untuk

¹⁸ G.R.Terry, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), h. 168

¹⁹ Abi Sujak, *Kepemimpinan Manajer* (Jakarta: Rajawali Press, 1990), h. 249

²⁰ Panji Anoraga, *Dinamika Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 77

²¹ Handoko Hani, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE,1990), h. 252

mengadakan perubahan tingkah laku/aktivitas tertentu lebih baik dari keadaan sebelumnya.²²

Menurut Hasibuan, motivasi berasal dari kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. ²³

Menurut Mutis menyatakan bahwa salah satu faktor partisipasi adalah motivasi. Secara umum dapat dikatakan bahwa tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu.²⁴

Berbagai macam tipe-tipe motivasi menurut Danim ada 4 (empat) yaitu sebagai berikut.

1) Motivasi Positif

Motivasi merupakan proses pemberian motivasi atau usaha membangkitkan motif, dimana hal itu diarahkan pada usaha untuk mempengaruhi orang lain agar dia bekerja secara baik dan antusias dengan cara memberikan keuntungan tertentu kepadanya.

2) Motivasi Negatif

Motivasi negatif sering dikatakan sebagai motivasi yang bersumber dari rasa takut, misalnya jika dia tidak bekerja akan muncul rasa takut dikeluarkan, takut tidak diberi gaji, dan takut dijauhi oleh rekan sekerja.

3) Motivasi dari Dalam

Motivasi dari dalam timbul pada diri pekerja waktu dia menjalankan tugas-tugas atau pekerjaan dan bersumber dari dalam diri pekerja itu sendiri.

²² B.Hamzah Uno, *Teori Motivasi dan Pengukurannya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 9

²³ Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 95

²⁴ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: Grasindo, 1992), h .94

4) Motivasi dari Luar

Motivasi dari luar adalah motivasi yang muncul sebagai akibat adanya pengaruh yang ada diluar pekerjaan dan dari luar diri pekerja itu sendiri.²⁵

Menurut Maslow dalam hirarki kebutuhan terdapat beberapa kebutuhan antara lain :

- 1) Kebutuhan Fisik (Physiological Needs)
Kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang.
- 2) Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan (Safety and Security Needs)
Kebutuhan akan keamanan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.
- 3) Kebutuhan Sosial (Affilience and Acceptance Needs)
Kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok.
- 4) Kebutuhan akan penghargaan diri (Esteem or Status Needs)
Kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.
- 5) Kebutuhan akan aktualisasi diri (Self Actualization)
Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.²⁶

Unsur-unsur motivasi menurut Danim meliputi:

- 1) Tujuan
Manusia adalah makhluk bertujuan, meski tidak ada manusia yang mempunyai tujuan yang benar-benar sama didalam mengarungi hidup ini. Demikian juga organisasi, meski nirlaba sifatnya, didirikan atas dasar sebuah atau multi tujuan. Manusia berorganisasi karena ingin mengabdikan diri pada organisasi itu, disamping sebagai wadah mencari sumber penghidupan, membangun kekerabatan, mencari teman, dan wahana beraktualisasi diri. Manusia organisasional yang memiliki motivasi tinggi senantiasa sadar bahwa antara tujuan dirinya dengan tujuan organisasi sama sekali tidak terpisahkan atau walaupun terpisah, tidak terlalu senjang.

²⁵ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.17-18

²⁶ Malayu Hasibuan, *op.cit.*, h. 15-16

2) Kekuatan dari Dalam Diri Individu

Manusia organisasional bekerja didalam organisasi semata-mata karena rasa terpanggil untuk berbuat, tanpa mengingkari ada maksud-maksud yang ingin dicapai dari pekerjaan itu, seperti gaji, aktualisasi diri, mengisi waktu luang, atau rekreasi.

3) Keuntungan

Manusia bekerja ingin mendapatkan keuntungan adalah manusiawi, meski harus dihindari sikap yang hanya ingin bekerja manakala ada keuntungan langsung (direct profit) yang akan diperoleh. Suatu hal yang manusiawi, jika seseorang yang telah bekerja menurut satuan tugas dan periode waktu kerja tertentu mendapatkan keuntungan yang layak. Keinginan untuk mendapatkan keuntungan ini akan menjadi sumber bahaya bagi manusia organisasional, jika dia bekerja semata-mata karena keinginan untuk memperoleh keuntungan atau setiap pekerjaan yang diselenggarakan dilihat dari dimensi untung-ruginya.²⁷

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi menurut Danim, yaitu :

a. Gaya Kepemimpinan Administrator

Kepemimpinan dengan gaya otoriter membuat pekerja menjadi tertekan dan tak acuh dalam bekerja. Dengan demikian perilaku kepemimpinan yang cocok adalah kepemimpinan situasional (situasional leadership). Tugas pimpinan disini adalah membangun kesadaran para pengurus dan anggotanya.

b. Sikap individu

Ada individu yang statis dan ada pula individu yang dinamis. Demikian juga, ada individu yang bermotivasi tinggi dan ada pula yang bermotivasi rendah. Situasi dan kondisi di luar diri individu memberi pengaruh terhadap motivasi. Karakteristik individu yang mendukung menurunnya motivasi adalah : sikap, tidak mau meraih prestasi baru, rasa cepat puas, cingcong atau usil dan lemah

c. Situasi kerja

Lingkungan kerja, jarak tempuh dan fasilitas yang tersedia membangkitkan motivasi, jika persyaratan terpenuhi. Tetapi jika persyaratan tersebut tidak diperhatikan maka akan menekan motivasi.²⁸

Proses motivasi menurut Hasibuan antara lain adalah :

- 1) Tujuan, dalam proses memotivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para bawahan dimotivasi ke arah tujuan tersebut.

²⁷ Sudarwan Danim, *op.cit.*, h. 15-16

²⁸ *Ibid*, h. 30-31

- 2) Mengetahui Kepentingan, dalam proses motivasi penting mengetahui kebutuhan/keinginan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepentingan pimpinan dan perusahaan saja.
- 3) Komunikasi Efektif, dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan bawahan.
- 4) Integrasi Tujuan, dalam proses motivasi perlu untuk menyatakan tujuan perusahaan dengan tujuan kepentingan karyawan.
- 5) Fasilitas, Manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, misalnya memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.
- 6) Team Work, Manajer harus menciptakan team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. Team Work (kerja sama) ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.²⁹

Pada hakikatnya berkoperasi merupakan serangkaian perilaku seseorang yang diarahkan untuk mendirikan, menjadi anggota atau mengembangkan koperasi. Dengan harapan melalui koperasi tersebut, ia dapat memenuhi kebutuhannya dan tujuan yang diharapkan. Seseorang yang ingin menjadi anggota koperasi terlebih dahulu harus mengetahui, mengerti dan memahami maksud dan tujuan menjadi anggota koperasi dan apa sebenarnya koperasi..

Ditinjau dari segi intern, pada dasarnya motivasi berkoperasi adalah sesuatu daya atau kekuatan dalam diri seseorang yang mendorong, mengarahkan, dan menguatkan perilakunya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan koperasi. Daya kekuatan dalam diri seseorang itu dapat berupa keinginan untuk mencapai tujuan, seperti memperoleh pelayanan atau jasa-jasa koperasi, meningkatkan kesejahteraan hidup, dan ingin memenuhi kebutuhannya melalui koperasi yang merupakan sarana untuk mencapai tujuan tersebut maka perilakunya akan

²⁹ Malayu Hasibuan, *op.cit.*, h. 101

diarahkan kepada upaya melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada dalam koperasi.

Ditinjau dari segi ekstern, pada dasarnya motivasi berkoperasi itu adalah sesuatu daya atau kekuatan yang berada di luar diri seseorang yang mendorong, mengarahkan dan menguatkan perilakunya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam koperasi. Seseorang yang mendapatkan pendidikan koperasi dan penyuluhan mengenai koperasi, ia akan mempunyai persepsi atau tanggapan terhadap koperasi. Ini berarti ia telah termotivasi untuk berkoperasi.

Menurut Hendar motivasi berkoperasi berkaitan dengan hal-hal yang mendorong prestasi anggota yang bersifat intrinsik (bersumber dari dalam diri), seperti ketertarikan menjadi anggota koperasi dan pengembangan potensi dan kemampuan. Kemudian motivasi berkoperasi yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat ekstrinsik (bersumber dari luar diri) seperti mendapatkan keuntungan berupa SHU, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan menjalin hubungan kerjasama antar sesama anggota dan pengurus.³⁰

Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat disintesis motivasi berkoperasi adalah suatu dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu secara sadar untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun indikatornya meliputi motivasi berkoperasi intrinsik (dari dalam) dan motivasi berkoperasi ekstrinsik (dari luar).

³⁰ Hendar, *Manajemen Perusahaan koperasi* (Jakarta: Erlangga, 2010), h.155

3. Kualitas Pelayanan

Salah satu tujuan utama koperasi ialah memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanan atas jasa-jasanya bagi para anggota. Menurut Moenir, kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.³¹

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima konsumen. Dengan kata lain, kualitas pelayanan fokus pada upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/anggota.³²

Pelayanan koperasi dalam penelitian ini adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang

³¹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 7

³² Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2007), h. 23

atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Keunggulan pelayanan/keunikan produk koperasi pada umumnya dipicu karena diketahuinya: kebutuhan yang dapat dipenuhi oleh produk yang ditawarkan, kriteria pemilihan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan motif perilaku pelanggan.³³

Pada prinsipnya menurut Tjiptono, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul yaitu:

- 1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
- 2) Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).
- 3) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.³⁴

Untuk memelihara kesetiaan maka pelayanan koperasi hendaknya menggunakan program-program yang memberikan nilai tambah pada perusahaan koperasi dan produknya dimata anggota. Adapun program-program dimaksud, antara lain:

- 1) Membangun hubungan baik dalam jangka panjang dengan para anggota,
- 2) Membangun komunikasi di mana koperasi secara berkala membuat pertanyaan seputar produk yang digunakan para anggota.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa perkumpulan koperasi merupakan kelompok orang-orang yang memiliki sarana usaha memberi pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggotanya.

³³ RA. Rivai Wirasmita, *Manajemen Koperasi* (Bandung: Pioner Jaya, 2005), h. 4

³⁴ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: ANDI, 2004), h. 128

Dengan adanya pelayanan usaha yang baik, maka anggota dapat memperoleh kemudahan dalam mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Berdasarkan prinsip identitas dari koperasi, yaitu anggota koperasi adalah sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan, maka pemberian pelayanan kepada anggotanya harus benar-benar memuaskan. Pelayanan tersebut dapat diberikan dengan beraneka ragam, seperti:

- 1) Pelayanan sepenuhnya hanya kepada anggotanya saja.
- 2) Pelayanan terutama diberikan kepada anggota, di samping kepada non anggota.
- 3) Memberikan pelayanan yang sama, baik kepada anggota maupun kepada non anggota.
- 4) Kombinasi dari tiga alternatif tersebut diatas.

Segmen pembeli mana yang akan tercakup dari keempat variasi diatas, tergantung dari jenis barang, daerah penjualan, kemampuan pelayanan, dan keinginan koperasi itu sendiri .

Di dalam strategi pelayanan ini juga harus jelas objectivenya yaitu apa yang akan dihasilkan misalnya pada setiap akhir tahun dapat manfaat (benefit) atau SHU yang diperolehnya. Untuk membantu bagaimana koperasi dapat mewujudkan misi dan objective di atas perlu dipilih alternatif-alternatif strategi, yaitu menyusun rencana umum yang komprehensif untuk memaksimalkan keunggulan bersaing dan meminimalkan kerugian bersaing, mengenai harga, kualitas dan pelayanan pengadaan dan perolehan produk bagi para anggota.

Oleh karena itu diperlukan kebijakan kualitas pelayanan kepada anggota (service quality policy), sehingga merasa puas (satisfaction), karena apa yang diinginkan atau diharapkan (expectation) para anggota sesuai (fit) dengan apa yang diterimanya (received) atau kalau ada kesenjangan pun (gap) tidak terlalu banyak.

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas. Parasuraman dalam Tjiptono menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan (Service Quality), yakni sebagai berikut:

- 1) Reliability (keandalan) merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.
- 2) Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- 3) Assurance (keterjaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, dan kekecewaan.
- 4) Empathy (empati) yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.
- 5) Tangible (keberwujudan fisik) meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

³⁵

Dari uraian diatas, teori yang digunakan sebagai indikator Pelayanan dalam penelitian ini adalah: Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (keterjaminan), Empathy (empati), Tangible (keberwujudan fisik).

³⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2006), h.27-28

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap perusahaan atau produk tertentu, ada beberapa atribut/dimensi yang dipergunakan. Menurut Fandi Tjiptono, yakni:

- 1) Kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli.
- 2) Ciri-ciri tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan, terjadi kerusakan yaitu sangat kecil risiko (tidak dapat dipergunakan suatu produk).
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi dan standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan (baik umur teknis maupun ekonomis).
- 6) Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan untuk direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancaindra.
- 8) Percieved Quality, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.³⁶

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya dalam menyediakan kebutuhan mereka melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani. Adapun indikatornya meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang Relevan diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Farisma Lestari (2011) dengan judul **”Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Pelayanan terhadap Partisipasi Siswa di Koperasi SMK PGRI 1 Mejubo Kudus”**. Hasil penelitian menjelaskan, berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, variabel Motivasi Berkoperasi berpengaruh terhadap partisipasi siswa sebesar

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publising, 2005), h. 38

4,653 dan variabel pelayanan juga berpengaruh terhadap partisipasi siswa sebesar 4,421. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, variabel Motivasi berkoperasi dan pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi siswa sebesar 29,897. Kesimpulannya yaitu ada pengaruh variabel Motivasi berkoperasi terhadap partisipasi siswa, ada pengaruh variabel pelayanan terhadap Partisipasi siswa dan ada pengaruh antara Motivasi berkoperasi dan pelayanan terhadap partisipasi siswa.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amat Arianto (2013) dengan judul **“Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa menjadi Pengurus Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Muhammadiyah Purworejo”**. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi berkoperasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menjadi pengurus sebesar 25,40% dengan ($t=0,493$ dan $\text{sig } 0,254 < 0,05$). Pelayanan koperasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menjadi pengurus sebesar 40,06% dengan ($t=0,548$ dan $\text{sig } 0,002 < 0,05$), dan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa menjadi pengurus sebesar 47,50%, dengan $F=9,090$ dan $\text{sig } 0,002 < 0,05$, harga $F=0,475$.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Za’imatun Nisa (2015) dengan judul **“Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Motivasi Anggota terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas**

Negeri Yogyakarta”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa : 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pendidikan perkoperasian terhadap partisipasi anggota Kopma UNY dibuktikan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,481, nilai t sebesar 6,597 pada signifikansi 0,000; 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota Kopma UNY dibuktikan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,692, nilai t sebesar 5,018 pada signifikansi 0,000; serta 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan pendidikan perkoperasian dan motivasi anggota secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota Kopma UNY, dibuktikan dengan nilai R yang positif sebesar 0,764 dan nilai R^2 0,584, selain itu dihasilkan nilai F sebesar 66,555 pada signifikansi 0,000.

C. Kerangka Teoretik

1. Motivasi Berkoperasi terhadap partisipasi anggota

Di Indonesia keberadaan koperasi mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Sehingga dapat di jadikan wahana pencapaian masyarakat yang adil dan makmur. Tetapi kenyataannya Koperasi di Indonesia masih kalah saing dengan pihak swasta, karena di Indonesia koperasi belum mampu menjalankan perannya secara efektif. Tujuan utama didirikannya koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial para anggotanya. Meningkatkan kesejahteraan dapat diartikan mengubah keadaan ekonomi anggota menjadi lebih baik dan ini dianggap sebagai manfaat atau keuntungan yang diperoleh anggota dari

koperasi, dan untuk kepentingan anggota. Oleh karena itu sebuah koperasi yang memiliki fungsi ganda sebagai pemilik sekaligus pelanggan memiliki tanggung jawab untuk memajukan dan mengembangkan kegiatan usaha koperasinya.

Dalam UU Perkoperasian No.25 Tahun 1992 disebutkan bahwa koperasi juga merupakan badan usaha yang merupakan sistem kerja sama kelompok untuk mencapai tujuan bersama, dukungan anggota mutlak harus ada. Karena kelangsungan hidup sebuah koperasi tidak lepas dari anggota sebab anggotalah pendukung utama kehidupan koperasi atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut berkembang dan maju.

Motivasi berkoperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota, karena motivasi merupakan dorongan yang akan memberikan alasan kenapa anggota memutuskan aktif atau tidak dalam koperasi. Motivasi berkoperasi bisa berasal dari dalam (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik). Motivasi berkoperasi dari dalam (intrinsik) misalnya, ketertarikan menjadi anggota dan pengembangan potensi dan kemampuan. Motivasi berkoperasi dari luar (ekstrinsik) misalnya lingkungan, berharap mendapatkan keuntungan berupa SHU, dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan mampu menjalin kerjasama antar sesama anggota dan pengurus.

Anggota koperasi yang memiliki motivasi berkoperasi yang tinggi kemungkinan akan lebih peduli terhadap kemajuan koperasi yang terwujud dalam membayaran iuran yang ada dikoperasi baik. Selain itu, tingginya motivasi berkoperasi juga memungkinkan seorang anggota koperasi lebih aktif memanfaatkan jasa koperasi dan terlibat dalam semua usaha yang dilakukan oleh koperasi. Oleh karena itu, dapat disintesis bahwa motivasi berkoperasi memiliki pengaruh positif terhadap meningkatnya partisipasi anggota.

2. Kualitas Pelayanan terhadap partisipasi anggota

Partisipasi yang baik hanya dapat dicapai apabila anggota ikut serta dalam memanfaatkan segala pelayanan yang diberikan koperasi. Oleh sebab itu kualitas pelayanan juga sangat berperan mempengaruhi partisipasi anggota. Koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan para anggotanya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal kualitas pelayanan, pengurus koperasilah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota koperasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat dilihat dari adanya bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana. Keandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tangkap yang

meliputi keinginan para pengelola atau pengurus untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

Jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang bisa dipercaya yang dimiliki para pengurus, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Dan empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

3. Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Pada umumnya pengurus dalam koperasi tidak memperhatikan adanya perbedaan tingkat partisipasi pada anggota. Mereka tidak memperhatikan apakah yang menjadi anggota didalam koperasi benar-benar mengerti atau tidak tentang koperasi. Oleh karena itulah motivasi berkoperasi pada anggota haruslah diperhatikan oleh para pengurus koperasi. Motivasi berkoperasi yang dimiliki anggota sering ditunjukkan sikap ketergantungan antar anggota dan merasa bahwa ia merupakan bagian dari suatu organisasi, motivasi berkoperasi yang dimiliki anggota tergantung pada besar kecilnya harapan anggota tersebut. Besarnya harapan seseorang tentunya akan berpengaruh terhadap upaya yang dilakukan anggota terhadap koperasinya.

Selain memperhatikan motivasi berkoperasi, hal yang penting lagi adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Bagi anggota,

pelayanan yang baik dari koperasi akan membuat anggota tersebut merasakan adanya manfaat dan keuntungan berada didalam koperasi tersebut dan dapat meningkatkan partisipasinya kepada koperasi. Disinilah tugas dari pengurus dan pengelola koperasi untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para anggota dalam koperasinya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggotanya. Jika para anggota merasa puas dan diuntungkan, maka koperasi tersebut telah berhasil mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan keterlibatan anggota dalam setiap usaha yang dilakukan koperasi.

Jadi berdasarkan uraian diatas, dapat diprediksi dengan tingginya motivasi berkoperasi yang dimiliki oleh anggota dan didukung dengan kualitas pelayanan yang tinggi pula dari pengurus akan meningkatkan partisipasi anggota dalam keterlibatan mental dan emosional, kontribusi dalam permodalan, dan tanggung jawab sebagai anggota koperasi.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoretik diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara motivasi berkoperasi terhadap terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN (Koperasi Kepegawaian Negara) di Jakarta Timur.

2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN (Koperasi Kepegawaian Negara) di Jakarta Timur.
3. Terdapat pengaruh positif antara motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN (Koperasi Kepegawaian Negara) di Jakarta Timur

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah mendapatkan pengetahuan yang tepat valid dan bisa dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang : pengaruh antara motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta Timur.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah provinsi Jakarta Timur. Wilayah provinsi Jakarta Timur yaitu tepatnya di Koperasi Pegawai BKN (Badan Kepegawaian Negara) Jl.Mayjend Sutoyo No.12 Jakarta Timur.

Waktu penelitian dilaksanakan yaitu dari pada Juli 2015 dengan alasan bahwa pada waktu tersebut merupakan waktu yang paling efektif untuk melakukan penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Metode ini dipakai karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendapatkan informasi seberapa besar pengaruh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Selain itu, metode penelitian ini tidak menuntut subjek terlalu banyak dan perhatian penelitian ditinjau dari variabel yang dikorelasikan.

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi pegawai BKN yaitu sebanyak 571 anggota. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah anggota yang aktif yaitu sebanyak 210. Pengambilan sampel diambil sebanyak 50 % dari seluruh populasi terjangkau anggota koperasi pegawai BKN yaitu sebanyak 210 anggota sehingga diambil sampel sebanyak 105 sampel. Ukuran pengambilan sampel ini peneliti merujuk pada pedoman Winarno Surachmad yang memberikan pedoman apabila populasi cukup homogen, terhadap populasi di bawah 100 dapat dipergunakan sampel sekurang-kurangnya sebesar 50%, diatas 1.000 sebesar 15% - 25 %. Memang seyogyanya jumlah sampel itu harus lebih banyak daripada sedikit/kurang. (*Over sampling is always better than under sampling*).³⁷

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 105 anggota atau responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Stratified Proportional Random Sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional, dilakukan sampling ini apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis).³⁸

³⁷ Surachmad Winarno, *Dasar dan Teknik Research Pengantar metodologi Ilmiah* (Bandung : Tarsito, 1998), h. 100

³⁸ Sugiono. *Statistika untuk Penelitian*, (Bantung : CV Alfabeta , 2007) hal.85

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu: Motivasi Berkoperasi (Variabel X1), Kualitas Pelayanan (Variabel X2) dan Partisipasi Anggota (Variabel Y). Data yang digunakan adalah menggunakan data primer dengan menggunakan kuisioner angket yang menggunakan pilihan untuk mempermudah perhitungan, instrumen penelitian yang mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Partisipasi Anggota (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam mengembangkan koperasi dengan memberikan keterlibatannya baik mental, emosional maupun fisik memberikan kontribusinya dalam bentuk sumbangsih dan melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan.

b. Definisi Operasional

Partisipasi anggota peran serta anggota dalam mengembangkan koperasi yang diindikasikan oleh: indikator keterlibatan mental dan emosional yang mencerminkan sub indikator kehadiran dalam Rapat Anggota, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, memberikan ide dan gagasan serta kritik, dan memberikan hak suara. Kontribusi dalam permodalan yang mencerminkan sub indikator membayar simpanan dan penyertaan modal, indikator tanggung jawab dalam pemanfaatan usaha

koperasi yang mencerminkan sub indikator yaitu melakukan pembelian barang serta menggunakan jasa simpan pinjam.

c. Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur partisipasi anggota ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang diberikan setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen penelitian masih mencerminkan indikator-indikator kisi-kisi instrumen partisipasi anggota dapat dilihat pada table III.1 sebagai berikut:

Tabel III.1

Indikator-Indikator Partisipasi Anggota (Variabel Y)

No	Indikator	Sub Indikator	Sebelum Uji Coba		Drop	Setelah Uji Coba	
			+	-		+	-
1	Keterlibatan mental dan emosional	Menghadiri R.A	1,2			1,2	
		Memberikan ide gagasan & kritik	3,4,5,6,7				
		Memberikan hak suara	9,10		8	9,10	
2	Kontribusi dalam permodalan	Membayar simpanan	11,12,13,14,15,17,18		16	11,12,13,14,15,17,18	
		Penyertaan Modal	19,20			19,20	
3	Tanggung Jawab dalam pemanfaatan	Melakukan pembelian barang	21,22			21,22	

	usaha koperasi	Menggunakan jasa simpan pinjam	23,24, 25,26, 27			23,24,2 5,26,27	
--	-------------------	-----------------------------------	------------------------	--	--	--------------------	--

Untuk mengisi kuesioner model skala likert dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai. Jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Berikut tabel skala likert :

Tabel III.2

Daftar Nilai Skala Linkert Instrumen Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No	Kategori Jawaban	Bobot	
		Positif	Negatif
1	SL : Selalu	5	1
2	SR : Sering	4	2
3	KK : Kadang- kadang	3	3
4	P : Pernah	2	4
5	TP : Tidak Pernah	1	5

d. Kalibrasi Instrumen Partisipasi Anggota

1. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota

Proses pengembangan instrumen variabel partisipasi anggota dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner dengan model skala likert sebanyak butir pernyataan mengacu pada indikator partisipasi anggota seperti terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut mengukur indikator-indikator dari variabel partisipasi anggota. Setelah konsep instrumen disetujui, selanjutnya akan diujicobakan responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Rumus korelasi *produk moment* berikut.³⁹

$$r_{it} = \frac{\sum y_i \cdot y_t}{\sqrt{\sum y_i^2 \sum y_t^2}}$$

Keterangan:

- r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
- y_i = Deviasi skor butir dari Y_i
- y_t = Deviasi skor dari Y_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau drop. Dari proses pengujian instrumen partisipasi anggota diperoleh butir-butir yang drop yaitu butir nomor 8 dan 16.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal.70

2. Reliabilitas Instrumen Partisipasi Anggota

Setelah proses validasi, selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. “Rumus *Alpha Cronbach* digunakan apabila skor butirnya bukan 1 dan 0 tetapi bertingkat yaitu dari 0 atau 1 sampai dengan 3 atau 5”.⁴⁰ Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians butir

S_t^2 = Jumlah varians total

Setelah dilakukan analisis dengan teknis analisis Alpha Cronbach menggunakan SPSS 17 diperoleh koefisien reliabilitas sebesar seperti ditunjukkan pada table output SPSS berikut:

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Op.cit*, hal.173

Tabel III.3**Nilai Reliabilitas Partisipasi Anggota****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.938	25

2. Motivasi Berkoperasi (Variabel Y)**a. Definisi Konseptual**

Motivasi berkoperasi adalah suatu dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu secara sadar untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Definisi Operasional

Motivasi berkoperasi adalah peran serta anggota dalam mengembangkan koperasi yang diindikasikan oleh dua dimensi yaitu: motivasi berkoperasi intrinsik dengan indikator yaitu ketertarikan menjadi anggota dan pengembangan potensi dan kemampuan. Motivasi berkoperasi ekstrinsik dengan indikator yaitu mendapatkan keuntungan berupa SHU, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan menjalin hubungan kerjasama antar anggota dan pengurus.

c. Kisi-Kisi Instrumen Motivasi Berkoperasi

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur motivasi berkoperasi ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang diberikan setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen penelitian masih mencerminkan indikator-indikator kisi-kisi instrument motivasi berkoperasi dapat dilihat pada table III.4 sebagai berikut:

Tabel III.4

Indikator-Indikator Motivasi Berkoperasi (Variabel X1)

No	Dimensi	Indikator	Sebelum Uji Coba		Drop	Setelah Uji Coba	
			+	-		+	-
1	Motivasi Intrinsik	Keinginan menjadi anggota aktif	1,3,4,5,6,7		2	1,3,4,5,6,7	
		Pengembangan potensi dan kemampuan	8,9,10			8,9,10	
2	Motivasi Ekstrinsik	Mendapatkan keuntungan berupa SHU	11,13,14		12	11,13,14	
		Pemenuhan kebutuhan sehari-hari	15,16,17			15,16,17	
		Menjalin hubungan kerjasama antar sesama anggota dan pengurus	18,19,20,21			18,19,20,21	

Untuk mengisi kuesioner model skala likert dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai. Jawaban bernilai

1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Berikut tabel skala likert :

Tabel III.5

Daftar Nilai Skala Linkert Instrumen Variabel X1 (Motivasi Berkoperasi)

No	Kategori Jawaban	Bobot	
		Positif	Negatif
1	SS : Sangat Setuju	5	1
2	S : Setuju	4	2
3	R : Ragu-Ragu	3	3
4	TS : Tidak Setuju	2	4
5	STS : Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Kalibrasi Instrumen Motivasi Berkoperasi

1. Validasi Instrumen Motivasi Berkoperasi

Proses penyusunan instrumen motivasi berkoperasi dimulai dengan penyusunan butir-butir instrumen pertanyaan dengan skala Linkert 5 pilihan jawaban. Penyusunan instrumen tersebut mengacu pada dimensi motivasi berkoperasi seperti pada kisi-kisi yang tampak pada Tabel III.4

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut mengukur indikator-indikator dari variabel motivasi berkoperasi. Setelah konsep instrumen disetujui, selanjutnya akan di ujicobakan responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

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

Keterangan:

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

x_i = Deviasi skor dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau drop. Dari proses pengujian instrumen motivasi berkoperasi diperoleh butir-butir yang drop yaitu butir nomor 2 dan 8.

2. Reliabilitas Instrumen Motivasi Berkoperasi

Setelah proses validasi, selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. “Rumus *Alpha Cronbach* digunakan apabila skor butirnya bukan 1 dan 0 tetapi bertingkat

yaitu dari 0 atau 1 sampai dengan 3 atau 5". Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians butir

S_t^2 = Jumlah varians total

Setelah dilakukan analisis dengan teknis analisis Alpha Cronbach menggunakan SPSS 17 diperoleh koefisien reliabilitas sebesar seperti ditunjukkan pada table output SPSS berikut:

Tabel III.6

Nilai Reliabilitas Motivasi Berkoperasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.916	19

3. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya dalam menyediakan kebutuhan mereka melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan anggota. Kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti langsung dengan indikator yaitu adanya fasilitas fisik, dan adanya perlengkapan pegawai. Kehandalan dengan indikator kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan cepat, konsistensi kerja pengurus/karyawan. Daya tanggap dengan indikator yaitu keinginan membantu pelanggan. Jaminan dengan indikator yaitu, pengurus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, sopan santun dalam pelayanan, dan jasa & produk bebas dari bahaya/resiko. Empati dengan indikator yaitu, kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, perhatikan pribadi, mampu memahami kebutuhan pelanggan.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir pernyataan. Butir yang valid dianggap memiliki keabsahan untuk dijadikan alat pengumpul data penelitian. Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel III.7

Tabel III.7

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X2)

No	Dimensi	Indikator	Sebelum Uji Coba		Drop	Setelah Uji Coba	
			+	-		+	-
1	Bukti Langsung	1.Adanya fasilitas fisik	1		2	1	
		2.Adanya perlengkapan pegawai	3,4			3,4	
2	Kehandalan	1.Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera & memuaskan	5,6,7,8			5,6,7,8	
		2.Konsistensi kerja pengurus/karyawan	9,10			9,10	
3	Daya Tanggap	1.Keinginan membantu pelanggan	11,12			11,12	
		2.Memberikan pelayanan yang tanggap	13,14,15,16,17			13,14,15,16,17	
4.	Jaminan	1.Pengurus/karyawan memiliki pengetahuan & kemampuan yang baik	18,19			18,19	

		2.Sopan santun dalam melayani pelanggan	20,21,22,23			20,21,22,23	
		3.Jasa& produk bebas dari bahaya/resiko	24		25	24	
5.	Empati	1.Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan	26,27			26,27	
		2.Perhatikan pribadi	28,29,30,31		32	28,29,30,31	
		3.Mampu memahami kebutuhan pelanggan	33,34,35,36			33,34,35,36	

Dalam mengisi kuisioner dengan model skala Linkert dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari butir pertanyaan dan responden dapat memilih 1 (satu) jawaban yang dianggap paling sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 sampai 5.

Tabel III.8

Daftar Nilai Skala Linkert Instrumen Kualitas Pelayanan (X2)

No	Kategori Jawaban	Bobot	
		Positif	Negatif
1	SM : Sangat Memuaskan	5	1
2	M : Memuaskan	4	2
3	CM : Cukup Memuaskan	3	3
4	TM : Tidak Memuaskan	2	4
5	STM : Sangat Tidak Memuaskan	1	5

d. Kalibrasi Instrumen Kualitas Pelayanan

1. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses penyusunan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan butir-butir instrumen pertanyaan dengan skala Linkert 5

pilihan jawaban. Penyusunan instrumen tersebut mengacu pada dimensi kualitas pelayanan seperti pada kisi-kisi yang tampak pada Tabel III.7.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut mengukur indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan. Setelah konsep instrumen disetujui, selanjutnya akan diujicobakan kepada responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

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

Keterangan:

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

x_i = Deviasi skor dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau drop. Dari proses

pengujian instrumen kualitas pelayanan diperoleh butir-butir yang drop yaitu butir nomor 2, 25, dan 32.

2. Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Setelah proses validasi, selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. “Rumus *Alpha Cronbach* digunakan apabila skor butirnya bukan 1 dan 0 tetapi bertingkat yaitu dari 0 atau 1 sampai dengan 3 atau 5”. Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians butir

S_t^2 = Jumlah varians total

Setelah dilakukan analisis dengan teknis analisis Alpha Cronbach menggunakan SPSS 17 diperoleh koefisien reliabilitas sebesar seperti ditunjukkan pada table output SPSS berikut:

Tabel III.9

Nilai Reliabilitas Kualitas Pelayanan

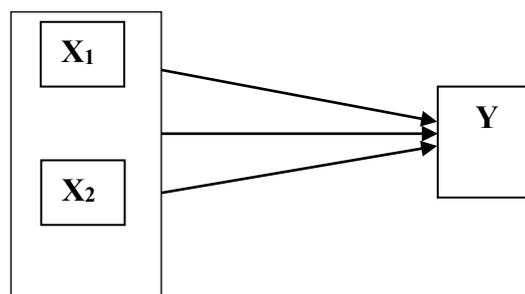
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.957	33

F. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Variabel penelitian terdiri dari tiga variabel yaitu variabel bebas motivasi berkoperasi (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2) dan variabel terikat partisipasi anggota (Y).

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y , maka konstelasi pengaruh antara variabel X dan Y adalah sebagai berikut:



Keterangan :

X_1 : variabel bebas (Motivasi Berkoperasi)

X_2 : variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

Y : variabel terikat (Partisipasi Anggota)

—————→ : Arah Pengaruh

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan estimasi parameter model regresi yang akan digunakan. Dari persamaan regresi yang didapat, dilakukan pengujian atas regresi tersebut, agar persamaan yang didapat mendekati keadaan yang sebenarnya. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisa data adalah sebagai berikut:

1. Mencari Persamaan Regresi

Analisis regresi linear digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen bila variabel independen dinaikan atau diturunkan.⁴¹ Analisis regresi ganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat.⁴²

Persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a_1 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dengan :

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

⁴¹ Duwi Priyanto, *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*, (Yogyakarta : Gava Media, 2009), hal.40

⁴² Moh, Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal.94

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

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

Keterangan:

- \hat{Y} = Variabel Terikat
- X_1 = Variabel bebas
- X_2 = Variabel bebas
- a = Nilai Harga Y bila $X = 0$ (intersep/konstanta)
- b_1 = Koefisien Regresi Motivasi Berkoperasi (X_1)
- b_2 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X_2)

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang kita gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov.

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov yaitu :

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik (normal probability), yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Linearitas

Pengujian normalitas dengan memuat plot residual terhadap nilai-nilai prediksi. Jika diagram antara nilai-nilai prediksi dan residual tidak membentuk suatu pola tertentu, juga kira-kira 95% dari residual terletak antara -2 dan +2 dalam scatterplot, maka asumsi linearitas terpenuhi.⁴³

3. Koefisien Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi, koefisien korelasi itu digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan, arah hubungan, dan berarti atau tidak hubungan tersebut.⁴⁴

a. Koefisien Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial adalah analisis hubungan antara dua variabel dengan mengendalikan variabel yang dianggap mempengaruhi

⁴³ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. (Yogyakarta : Andi, 2009) hal.16

⁴⁴ Duwi Priyatno, *Op. Cit*, hal. 9

(dibuat konstan).⁴⁵ 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 :

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

Keterangan :

r_{y1} = Koefisien korelasi antara Y dan X₁

r_{y2} = Koefisien korelasi antara Y dan X₂

r_{y12} = Koefisien korelasi antara X₁ dan X₂

b. Koefisien Korelasi Simultan

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

$$R_{y12} = \sqrt{\frac{r_{y1}^2 + r_{y2}^2 - 2r_{y1}r_{y2}r_{12}}{1 - r_{12}^2}}$$

Keterangan :

⁴⁵ *Ibid*, Hal. 23

R_{y12} = Korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y

r_{y1} = Koevisien korelasi antara Y dan X_1

r_{y2} = Koevisien korelasi antara Y dan X_2

r_{y12} = Koevisien korelasi antara X_1 dan X_2 ⁴⁶

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 – 1,000 = sangat kuat.⁴⁷

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

1) $H_0 : b_1 = b_2 = 0$

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

⁴⁶ Sudjana, *Metodologi Statistika*, (Bandung : Tarsito, 2002) hal.384

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2007), hal.216

$$2) H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya variabel X1 dan X2 secara serentak berpengaruh terhadap Y.

Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

- a) $F_{hitung} < F_{kritis}$, maka H_0 diterima
- b) $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 ditolak

b. Uji t

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak."⁴⁸

1. Hipotesis Penelitiannya :

- a) $H_0 : b_1 = 0$, artinya variabel X1 tidak berpengaruh terhadap Y
- b) $H_0 : b_1 \neq 0$, artinya variabel X1 berpengaruh terhadap Y
- c) $H_0 : b_2 = 0$, artinya variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Y
- d) $H_0 : b_2 \neq 0$, artinya variabel X2 berpengaruh terhadap Y

2. Mencari t hitung

$$t_h = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{standar eror}}$$

3. Kriteria pengambilan keputusan adalah

⁴⁸ *Ibid*, hal.50

- a) $t \text{ hitung} < t \text{ kritis}$, maka H_0 diterima
- b) $t \text{ hitung} > t \text{ kritis}$, maka H_0 ditolak

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam persentase.⁴⁹

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu terdiri dari :

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang

⁴⁹ *Ibid*, hal.79

sempurna, atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas.⁵⁰

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen.⁵¹

Cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1 / \text{tolerance}$). Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai yang dipakai jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu penyimpangan asumsi OLS dalam bentuk varians gangguan estimasi yang dihasilkan oleh estimasi OLS tidak bernilai konstan. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas menggunakan Uji Park. Uji Park tidak menggunakan pola linear, melainkan pola logaritmis. Oleh karena itu, data gangguan estimasi absolute dan X diubah terlebih

⁵⁰ *Ibid*, hal.59

⁵¹ Imam Ghozali, *Ekonometrika*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009),

dahulu menjadi logaritma natural. Selain itu baru dilakukan regresi antar nilai residual (Lnei^2) dengan masing-masing variabel dependen (LnX_1 dan LnX_2). Pengujian hipotesisnya adalah:

- a) Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen signifikan secara statistik, maka heterokedastisitas.
- b) Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen tidak signifikan secara statistik, maka tidak terjadi heterokedastisitas.⁵²

⁵² *Ibid*, hal.38

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Pada penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas di lambangkan dengan X1 dan X2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat dilambangkan dengan Y. Variabel terikat pada penelitian ini adalah partisipasi anggota. Berikut ini akan dideskripsikan data partisipasi anggota (variabel Y) dan motivasi berkoperasi (X1) dan kualitas pelayanan (variabel X2).

1. Partisipasi Anggota (Variabel Y)

Data partisipasi anggota merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 105 anggota Koperasi Pegawai BKN yang menjadi sampel penelitian. Jumlah butir yang dinyatakan valid sebanyak 25 butir, maka pernyataan yang digunakan dapat digunakan sebagai data untuk variabel partisipasi anggota sebanyak 25 butir.

Data partisipasi anggota diperoleh data tertinggi sebesar 125 dan data terendah sebesar 78. Selain itu data variabel Y memiliki nilai rata-rata (\bar{Y}) sebesar 104,01 dengan rentang skor teoretik sebesar 25 sampai 125. Berdasarkan skor teoritik tersebut diperoleh perhitungan sebesar 83,21% . nilai varians (S^2)

sebesar 118,586 dan standar deviasi (SD) sebesar 10,890 (perhitungan terdapat di lampiran).

Distribusi frekuensi data partisipasi anggota dapat dilihat pada tabel IV.1 Rentang kelas (R) data adalah 47 yang diperoleh dari data tertinggi dikurangi data terendah ($125 - 78 = 47$). banyak kelas interval diperoleh dari rumus $K = 1 + (3.3) \log n = 1 + (3.3) \log 105 = 7,70$ yang dibulatkan menjadi 8. Panjang kelas interval (P) diperoleh dari rentang kelas dibagi banyak kelas ($R/K = 47/8 = 5,87$ dibulatkan menjadi 6 maka panjang kelas interval sebesar 6 .

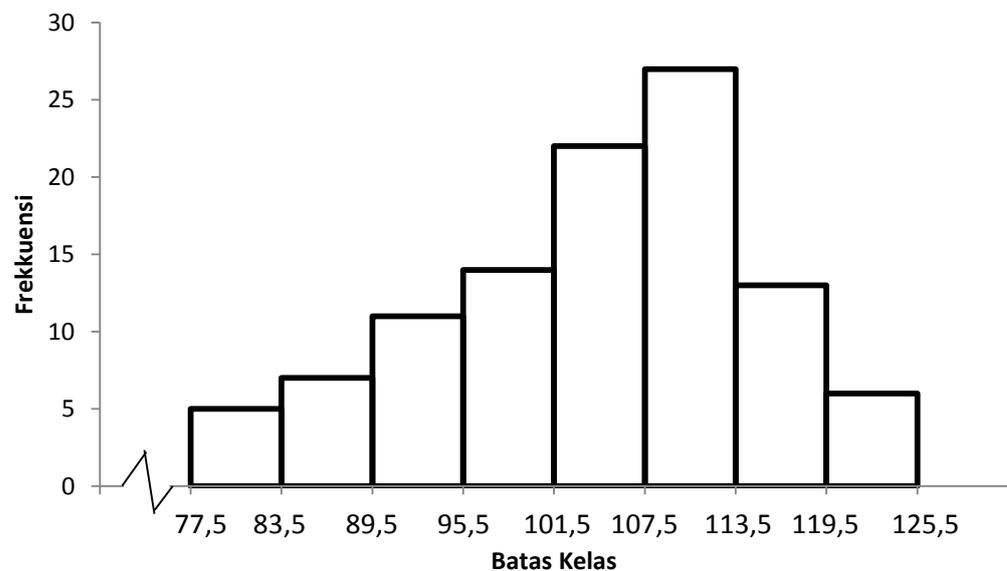
Tabel IV.1
Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota (Y)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
78 – 83	77,5	83,5	5	4,8%
84 – 89	83,5	89,5	7	6,7%
90 – 95	89,5	95,5	11	10,5%
96 – 101	95,5	101,5	14	13,3%
102 – 107	101,5	107,5	22	21,0%
108 – 113	107,5	113,5	27	25,7%
114 – 119	113,5	119,5	13	12,4%
120 – 125	119,5	125,5	6	5,7%
Jumlah			142	100%

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel IV.1 distribusi frekuensi variabel Y (Partisipasi Anggota) dapat dilihat banyaknya kelas interval sebanyak 8 dan panjang kelas interval sebanyak 6. Untuk batas nyata satuan, batas bawah sama dengan ujung bawah dikurangi 0,5 dan batas atas sama dengan ujung atas ditambah 0,5.

Tabel IV.1 juga menunjukkan frekuensi relative terbesar berada pada kelas keenam, yaitu pada rentang (108-113) sebesar 25,7%, sedangkan frekuensi relative terkecil berada pada rentang ketujuh (78-83) sebesar 4,3%. Berdasarkan tabel IV.1 data variabel Y, maka dapat dibuat histogram sebagai berikut:



Gambar IV.1

Grafik Histogram Partisipasi Anggota (Y)

Sumber : data primer diolah

Variabel partisipasi anggota memiliki 3 indikator yaitu keterlibatan mental dan emosional, kontribusi dalam permodalan dan tanggung jawab dalam pemanfaatan usaha koperasi. Dari tiga indikator tersebut, indikator yang paling

dominan dominan adalah kontribusi dalam permodalan dapat dilihat dalam tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2
Perhitungan Indikator Variabel Partisipasi Anggota

Indikator	Persentase
Keterlibatan mental dan emosional	33,08%
Kontribusi dalam permodalan	33,71%
Tanggung jawab dalam pemanfaatan usaha koperasi	33,20%
Total	100%

Sumber : data primer diolah

Hasil perhitungan indikator yang mendominasi pada partisipasi anggota, diketahui bahwa indikator kontribusi dalam permodalan merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu 33,71% artinya dapat dikatakan bahwa kontribusi dalam permodalan Koperasi Pegawai BKN dapat menciptakan partisipasi anggota yang positif. Sedangkan skor terendah dimiliki oleh keterlibatan mental dan emosional sebesar 33,08%.

2. Motivasi Berkoperasi (Variabel X1)

Data motivasi berkoperasi merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 105 anggota Koperasi Pegawai BKN yang menjadi sampel penelitian. Jumlah butir yang dinyatakan valid sebanyak 19 butir, maka pernyataan yang digunakan dapat digunakan sebagai data untuk variabel motivasi berkoperasi sebanyak 19 butir.

Data motivasi berkoperasi diperoleh data tertinggi sebesar 94 dan data terendah sebesar 47. Selain itu data variabel motivasi berkoperasi memiliki nilai rata-rata (\bar{Y}) sebesar 72,47. Dengan rentang skor teoritik 19 sampai dengan 95. Berdasarkan skor teoritik tersebut diperoleh perhitungan sebesar 76,04%. nilai

varians (S^2) sebesar 87,021 artinya tingkat variasi skor atau sebaran data pada variabel motivasi berkoperasi sebesar 87,021. Standar deviasi (SD) sebesar 9,328.

Distribusi frekuensi motivasi berkoperasi dapat dilihat pada tabel IV.3 Rentang kelas (R) data adalah 47 yang diperoleh dari data tertinggi dikurangi data terendah ($94-47 = 47$). banyak kelas interval diperoleh dari rumus $K = 1 + (3.3) \log n = 1 + (3.3) \log 105 = 7,70$ yang dibulatkan menjadi 8. Panjang kelas interval (P) diperoleh dari rentang kelas dibagi banyak kelas ($R/K = 47/8 = 5,87$ dibulatkan menjadi 6.

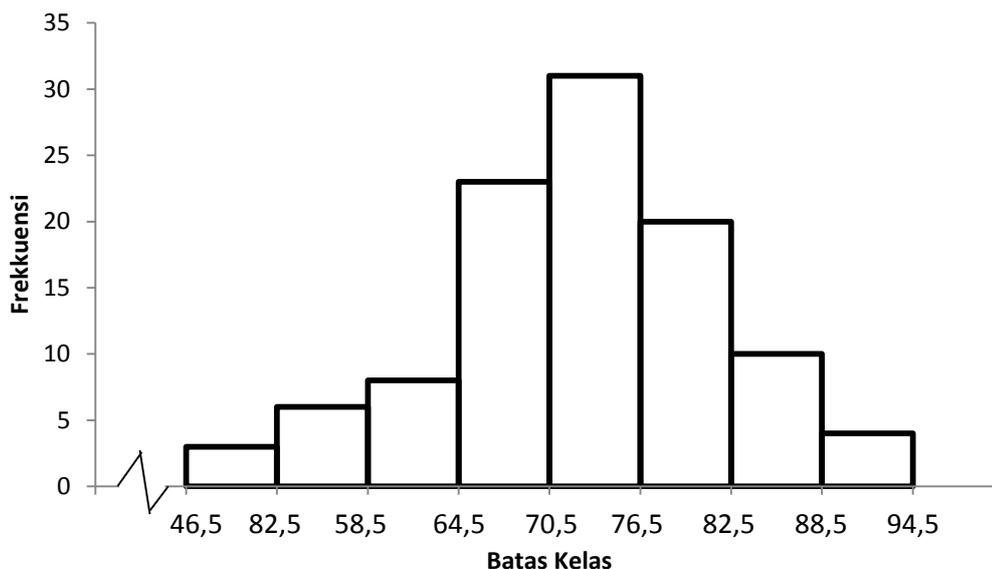
Tabel IV. 3
Daftar Distribusi Motivasi Berkoperasi (X1)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
47 – 82	46,5	82,5	3	2.9%
53 – 58	82,5	58,5	6	5.7%
59 – 64	58,5	64,5	8	7.6%
65 – 70	64,5	70,5	23	21.9%
71 – 76	70,5	76,5	31	29.5%
77 – 82	76,5	82,5	20	19.0%
83 – 88	82,5	88,5	10	9.5%
89 – 94	88,5	94,5	4	3.8%
Jumlah			105	100%

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel IV.3 distribusi frekuensi motivasi berkoperasi dapat dilihat banyaknya kelas interval sebanyak 8 dan panjang kelas interval sebanyak 6. Untuk batas nyata satuan, batas bawah sama dengan ujung bawah dikurangi 0.5 dan batas atas sama dengan ujung atas ditambah 0.5.

Tabel IV.3 juga menunjukkan frekuensi relative terbesar berada pada kelas kelima, yaitu pada rentang (71-76) sebesar 29,5%, sedangkan frekuensi relative terkecil berada pada rentang pertama (47-52) sebesar 2,9%. berdasarkan tabel IV.3 data variabel X1, maka dapat dibuat histogram sebagai berikut:



Gambar VI. 2

Grafik Histogram Motivasi Berkoperasi (X1)

Sumber: data primer diolah

Pada penelitian ini, variabel motivasi berkoperasi, merupakan data primer yang terdapat dimensi yang mendominasi motivasi berkoperasi dari luar. Variabel motivasi berkoperasi memiliki dua dimensi, yaitu motivasi berkoperasi dari luar dan motivasi berkoperasi dari dalam. Dari kedua dimensi tersebut, indikator yang paling dominan motivasi berkoperasi dari luar, dapat dilihat dalam tabel IV.4 berikut:

Tabel IV.4
Perhitungan Dimensi Variabel Motivasi Berkoperasi (X1)

Dimensi	Persentase
Motivasi Berkoperasi dari dalam	50,19%
Motivasi Berkoperasi dari luar	49,81
Total	100%

Sumber: data primer diolah

Hasil perhitungan dimensi yang mendominasi pada motivasi berkoperasi, diketahui bahwa dimensi motivasi berkoperasi dari luar merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu 50,19%. Sedangkan dimensi motivasi berkoperasi dari dalam yang memiliki skor rata-rata paling rendah adalah yaitu sebesar 49,81%.

3. Kualitas Pelayanan (Variabel X2)

Data Kualitas Pelayanan merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 105 anggota Koperasi Pegawai BKN yang menjadi sampel penelitian. Jumlah butir yang dinyatakan valid sebanyak 33 butir, maka pernyataan yang digunakan dapat digunakan sebagai data untuk variabel kualitas pelayanan sebanyak 33 butir.

Data kualitas pelayanan diperoleh data tertinggi sebesar 151 dan data terendah sebesar 56. Selain itu data variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata (\bar{X}) sebesar 122,22 . Dengan rentan skor teoritik 33 sampai dengan 165. Berdasarkan skor teoritik tersebut diperoleh perhitungan sebesar 74,07%. nilai varians (S^2) sebesar 107,807 artinya tingkat variasi skor atau sebaran data pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 107,807. standar deviasi (SD) sebesar 10,383.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.5 Rentang kelas (R) data adalah 55 yang diperoleh dari data tertinggi dikurangi data terendah ($151-96 = 55$). banyak kelas interval diperoleh dari rumus $K = 1 + (3.3) \log n = 1 + (3.3) \log 107 = 7,70$ yang dibulatkan menjadi 8. Panjang kelas interval (P) diperoleh dari rentang kelas dibagi banyak kelas ($R/K = 55/8 = 6,87$ dibulatkan menjadi 7).

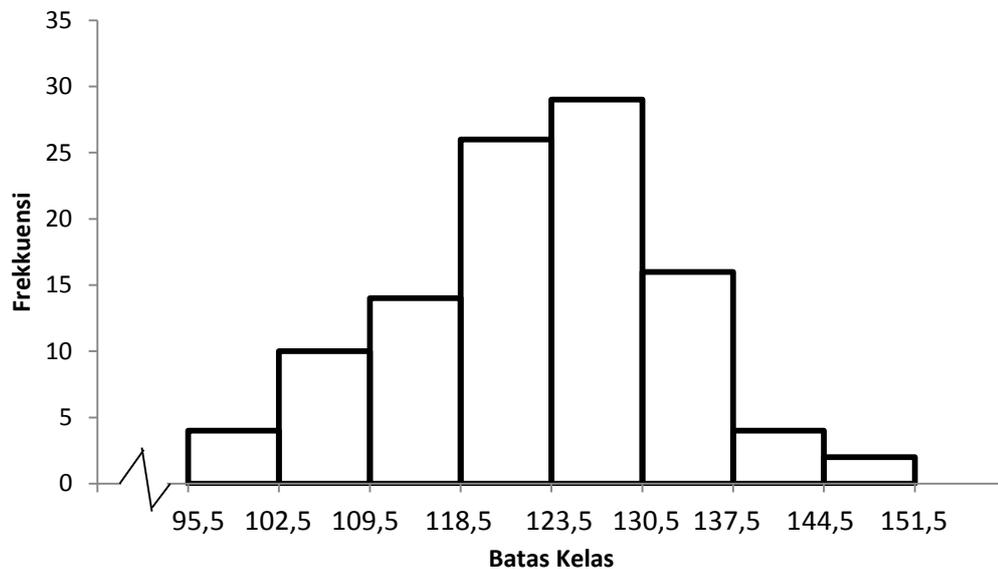
Tabel IV. 5
Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
96 – 102	95,5	102,5	4	3.8%
103 – 109	102,5	109,5	10	9.5%
110 – 118	109,5	118,5	14	13.3%
117 – 123	118,5	123,5	26	24.8%
124 – 130	123,5	130,5	29	27.6%
131 – 137	130,5	137,5	16	15.2%
138 – 144	137,5	144,5	4	3.8%
145 – 151	144,5	151,5	2	1.9%
Jumlah			105	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel IV.5 distribusi frekuensi kualitas pelayanan dapat dilihat banyaknya kelas interval sebanyak 8 dan panjang kelas interval sebanyak 7. Untuk batas nyata satuan, batas bawah sama dengan ujung bawah dikurangi 0.5 dan batas atas sama dengan ujung atas ditambah 0.5.

Tabel IV.5 juga menunjukkan frekuensi relative terbesar berada pada kelas kelima, yaitu pada rentang (124-130) sebesar 27,6%, sedangkan frekuensi relative terkecil berada pada rentang kedelapan (145-151) sebesar 1,9%. berdasarkan tabel IV.5 data variabel X2, maka dapat dibuat histogram sebagai berikut:



Gambar IV. 3

Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (X2)

Sumber : data primer diolah

Pada penelitian ini, variabel kualitas pelayanan, merupakan data primer yang terdapat indikator yang mendominasi empati. Variabel kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari kelima indikator tersebut, indikator yang paling dominan adalah empati, dapat dilihat dalam tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6

Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Persentase
Bukti Langsung	3,03%
Kehandalan	24,24%
Daya Tanggap	21,21%
Jaminan	21,21%
Empati	30,30%
Total	100%

Sumber : data primer diolah

Hasil perhitungan indikator yang mendominasi pada kualitas pelayanan, diketahui bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang memiliki skor tertinggi yaitu 30,30%. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki skor rata-rata paling rendah adalah indikator bukti langsung yaitu sebesar 3,03%.

B. Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Analisis regresi linear digunakan untuk menaksir dan meramalkan nilai variabel dependent dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi berganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17.0 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 7
Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.605	9.690		2.023	.046
	Motivasi Berkoperasi	.569	.090	.488	6.300	.000
	Kualitas Pelayanan	.353	.081	.337	4.350	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

b. Sumber : hasil dari pengolahan data SPSS 17.0

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 19,605 + 0,569X_1 + 0,353X_2$$

Bentuk persamaan regresi (intercept/konstanta), dari persamaan di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 19.605 artinya jika motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan bernilai semaksimal mungkin atau nol (0), maka partisipasi anggota nilainya positif sebesar 19,065.

Motivasi Berkoperasi (nilai koefisien βX_1) sebesar 0.569 dan bertanda positif, artinya motivasi berkoperasi meningkat 1% maka partisipasi anggota bertambah sebesar 0.569. Kualitas pelayanan (nilai koefisien βX_2) sebesar 0.353 artinya ketika kualitas pelayanan koperasi meningkat 1% maka partisipasi anggota koperasi meningkat sebesar 0,353.

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika signifikansi $>0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi $<0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Hasil output perhitungan uji normalitas Kolmogorov Smirnov data partisipasi anggota (Y), motivasi berkoperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) menggunakan program SPSS 17.0, yaitu:

Tabel IV. 8
Uji Normalitas Data
One- Sample Kolmogrov- Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Partisipasi Anggota	Motivasi Berkoperasi	Kualitas Pelayanan
N		105	105	105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	104.01	72.47	122.22
	Std. Deviation	10.890	9.328	10.383
Most Extreme	Absolute	.089	.072	.073
Differences	Positive	.037	.032	.045
	Negative	-.089	-.072	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.908	.737	.743
Asymp. Sig. (2-tailed)		.382	.649	.638

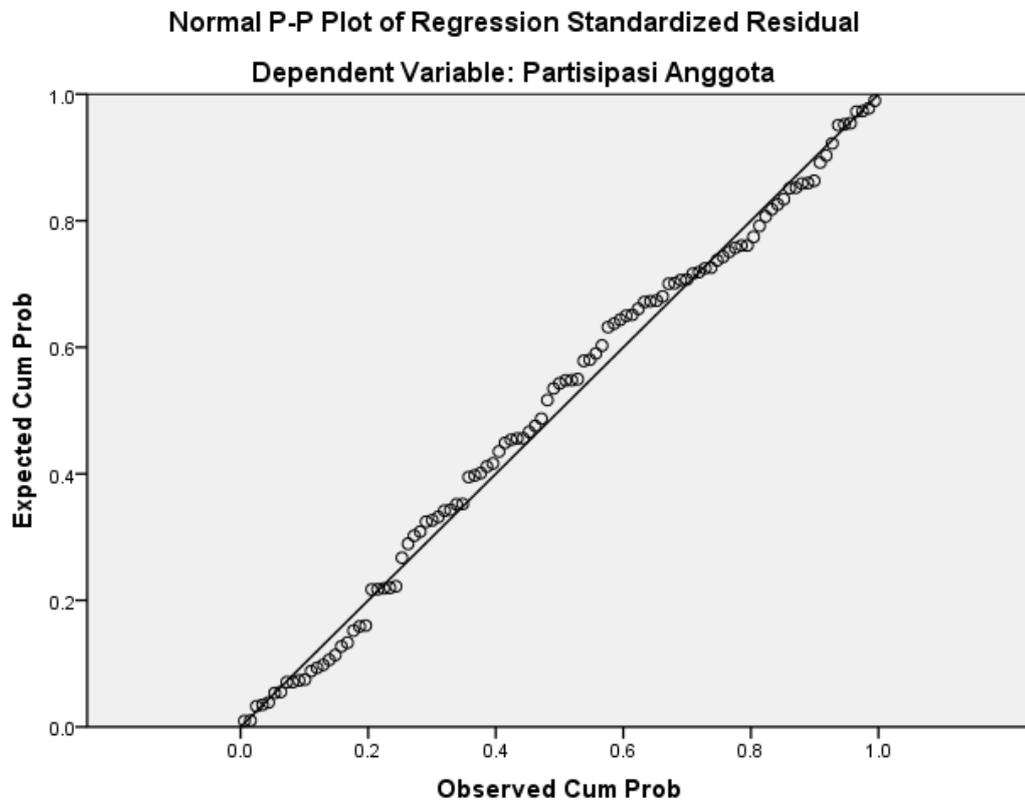
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: hasil dari pengolahan data SPSS 17.0

Berdasarkan hasil pengujian dapat ditarik kesimpulan, karena signifikansi partisipasi anggota 0,382 signifikansi motivasi berkoperasi 0,649 dan signifikansi kualitas pelayanan 0,638 yang lebih dari signifikansi 0,05 maka distribusi normal.

Selain uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov, uji normalitas juga dapat dilihat dengan Normal Probabilty Plot. Berikut hasil output yang berupa plot uji normalitas menggunakan program SPSS 17.0.



Gambar IV. 4

Normal Probability Plot

Sumber: hasil dari pengolahan SPSS 17.0

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data distribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dapat dilihat dari hasil output Test of Linearity pada taraf signifikansi 0,05. Data variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai signifikansi dilihat dari nilai linearity kurang dari 0,05 jika lebih dari 0,05 data tidak linear.

Tabel IV. 9
Uji Linearitas Motivasi Berkoperasi (X1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6960.624	41	169.771	1.991	.007
Motivasi Berkoperasi		Deviation from Linearity	4619.061	1	4619.061	54.166	.000
			2341.562	40	58.539	.686	.897
	Within Groups		5372.367	63	85.276		
	Total		12332.990	104			

Sumber : hasil dari data pengolahan data SPSS 17.0

Tabel IV.10
Uji Linearitas Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6984.790	40	174.620	2.090	.004
Kualitas Pelayanan		Deviation from Linearity	3294.644	1	3294.644	39.426	.000
			3690.147	39	94.619	1.132	.324
	Within Groups		5348.200	64	83.566		
	Total		12332.990	104			

Sumber: hasil dari data pengolahan SPSS 17.0

Berdasarkan tabel terlihat signifikansi motivasi berkoperasi adalah 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga kesimpulannya adalah hubungan motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota linear sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga kesimpulannya adalah hubungan motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan linear.

3. Uji Hipotesis

a. Uji keberartian regresi (Uji F)

Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel IV.11

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5826.213	2	2913.106	45.666	.000 ^a
	Residual	6506.778	102	63.792		
	Total	12332.990	104			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 17.0

Berdasarkan tabel IV.11, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung sebesar 45,666. Sedangkan besarnya F tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 atau 5% dimana $df_1 = (\text{jumlah variabel} - 1)$ atau $3 - 1 = 2$ dan $df_2 = (n - k - 1)$ atau $105 - 2 - 1 = 102$ ($n = \text{jumlah variabel}$, $k = \text{jumlah variabel independen}$) didapat $F_{\text{tabel}} = 3,085$.

Dapat diketahui bahwa nilai Fhitung ($45,666$) $>$ Ftabel ($3,085$), artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan motivasi dan kualitas pelayanan secara simultan (serentak) berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

b. Uji keberartian korelasi (Uji t)

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

Tabel dibawah ini memperlihatkan uji statistic secara parsial sebagai berikut:

Tabel IV.12

**Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.605	9.690		2.023	.046
Motivasi Berkoperasi	.569	.090	.488	6.300	.000
Kualitas Pelayanan	.353	.081	.337	4.350	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber : hasil dari pengolahan data SPSS 17.0

1. Pengujian Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil output tabel IV. 12 diatas diperoleh t_{hitung} untuk motivasi berkoperasi sebesar 6,300 dan t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 atau 5% dengan $df = n - k - 1$ atau $105 - 2 - 1 = 102$, dapat diketahui t_{tabel} sebesar 1,983 . Dapat diketahui $t_{hitung} (6,300) > t_{tabel} (1,983)$ jadi H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa motivasi berkoperasi secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

2. Pengujian Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil output tabel IV. 12 diatas diperoleh t_{hitung} sebesar 4,350 dan t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 atau 5% dengan $df = n - k - 1$ atau $105 - 2 - 1 = 102$, dapat diketahui t_{tabel} sbesar 1,983. Dapat diketahui $t_{hitung} (4,350) > t_{tabel} (1,983)$ jadi H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

4. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi kekuatan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi. Adapun hasil ouput koefisien determinasi dengan software SPSS 17.0 dapat terlihat pada tabel IV. 13 sebesar 0.472.

Tabel IV. 13

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.462	7.987

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi

Sumber : hasil dari pengolahan SPSS 17.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* adalah 0,472. Angka ini diubah kebentuk persen, artinya presentase sumbangan pengaruhi motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 47,2% sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Untuk mengukur derajat hubungan antar variabel motivasi berkoperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dan partisipasi anggota (Y) dapat

melihat nilai R yang ada di dalam tabel yaitu sebesar 0,687 berarti nilai R termasuk kategori (0,60 – 0,79), maka keeratan hubungan antara motivasi berkoperasi, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota tergolong kuat.

Tabel IV.14
Interpretasi Tingkat Korelasi

Interval	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat lemah
0,20 - 0,39	Lemah
0,40 - 0,59	Cukup kuat
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui suatu kondisi apakah terdapat hubungan linear yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Asumsi model linier klasik adalah tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel yang menjelaskan. Terjadinya pelanggaran multikolinieritas dapat dideteksi melalui nilai Value Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance. Apabila nilai $VIF > 10$, terjadi multikolinieritas dan sebaliknya, jika $VIF < 10$, tidak terjadi multikolinieritas. Apabila nilai Tolerance lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil output uji multikolinieritas menggunakan SPSS 17.0 sebagai berikut:

Tabel IV.15
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi Berkoperasi	.863	1.158
	Kualitas Pelayanan	.863	1.158

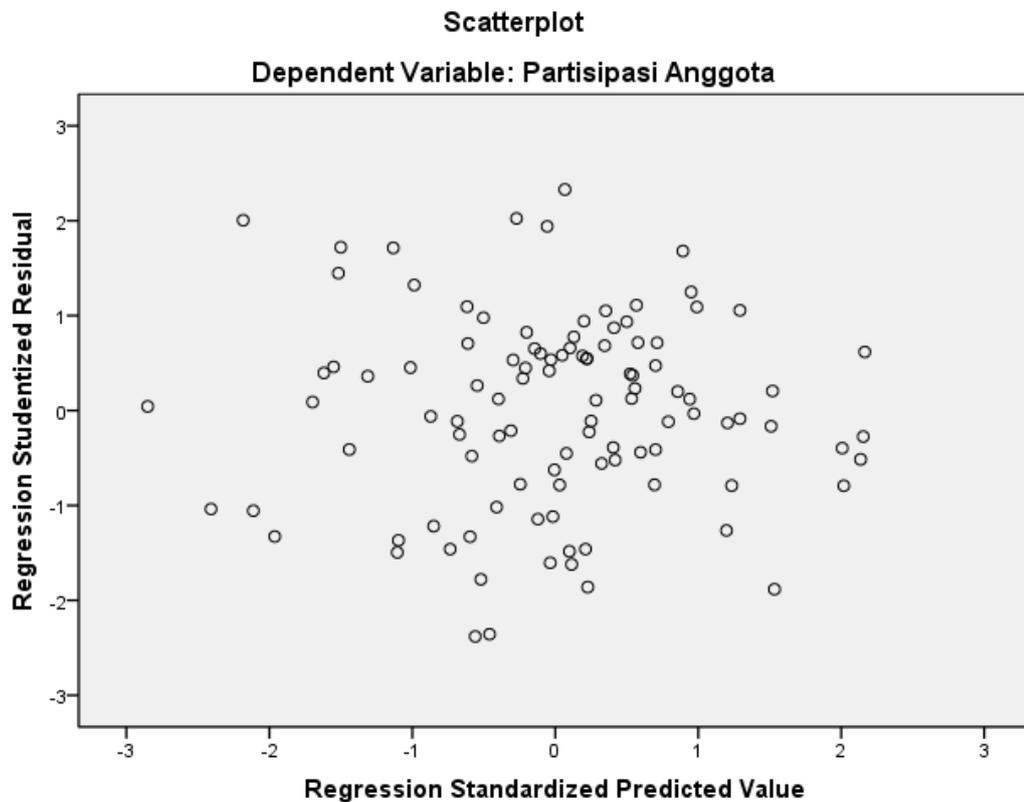
a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: hasil pengolahan data SPSS

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan adalah 0,863 yang berarti lebih kecil dari 0,1 sedangkan nilai VIF sebesar 1,158 yang berarti kurang dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas. Dengan kata lain, asumsi non-multikolinieritas terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah Heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Metode pengambilan keputusan pada uji Heterokedastisitas dengan melihat *scatterplot* yaitu titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar IV. 5
Scatterplot Partisipasi Anggota

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas, yaitu di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka model regresi tidak terdapat masalah heterokedasitas.

Selain dapat menggunakan grafik Scatterplot, pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Glesjer Test, yakni dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independent. Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan tidak ada gangguan heteroskedastisitas yang terjadi dalam proses estimasi parameter model penduga, dimana tidak ada nilai t-hitung yang signifikan atau nilai signifikansi (sig) lebih dari 0.05

($p > 0.05$). Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Tabel IV.16
Uji heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.426	5.590		3.117	.002
Motivasi Berkoperasi	-.054	.052	-.107	-1.029	.306
Kualitas Pelayanan	-.059	.047	-.131	-1.254	.213

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : hasil pengolahan data SPSS 17.0

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan linear sebagai berikut: $\hat{Y} = 19,605 + 0,569X_1 + 0,353X_2$ yang artinya jika motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan koperasi nilainya 0, maka partisipasi anggota nilainya positif yaitu 19,605. Jika kualitas pelayanan nilainya tetap dan motivasi berkoperasi dinaikkan 1, maka partisipasi anggota akan meningkat 0,569 dan jika variabel motivasi berkoperasi nilainya tetap dan kualitas pelayanan dinaikkan 1, maka partisipasi anggota akan meningkat 0,353.

Berdasarkan uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat bahwa nilai signifikan partisipasi anggota sebesar 0.382, signifikansi motivasi berkoperasi sebesar 0,649 dan signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,638. Demikian signifikansi semua variabel lebih dari 0,05 maka semua variabel berdistribusi normal.

Nilai signifikansi motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan dalam uji linearitas adalah 0.000 yang berarti kurang dari 0.05 sehingga hubungan motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota linear sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0.000 yang berarti kurang dari 0.05 sehingga hubungan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota linear.

Berdasarkan uji hipotesis, yaitu uji F dan uji t. Pertama, dapat diketahui bahwa dengan memperhatikan nilai signifikansi = 0.000 yang lebih kecil dari alpha 0.05 maka dapat diputuskan untuk menolak H_0 dimana variabel bebas motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan secara serentak memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat (partisipasi anggota) dimana nilai F hitung sebesar 45.666. Sedangkan dari hasil uji t, variabel motivasi berkoperasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0.000. Dengan demikian untuk variabel motivasi berkoperasi H_0 ditolak dimana motivasi berkoperasi memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat (partisipasi anggota), dan peneliti juga dapat memutuskan untuk menolak H_0 pada alpha 5% untuk variabel kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat (partisipasi anggota).

Selanjutnya hasil dari uji korelasi simultan, yang diperoleh dari output program SPSS diperoleh nilai R sebesar 0.687, nilai R ini termasuk dalam kategori 0,60 – 0,799, maka keeratan hubungan antar variabel tergolong kuat. Kemudian berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.472 yang artinya bahwa 47,2% partisipasi anggota dapat dijelaskan oleh variabel motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yaitu multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Dapat diketahui dari hasil uji multikolinieritas bahwa nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas adalah lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance untuk masing-masing variabel bebas adalah lebih besar dari 0.1 oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas. Dengan kata lain, asumsi non-Multikolinieritas terpenuhi. Selanjutnya untuk uji heteroskedastisitas berdasarkan scatterplot dapat diketahui bahwa residual model tidak menumpuk/mengumpul mengikuti pola tertentu (acak), karena itu dapat dikatakan bahwa asumsi non-heteroskedastisitas terpenuhi. Dan yang terakhir terjadi uji autokorelasi

Temuan ini juga semakin memperkuat teori-teori sebelumnya yang menyatakan adanya pengaruh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Menurut Hendar motivasi berkoperasi berkaitan dengan hal-hal yang mendorong prestasi anggota yang bersifat intrinsik (bersumber dari dalam diri), seperti ketertarikan menjadi anggota koperasi dan pengembangan potensi dan kemampuan. Kemudian motivasi berkoperasi yang

berkaitan dengan hal-hal yang bersifat ekstrinsik (bersumber dari luar diri) seperti mendapatkan keuntungan berupa SHU, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan menjalin hubungan kerjasama antar sesama anggota dan pengurus.

Dengan kata lain, motivasi berkoperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota, karena motivasi merupakan dorongan yang akan memberikan alasan kenapa anggota memutuskan aktif atau tidak dalam koperasi. Anggota koperasi yang memiliki motivasi berkoperasi yang tinggi kemungkinan akan lebih peduli terhadap kemajuan koperasi dalam mengikuti rapat anggota, membayar iuran wajib, serta aktif dalam memanfaatkan jasa koperasi.

Selain motivasi berkoperasi, terdapat faktor lain yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu kualitas pelayanan . Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat dilihat dari bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Partisipasi anggota yang baik hanya dapat dicapai apabila anggota ikut serta dalam memanfaatkan segala pelayanan yang diberikan koperasi. Koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan para anggotanya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal kualitas pelayanan, pengurus koperasilah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota.

Selain itu dari penelitian terdahulu yaitu, Farisma Lestari (2011) dengan judul “pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan terhadap partisipasi siswa pada Koperasi SMK PGRI 1 Mejubo Kudus”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh variabel motivasi berkoperasi secara parsial terhadap partisipasi anggota, dan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi anggota. Kemudian secara simultan variabel motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

Amat Arianto (2013) dengan judul “pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan terhadap minat mahasiswa menjadi pengurus Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Muhammadiyah Purworejo”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi berkoperasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi pengurus, dan pelayanan juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat menjadi pengurus. Kemudian secara simultan variabel motivasi berkoperasi dan pelayanan berpengaruh terhadap minat mahasiswa menjadi pengurus.

Siti Zaimatun Nisa (2015) dengan judul “pengaruh pendidikan perkoperasian dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Negeri Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial dan secara simultan variabel pendidikan perkoperasian dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota.

Secara empirik dapat dikatakan bahwa motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota koperasi. Hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan terikat adalah positif, yang berarti jika motivasi berkoperasi tinggi, maka partisipasi anggota koperasi akan tinggi, jika motivasi berkoperasi rendah, maka partisipasi anggota koperasi akan rendah. Begitu juga dengan kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan tinggi maka akan partisipasi anggota koperasi semakin tinggi, begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka partisipasi anggota koperasi akan rendah.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian mengenai pengaruh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur. Sehingga jika motivasi berkoperasi meningkat, maka akan berdampak besar terhadap partisipasi anggota koperasi.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan koperasi dengan partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan koperasi memiliki dampak besar terhadap partisipasi anggota koperasi.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur. Sehingga motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan koperasi berdampak positif terhadap partisipasi anggota koperasi.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa partisipasi anggota dipengaruhi secara positif oleh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengurus harus meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi baik dari integritas dan kompetensi pengurus agar anggota semakin termotivasi dalam partisipasi anggota.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota harus ditingkatkan, agar anggota tetap ingin memberikan kontribusinya berupa modal. Oleh sebab itu, pengurus harus dapat diandalkan, kesigapan dalam melayani, adanya kepastian, adanya sifat empati pengurus dan fasilitas yang mendukung pelayanan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, diantaranya:

1. Pengurus koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi agar anggota termotivasi untuk berpartisipasi. Misalnya, agar anggota mau ikut dalam rapat anggota, maka pengurus/panitia dapat memberikan motivasi dengan memberikan voucher, atau memberikan ongkos transport.
2. Pengurus harus dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para anggota dengan tidak membeda-bedakan anggota lainnya dan kesesuaian janji yang diberikan oleh pengurus dalam mencairkan dana pinjaman kepada anggota yang membutuhkan, dan pengurus juga harus bisa

mengajak atau membujuk anggota supaya ikut terlibat dalam menjalankan kegiatan-kegiatan di koperasi

3. Pengurus harus meningkatkan integritas dan kompetensi pengurus ataupun staf karyawan pada unit simpan pinjam dan unit toko, dengan peningkatan integritas dan kompetensi pengurus maka anggota koperasi semakin termotivasi untuk berpartisipasi.
4. Pelayanan yang disediakan unit simpan pinjam dan unit toko harus terus ditingkatkan kualitasnya, seperti sikap kepastian pengurus (assurance), keandalan pelayanan (reability) dan ketersediaan sarana penunjang (tangible). Dengan demikian, anggota akan mendapatkan pelayanan lebih baik dibandingkan pesaing koperasi, sehingga anggota akan terus meningkatkan partisipasi insentifnya yaitu pemanfaatan pelayanan yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. *Perkoperasian Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Ardiwidjadja, Andang K. *Kiat Meningkatkan Loyalitas-Partisipasi Anggota Koperasi*, Bandung: Dinas KUKM Provinsi Jawa Barat, 2008
- Asnawi, Sahlan. *Teori Motivasi dalam Pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Studi Press, 2002
- Danim, Sudarwan. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Duwi Priyanto. *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*, Yogyakarta: Gava Media, 2009
- Ghozali, Imam. *Ekonometrika*,. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009
- Hani, Handoko. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 1990
- Hasibuan, Malayu. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga, 2010
- Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: LPFE-UI, 1999
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- Mutis, Thoby. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo, 1992
- Ropke, Jochen. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2003
- Soewardi ,Herman. *Filsafat Koperasi atau Cooperativism*, Jatinangor: IKOPIN, 1995

- Sudjana, *Metodologi Statistika*,. Bandung : Tarsito, 2002
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta, 2007
- Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*,. Bantung : CV Alfabeta , 2007
- Suharsimi, Arikunto. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006
- Sujak, Abi. *Kepemimpinan Manajer*. Jakarta : Rajawali Press, 1990
- Sulaiman, Wahid *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi, 2009.
- Terry, G.R. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara, 1999
- Tika, Moh, Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*,.Jakarta : Bumi Aksara, 2006
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* .Yogyakarta: ANDI, 2004
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa* . Malang: Bayumedia Publising, 2005
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI, 2007
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: ANDI, 2006
- Uno, B Hamzah. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008
- Winarno, Surachmad. *Dasar dan Teknik Research Pengantar metodologi Ilmiah*. Bandung : Tarsito, 1998
- Wirasasmita, RA, Rivai,dkk. *Manajemen Koperasi*. Bandung : Pioner Jaya, 1990

Lampiran 1

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yang terhormat

Bapak/Ibu/Sdr(i) Anggota Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur

Di -Tempat

Saya adalah mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang sedang melakukan penelitian mengenai : **“Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur.”**

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk menjawab angket ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr (i) berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) dalam menjawab kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, November 2015

Evie M.Sinaga

Nama :

Alamat :

Kelurahan :

Kecamatan :

Kota :

Usia :

Status Responden : Menikah/Belum Menikah

Golongan : II/ III/ IV A/B/C/D

Pendidikan Terakhir : S1/S2/S3

Pendapatan : kurang dari Rp.1.500.000,-

Rp 1.500.001 - Rp 2.500.000,-

Rp 2.500.001 - Rp 3.500.000,-

Rp 3.500.001 - Rp 4.500.000,-

Rp 4.500.001 – Rp 5.500.000,-

Rp 5.500.001 - Rp 6.500.000,-

Rp 6.500.001 - Rp 7.500.000,-

Kuisisioner Uji Coba
Partisipasi Anggota

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SL : Selalu

SR : Sering

KK : Kadang-Kadang

P : Pernah

TP : Tidak Pernah

NO.	PERNYATAAN	SL	SR	KK	P	TP
1.	Saya meluangkan waktu untuk menghadiri Rapat Tahunan Anggota					
2.	Saya enggan menghadiri rapat koperasi					
3.	Saya malas mengkritik kepengurusan koperasi					
4.	Saya ikut mengambil keputusan dalam rapat anggota					
5.	Saya senang menjadi pendengar pada saat rapat anggota					
6.	Saya ikut memberikan ide dan saran dalam rapat anggota					
7.	Saya tidak memberikan pendapat dalam rapat anggota					
8.	Saya berhak memberikan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota					
9.	Saya memberikan hak suara dalam pemilihan pengurus					
10.	Saya berhak dipilih menjadi pengurus					
11.	Saya menyimpan uang dikoperasi					
12.	Saya tidak menyimpan uang dikoperasi					
13.	Saya membayar simpanan pokok					
14.	Saya tidak membayar simpanan pokok					
15.	Saya membayar simpanan wajib setiap bulannya					
16.	Saya tidak membayar simpanan wajib					
17.	Saya tetap membayar simpanan sukarela					
18.	Saya malas membayar simpanan sukarela					
19.	Saya memiliki inisiatif untuk meningkatkan modal koperasi					
20.	Saya tidak ikut serta memberikan modal					
21.	Saya berbelanja kebutuhan sehari-hari					

	dikoperasi					
22.	Saya malas berbelanja dikoperasi					
23.	Saya melakukan pinjaman di koperasi					
24.	Saya tidak mengajukan pinjaman di koperasi					
25.	Saya mengembalikan uang pinjaman tepat waktu					
26.	Saya menggunakan pelayanan koperasi untuk membayar listrik dan telepon					
27.	Saya tidak menggunakan pelayanan koperasi untuk membayar listrik dan telepon					

Kuisisioner Uji Coba
Motivasi Berkoperasi

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu- Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menjadi anggota koperasi atas kemauan sendiri					
2.	Saya bergabung dalam koperasi karena saya senang berorganisasi					
3.	Pengalaman saya diberbagai organisasi lain membuat saya tertarik untuk bergabung dalam koperasi					
4.	Koperasi merupakan organisasi yang lebih baik dibandingkan organisasi lain					
5.	Koperasi memberikan manfaat yang besar bagi saya					
6.	Saya bangga menjadi anggota koperasi					
7.	Program-program yang ditawarkan menarik					
8.	Bergabung menjadi anggota koperasi akan mengembangkan potensi dan kemampuan yang saya miliki					
9.	Bergabung dalam koperasi,saya akan mendapatkan banyak pengalaman					
10.	Pengetahuan yang saya miliki akan berdampak pada keberhasilan koperasi					
11.	Saya ikut mengambil keputusan dalam rapat anggota					
12.	Harapan saya adalah mendapatkan keuntungan dalam koperasi					
13.	Bergabung menjadi anggota tidak memerlukan modal yang banyak					
14.	Bergabung menjadi anggota tidak memiliki yang resiko yang besar					
15.	Koperasi menyediakan kebutuhan sehari-hari					
16.	Keperluan rumah tangga yang bersifat mendadak terpenuhi koperasi					

17.	Saya lebih menghemat uang jika berbelanja di koperasi					
18	Dengan menjadi anggota koperasi pergaulan saya menjadi lebih luas					
19	Hubungan yang baik dengan pengurus membuat saya ingin menjadi anggota koperasi					
20	Hubungan yang tidak baik dengan anggota koperasi membuat saya enggan bergabung dengan koperasi					
21	Saya akan mendapatkan banyak relasi dari sesama anggota dan pengurus					

Kuisisioner Uji Coba

Kualitas Pelayanan

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

CM : Cukup Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

NO.	PERNYATAAN	SM	M	CM	TM	STM
1.	Kebersihan koperasi diperhatikan oleh karyawan					
2.	Minimnya fasilitas gedung koperasi yang digunakan dalam melayani pelanggan					
3.	Penampilan pegawai koperasi rapi saat memberikan pelayanan					
4.	Karyawan menyediakan alat tulis untuk mengisi kelengkapan formulir simpanan atau pinjaman					
5.	Proses pemberian dana pinjaman lama					
6.	Proses pemberian dana pinjaman mudah dan sederhana					
7.	Kemudahan mendapatkan pinjaman dari pada tempat lain					
8.	Besarnya dana yang diberikan koperasi sesuai dengan jenis pinjaman yang diajukan anggota					
9.	Pengurus koperasi BKN bekerja sesuai waktu yang ditentukan					
10.	Pengurus koperasi BKN datang terlambat					
11.	Petugas koperasi membantu jika anggota bingung menentukan pilihan dalam membeli					
12.	Karyawan membantu memberikan jenis simpanan atau pinjaman yang dibutuhkan anggota					
13.	Karyawan mendengarkan keluhan anggota					
14.	Koperasi menerima berbagai pengaduan anggota dengan tanggung jawab					
15.	Karyawan memberi perhatian kepada anggota yang lama menunggu					
16.	Karyawan memahami apa yang jadi keluhan anggota					
17.	Karyawan bertanggung jawab memenuhi kepuasan layanan anggota					

18.	Pengurus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola koperasi					
19.	Karyawan memberikan informasi yang akurat mengenai jasa yang ditawarkan					
20.	Karyawan melayani anggota dengan ramah dan penuh senyuman					
21.	Pengurus koperasi BKN bersikap baik kepada anggota					
22.	Pengurus koperasi memberikan rasa aman pada anggota waktu berbelanja dikoperasi					
23.	Pengurus koperasi marah-marah jika anggota banyak bertanya					
24.	Saya membeli di koperasi bila koperasi menjual barang berkualitas baik					
25.	Barang yang dijual dikoperasi kurang lengkap					
26.	Karyawan menjalin hubungan yang harmonis dengan anggota					
27.	Hubungan anggota dan karyawan koperasi sebatas hubungan kerjasama					
28.	Karyawan menanyakan kabar anggota yang jarang datang ke koperasi					
29.	Pembagian SHU sesuai dengan jasa partisipasi anggota					
30.	Adanya koperasi di lingkungan kerja, kebutuhan saya teratasi					
31.	Koperasi BKN memberikan hadiah bagi anggota yang aktif					
32.	Koperasi BKN memberikan diskon bagi anggota					
33.	Dalam menjual barang koperasi memperhatikan harga standar untuk anggota					
34.	Koperasi BKN menyediakan pemesanan barang					
35.	Harga jual barang yang ada dikoperasi sesuai dengan keinginan anggota					
36.	Harga di koperasi BKN lebih murah daripada harga dipasar					

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel Y (partisipasi anggota)**

No. Butir	ΣY	ΣY^2	$\Sigma Y \cdot Y_t$	Σy^2	$\Sigma y \cdot y_t$	Σy_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	123	519	14003	14,70	177,80	3911,20	0,742	0,361	Valid
2	127	549	14437	11,37	162,20	3911,20	0,769	0,361	Valid
3	122	518	13915	21,87	202,20	3911,20	0,691	0,361	Valid
4	114	460	12992	26,80	178,40	3911,20	0,551	0,361	Valid
5	117	477	13347	20,70	196,20	3911,20	0,690	0,361	Valid
6	125	535	14205	14,17	155,00	3911,20	0,658	0,361	Valid
7	114	458	12967	24,80	153,40	3911,20	0,493	0,361	Valid
8	117	477	13175	20,70	24,20	3911,20	0,085	0,361	Drop
9	130	574	14718	10,67	106,00	3911,20	0,519	0,361	Valid
10	127	549	14407	11,37	132,20	3911,20	0,627	0,361	Valid
11	135	617	15291	9,50	117,00	3911,20	0,607	0,361	Valid
12	122	516	13871	19,87	158,20	3911,20	0,568	0,361	Valid
13	123	517	14003	12,70	177,80	3911,20	0,798	0,361	Valid
14	127	549	14428	11,37	153,20	3911,20	0,727	0,361	Valid
15	121	509	13719	20,97	118,60	3911,20	0,414	0,361	Valid
16	118	476	13324	11,87	60,80	3911,20	0,282	0,361	Drop
17	124	526	14099	13,47	161,40	3911,20	0,703	0,361	Valid
18	131	587	14890	14,97	165,60	3911,20	0,684	0,361	Valid
19	127	549	14441	11,37	166,20	3911,20	0,788	0,361	Valid
20	118	476	13402	11,87	138,80	3911,20	0,644	0,361	Valid
21	128	556	14495	9,87	107,80	3911,20	0,549	0,361	Valid
22	130	572	14754	8,67	142,00	3911,20	0,771	0,361	Valid
23	132	596	15000	15,20	163,20	3911,20	0,669	0,361	Valid
24	127	555	14445	17,37	170,20	3911,20	0,653	0,361	Valid
25	126	548	14357	18,80	194,60	3911,20	0,718	0,361	Valid
26	129	571	14624	16,30	124,40	3911,20	0,493	0,361	Valid
27	138	642	15615	7,20	103,80	3911,20	0,619	0,361	Valid

**Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel Y (partisipasi anggota)**

1. Kolom ΣY_t = Jumlah skor total = 3372
2. Kolom ΣY_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 382924
3. Kolom Σy_t^2 = $\Sigma Y_t^2 - \frac{(\Sigma Y_t)^2}{n} = 382924 - \frac{3372^2}{30} = 3911,20$
4. Kolom ΣY = Jumlah skor tiap butir = 123
5. Kolom ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 5^2 + 5^2 + 5^2 + \dots + 5^2$
 $= 519$
6. Kolom Σy^2 = $\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n} = 519 - \frac{123^2}{30} = 14,70$
7. Kolom $\Sigma Y \cdot Y_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (5 \times 77) + (5 \times 69) + (5 \times 68) + \dots + (5 \times 87)$
 $= 14003$
8. Kolom $\Sigma y \cdot y_t$ = $\Sigma Y \cdot Y_t - \frac{(\Sigma Y)(\Sigma Y_t)}{n} = 14003 - \frac{123 \times 3372}{30}$
 $= 177,80$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma y \cdot y_t}{\sqrt{\Sigma y^2 \cdot \Sigma y_t^2}} = \frac{177,80}{\sqrt{14,70 \cdot 3911,20}} = 0,742$

10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

**Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel Y (partisipasi anggota)**

$$\Sigma Y_t = 3137$$

$$\Sigma Y_t^2 = 331809$$

No. Butir	ΣY	ΣY^2	$\Sigma Y \cdot Y_t$	Σy^2	$\Sigma y \cdot y_t$	Σy_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	123	519	13036	14,70	174,30	3783,37	0,766	0,361	Valid
2	127	549	13441	11,37	161,03	3783,37	0,939	0,361	Valid
3	122	518	12960	21,87	202,87	3783,37	1,139	0,361	Valid
4	114	460	12090	26,80	169,40	3783,37	1,232	0,361	Valid
5	117	477	12423	20,70	188,70	3783,37	1,000	0,361	Valid
6	125	535	13225	14,17	154,17	3783,37	1,182	0,361	Valid
7	114	458	12077	24,80	156,40	3783,37	1,912	0,361	Valid
8	130	574	13699	10,67	105,33	3783,37	0,560	0,361	Valid
9	127	549	13409	11,37	129,03	3783,37	0,823	0,361	Valid
10	135	617	14234	9,50	117,50	3783,37	1,006	0,361	Valid
11	122	516	12915	19,87	157,87	3783,37	1,232	0,361	Valid
12	123	517	13034	12,70	172,30	3783,37	0,823	0,361	Valid
13	127	549	13433	11,37	153,03	3783,37	1,712	0,361	Valid
14	121	509	12777	20,97	124,43	3783,37	1,129	0,361	Valid
15	124	526	13123	13,47	156,73	3783,37	1,196	0,361	Valid
16	131	587	13861	14,97	162,77	3783,37	1,406	0,361	Valid
17	127	549	13444	11,37	164,03	3783,37	1,299	0,361	Valid
18	118	476	12471	11,87	132,13	3783,37	1,422	0,361	Valid
19	128	556	13488	9,87	103,47	3783,37	1,640	0,361	Valid
20	130	572	13735	8,67	141,33	3783,37	1,049	0,361	Valid
21	132	596	13966	15,20	163,20	3783,37	0,846	0,361	Valid
22	127	555	13448	17,37	168,03	3783,37	1,116	0,361	Valid
23	126	548	13370	18,80	194,60	3783,37	1,312	0,361	Valid
24	129	571	13617	16,30	127,90	3783,37	1,406	0,361	Valid
25	138	642	14533	7,20	102,80	3783,37	1,240	0,361	Valid

Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y
partisipasi anggota

No.	Varians
1	0,49
2	0,38
3	0,73
4	0,89
5	0,69
6	0,47
7	0,83
8	0,36
9	0,38
10	0,32
11	0,66
12	0,42
13	0,38
14	0,70
15	0,45
16	0,50
17	0,38
18	0,40
19	0,33
20	0,29
21	0,51
22	0,58
23	0,63
24	0,54
25	0,24
Σ	12,53

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus contoh butir ke 1

$$S_i^2 = \frac{\Sigma Y_i^2 - \frac{(\Sigma Y_i)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{519 - \frac{123^2}{30}}{30} = 0,49$$

2. Menghitung varians total

$$S_t^2 = \frac{\Sigma Y_t^2 - \frac{(\Sigma Y_t)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{331809 - \frac{3137^2}{30}}{30} = 126,11$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\Sigma s_i^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{25}{25-1} \left(1 - \frac{12,53}{126,1} \right)$$

$$= 0,938$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang sangat tinggi**

Tabel Interpretasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X (Motivasi Berkoperasi)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X \cdot X_t$	ΣX_t^2	$\Sigma x \cdot x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	120	486	10543	6,00	71,00	2151,87	0,625	0,361	Valid
2	130	574	11399	10,67	54,33	2151,87	0,359	0,361	Drop
3	124	530	10934	17,47	112,93	2151,87	0,583	0,361	Valid
4	123	521	10862	16,70	128,20	2151,87	0,676	0,361	Valid
5	125	539	11053	18,17	144,67	2151,87	0,732	0,361	Valid
6	123	511	10800	6,70	66,20	2151,87	0,551	0,361	Valid
7	120	488	10548	8,00	76,00	2151,87	0,579	0,361	Valid
8	119	489	10511	16,97	126,27	2151,87	0,661	0,361	Valid
9	127	557	11211	19,37	128,13	2151,87	0,628	0,361	Valid
10	129	571	11360	16,30	102,60	2151,87	0,548	0,361	Valid
11	136	624	11926	7,47	57,73	2151,87	0,455	0,361	Valid
12	127	553	11148	15,37	65,13	2151,87	0,358	0,361	Drop
13	122	510	10783	13,87	136,47	2151,87	0,790	0,361	Valid
14	123	511	10793	6,70	59,20	2151,87	0,493	0,361	Valid
15	126	548	11146	18,80	150,40	2151,87	0,748	0,361	Valid
16	118	480	10431	15,87	133,53	2151,87	0,723	0,361	Valid
17	124	526	10918	13,47	96,93	2151,87	0,569	0,361	Valid
18	128	558	11273	11,87	102,87	2151,87	0,644	0,361	Valid
19	127	553	11212	15,37	129,13	2151,87	0,710	0,361	Valid
20	124	532	10979	19,47	157,93	2151,87	0,772	0,361	Valid
21	123	513	10786	8,70	52,20	2151,87	0,382	0,361	Valid

**Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel X (Motivasi Berkoperasi)**

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 2618
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 230616
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 230616 - \frac{2618^2}{30} = 2151,87$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 120
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
= $4^2 + 4^2 + 4^2 + \dots + 3^2$
= 486
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 486 - \frac{120^2}{30} = 6,00$
7. Kolom $\Sigma X \cdot X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
= $(4 \times 136) + (4 \times 139) + (4 \times 139) + \dots + (3 \times 115)$
= 10543
8. Kolom $\Sigma x \cdot x_t$ = $\Sigma X \cdot X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 10543 - \frac{120 \times 2618}{30}$
= 71,00
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x \cdot x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{71,00}{\sqrt{6,00 \cdot 2151,87}} = 0,625$

10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

**Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X (Motivasi Berkoperasi)**

$$\begin{aligned}\Sigma X_t &= 2361 \\ \Sigma X_t^2 &= 187751\end{aligned}$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	Σx^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_b	r_{tabel}	Kesimp.
1	120	486	9510	6,00	66,00	1940,30	0,612	0,361	Valid
2	124	530	9871	17,47	112,20	1940,30	0,609	0,361	Valid
3	123	521	9799	16,70	118,90	1940,30	0,661	0,361	Valid
4	125	539	9975	18,17	137,50	1940,30	0,732	0,361	Valid
5	123	511	9741	6,70	60,90	1940,30	0,534	0,361	Valid
6	120	488	9517	8,00	73,00	1940,30	0,586	0,361	Valid
7	119	489	9488	16,97	122,70	1940,30	0,676	0,361	Valid
8	127	557	10119	19,37	124,10	1940,30	0,640	0,361	Valid
9	129	571	10243	16,30	90,70	1940,30	0,510	0,361	Valid
10	136	624	10755	7,47	51,80	1940,30	0,430	0,361	Valid
11	122	510	9734	13,87	132,60	1940,30	0,808	0,361	Valid
12	123	511	9736	6,70	55,90	1940,30	0,490	0,361	Valid
13	126	548	10064	18,80	147,80	1940,30	0,774	0,361	Valid
14	118	480	9416	15,87	129,40	1940,30	0,737	0,361	Valid
15	124	526	9856	13,47	97,20	1940,30	0,601	0,361	Valid
16	128	558	10169	11,87	95,40	1940,30	0,629	0,361	Valid
17	127	553	10118	15,37	123,10	1940,30	0,713	0,361	Valid
18	124	532	9907	19,47	148,20	1940,30	0,763	0,361	Valid
19	123	513	9733	8,70	52,90	1940,30	0,407	0,361	Valid

**Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1
Motivasi Berkoperasi**

No.	Varians
1	0,20
2	0,58
3	0,56
4	0,61
5	0,22
6	0,27
7	0,57
8	0,65
9	0,54
10	0,25
11	0,46
12	0,22
13	0,63
14	0,53
15	0,45
16	0,40
17	0,51
18	0,65
19	0,29
Σ	8,57

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus contoh butir ke 1

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{486 - \frac{120^2}{30}}{30} = 0,20$$

2. Menghitung varians total

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{187751 - \frac{2361^2}{30}}{30} = 64,68$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{19}{19-1} \left(1 - \frac{8,57}{64,7} \right)$$

$$= 0,916$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang sangat tinggi**

Tabel Interpretasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	118	508	16853	43,87	624,07	15233,47	0,763	0,361	Valid
2	126	538	17361	8,80	31,80	15233,47	0,087	0,361	Drop
3	118	480	16510	15,87	281,07	15233,47	0,572	0,361	Valid
4	111	437	15571	26,30	304,80	15233,47	0,482	0,361	Valid
5	120	504	16822	24,00	318,00	15233,47	0,526	0,361	Valid
6	109	449	15606	52,97	614,87	15233,47	0,685	0,361	Valid
7	111	447	15687	36,30	420,80	15233,47	0,566	0,361	Valid
8	116	474	16243	25,47	289,13	15233,47	0,464	0,361	Valid
9	118	478	16399	13,87	170,07	15233,47	0,370	0,361	Valid
10	111	439	15009	28,30	-257,20	15233,47	-0,392	0,361	Drop
11	129	567	17955	12,30	213,20	15233,47	0,493	0,361	Valid
12	121	509	16975	20,97	333,47	15233,47	0,590	0,361	Valid
13	111	439	15501	28,30	234,80	15233,47	0,358	0,361	Drop
14	123	511	17088	6,70	171,40	15233,47	0,537	0,361	Valid
15	120	498	16813	18,00	309,00	15233,47	0,590	0,361	Valid
16	115	475	16270	34,17	453,67	15233,47	0,629	0,361	Valid
17	109	411	15206	14,97	214,87	15233,47	0,450	0,361	Valid
18	133	599	18535	9,37	243,07	15233,47	0,643	0,361	Valid
19	115	453	15967	12,17	150,67	15233,47	0,350	0,361	Drop
20	110	432	15557	28,67	428,33	15233,47	0,648	0,361	Valid
21	120	500	16832	20,00	328,00	15233,47	0,594	0,361	Valid
22	104	404	14782	43,47	478,53	15233,47	0,588	0,361	Valid
23	108	434	15352	45,20	498,40	15233,47	0,601	0,361	Valid
24	106	430	14983	55,47	404,47	15233,47	0,440	0,361	Valid
25	110	432	15290	28,67	161,33	15233,47	0,244	0,361	Drop
26	112	482	16100	63,87	696,27	15233,47	0,706	0,361	Valid
27	112	466	16015	47,87	611,27	15233,47	0,716	0,361	Valid
28	109	435	15461	38,97	469,87	15233,47	0,610	0,361	Valid
29	116	484	16420	35,47	466,13	15233,47	0,634	0,361	Valid
30	106	428	15106	53,47	527,47	15233,47	0,584	0,361	Valid
31	113	473	16089	47,37	547,73	15233,47	0,645	0,361	Valid
32	97	355	13378	41,37	37,27	15233,47	0,047	0,361	Drop
33	109	437	15519	40,97	527,87	15233,47	0,668	0,361	Valid
34	128	578	18137	31,87	532,73	15233,47	0,765	0,361	Valid
35	111	455	15861	44,30	594,80	15233,47	0,724	0,361	Valid
36	117	491	16589	34,70	497,60	15233,47	0,684	0,361	Valid

**Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)**

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 4126
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 582696
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 582696 - \frac{4126^2}{30} = 15233,47$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 118
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 4^2 + 5^2 + 5^2 + \dots + 4^2$
 $= 508$
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 508 - \frac{118^2}{30} = 43,87$
7. Kolom $\Sigma X.X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (4 \times 136) + (5 \times 139) + (5 \times 139) + \dots + (4 \times 115)$
 $= 16912$
8. Kolom $\Sigma x.x_t$ = $\Sigma X.X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 16912 - \frac{118 \times 4126}{30} = 683,07$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x.x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{683,07}{\sqrt{43,87 \cdot 15233,47}} = 0,836$

10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

**Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)**

$$\Sigma X_t = 3793$$

$$\Sigma X_t^2 = 494273$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X \cdot X_t$	Σx^2	$\Sigma x \cdot x_t$	Σx_t^2	r_b	r_{tabel}	Kesimp.
1	118	508	15589	43,87	669,87	14711,37	0,834	0,361	Valid
2	118	480	15230	15,87	310,87	14711,37	0,643	0,361	Valid
3	111	437	14375	26,30	340,90	14711,37	0,548	0,361	Valid
4	120	504	15527	24,00	355,00	14711,37	0,597	0,361	Valid
5	109	449	14443	52,97	661,77	14711,37	0,750	0,361	Valid
6	111	447	14504	36,30	469,90	14711,37	0,643	0,361	Valid
7	116	474	14995	25,47	328,73	14711,37	0,537	0,361	Valid
8	118	478	15117	13,87	197,87	14711,37	0,438	0,361	Valid
9	115	479	15161	38,17	621,17	14711,37	0,829	0,361	Valid
10	129	567	16560	12,30	250,10	14711,37	0,588	0,361	Valid
11	121	509	15660	20,97	361,57	14711,37	0,651	0,361	Valid
12	111	439	14305	28,30	270,90	14711,37	0,420	0,361	Valid
13	123	511	15746	6,70	194,70	14711,37	0,620	0,361	Valid
14	120	498	15518	18,00	346,00	14711,37	0,672	0,361	Valid
15	115	475	15031	34,17	491,17	14711,37	0,693	0,361	Valid
16	109	411	14034	14,97	252,77	14711,37	0,539	0,361	Valid
17	133	599	17094	9,37	278,37	14711,37	0,750	0,361	Valid
18	115	453	14720	12,17	180,17	14711,37	0,426	0,361	Valid
19	110	432	14372	28,67	464,33	14711,37	0,715	0,361	Valid
20	120	500	15540	20,00	368,00	14711,37	0,678	0,361	Valid
21	104	404	13658	43,47	508,93	14711,37	0,636	0,361	Valid
22	108	434	14185	45,20	530,20	14711,37	0,650	0,361	Valid
23	106	430	13828	55,47	426,07	14711,37	0,472	0,361	Valid
24	112	482	14889	63,87	728,47	14711,37	0,752	0,361	Valid
25	112	466	14815	47,87	654,47	14711,37	0,780	0,361	Valid
26	109	435	14297	38,97	515,77	14711,37	0,681	0,361	Valid
27	116	484	15171	35,47	504,73	14711,37	0,699	0,361	Valid
28	106	428	13959	53,47	557,07	14711,37	0,628	0,361	Valid
29	113	473	14870	47,37	583,03	14711,37	0,698	0,361	Valid
30	109	437	14337	40,97	555,77	14711,37	0,716	0,361	Valid
31	128	578	16753	31,87	569,53	14711,37	0,832	0,361	Valid
32	111	455	14668	44,30	633,90	14711,37	0,785	0,361	Valid
33	117	491	15322	34,70	529,30	14711,37	0,741	0,361	Valid

Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2
Kualitas Pelayanan

No.	Varians
1	1,46
2	0,53
3	0,88
4	0,80
5	1,77
6	1,21
7	0,85
8	0,46
9	1,27
10	0,41
11	0,70
12	0,94
13	0,22
14	0,60
15	1,14
16	0,50
17	0,31
18	0,41
19	0,96
20	0,67
21	1,45
22	1,51
23	1,85
24	2,13
25	1,60
26	1,30
27	1,18
28	1,78
29	1,58
30	1,37
31	1,06
32	1,48
33	1,16
Σ	35,51

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus contoh butir ke 1

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{508 - \frac{118^2}{30}}{30} = 1,46$$

2. Menghitung varians total

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{494273 - \frac{3793^2}{30}}{30} = 490,38$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{33}{33-1} \left(1 - \frac{35,51}{490,4} \right)$$

$$= 0,957$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang sangat tinggi**

Tabel Interpretasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah

Lampiran 5

Kuisisioner Final Partisipasi Anggota

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SL : Selalu

SR : Sering

KK : Kadang-Kadang

P : Pernah

TP : Tidak Pernah

NO.	PERNYATAAN	SL	SR	KK	P	TP
1.	Saya meluangkan waktu untuk menghadiri Rapat Tahunan Anggota					
2.	Saya enggan menghadiri rapat koperasi					
3.	Saya tidak mengkritik kepengurusan koperasi					
4.	Saya ikut mengambil keputusan dalam rapat anggota					
5.	Saya senang menjadi pendengar pada saat rapat anggota					
6.	Saya ikut memberikan ide dan saran dalam rapat anggota					
7.	Saya tidak memberikan pendapat dalam rapat anggota					
8.	Saya memberikan hak suara dalam pemilihan pengurus					
9.	Saya berhak dipilih menjadi pengurus					
10.	Saya menyimpan uang dikoperasi					
11.	Saya tidak menyimpan uang dikoperasi					
12.	Saya membayar simpanan pokok					
13.	Saya tidak membayar simpanan pokok					
14.	Saya membayar simpanan wajib setiap bulannya					
15.	Saya tetap membayar simpanan sukarela					
16.	Saya malas membayar simpanan sukarela					
17.	Saya memiliki inisiatif untuk meningkatkan modal koperasi					
18.	Saya tidak memiliki inisiatif memberikan modal					
19.	Saya berbelanja kebutuhan sehari-hari dikoperasi					

20.	Saya malas berbelanja di koperasi					
21.	Saya melakukan pinjaman di koperasi					
22.	Saya tidak mengajukan pinjaman di koperasi					
23.	Saya mengembalikan uang pinjaman tepat waktu					
24.	Saya menggunakan pelayanan koperasi untuk membayar listrik dan telepon					
25.	Saya tidak menggunakan pelayanan koperasi untuk membayar listrik dan telepon					

Kuisisioner Final
Motivasi Berkoperasi

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu- Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menjadi anggota koperasi atas kemauan sendiri					
2.	Pengalaman saya diberbagai organisasi lain membuat saya tertarik untuk bergabung dalam koperasi					
3.	Koperasi merupakan organisasi yang lebih baik dibandingkan organisasi lain					
4.	Koperasi memberikan manfaat yang besar bagi saya					
5.	Saya bangga menjadi anggota koperasi					
6.	Program-program yang ditawarkan menarik					
7.	Bergabung menjadi anggota koperasi akan mengembangkan potensi dan kemampuan yang saya miliki					
8.	Bergabung dalam koperasi,saya akan mendapatkan banyak pengalaman					
9.	Pengetahuan yang saya miliki akan berdampak pada keberhasilan koperasi					
10.	Saya ikut mengambil keputusan dalam rapat anggota					
11.	Bergabung menjadi anggota tidak memerlukan modal yang banyak					
12.	Bergabung menjadi anggota tidak memiliki yang resiko yang besar					
13.	Koperasi menyediakan kebutuhan sehari-hari					
14.	Keperluan rumah tangga yang bersifat mendadak terpenuhi koperasi					
15.	Saya lebih menghemat uang jika berbelanja di koperasi					
16.	Dengan menjadi anggota koperasi pergaulan saya menjadi lebih luas					
17.	Hubungan yang baik dengan pengurus membuat saya ingin menjadi anggota koperasi					
18.	Hubungan yang tidak baik dengan anggota koperasi membuat saya enggan bergabung dengan koperasi					
19.	Saya akan mendapatkan banyak relasi dari sesama anggota dan pengurus					

Kuisisioner Final
Kualitas Pelayanan

Pilihlah jawaban untuk pernyataan dibawah ini dengan menandai (√) pada kolom dibawah ini:

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

CM : Cukup Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

NO.	PERNYATAAN	SM	M	CM	TM	STM
1.	Kebersihan koperasi diperhatikan oleh karyawan					
2.	Penampilan pegawai koperasi rapi saat memberikan pelayanan					
3.	Karyawan menyediakan alat tulis untuk mengisi kelengkapan formulir simpanan atau pinjaman					
4.	Proses pemberian dana pinjaman lama					
5.	Proses pemberian dana pinjaman mudah dan sederhana					
6.	Kemudahan mendapatkan pinjaman dari pada tempat lain					
7.	Besarnya dana yang diberikan koperasi sesuai dengan jenis pinjaman yang diajukan anggota					
8.	Pengurus koperasi BKN bekerja sesuai waktu yang ditentukan					
9.	Pengurus koperasi BKN datang terlambat					
10.	Petugas koperasi membantu jika anggota bingung menentukan pilihan dalam membeli					
11.	Karyawan membantu memberikan jenis simpanan atau pinjaman yang dibutuhkan anggota					
12.	Karyawan mendengarkan keluhan anggota					
13.	Koperasi menerima berbagai pengaduan anggota dengan tanggung jawab					
14.	Karyawan memberi perhatian kepada anggota yang lama menunggu					
15.	Karyawan memahami apa yang jadi keluhan anggota					
16.	Karyawan bertanggung jawab memenuhi kepuasan layanan anggota					
17.	Pengurus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola koperasi					

18.	Karyawan memberikan informasi yang akurat mengenai jasa yang ditawarkan					
19.	Karyawan melayani anggota dengan ramah dan penuh senyuman					
20.	Pengurus koperasi BKN bersikap baik kepada anggota					
21.	Pengurus koperasi memberikan rasa aman pada anggota waktu berbelanja dikoperasi					
22.	Pengurus koperasi marah-marah jika anggota banyak bertanya					
23.	Saya membeli di koperasi bila koperasi menjual barang berkualitas baik					
24.	Karyawan menjalin hubungan yang harmonis dengan anggota					
25.	Hubungan anggota dan karyawan koperasi sebatas hubungan kerjasama					
26.	Karyawan menanyakan kabar anggota yang jarang datang ke koperasi					
27.	Pembagian SHU sesuai dengan jasa partisipasi anggota					
28.	Adanya koperasi di lingkungan kerja, kebutuhan saya teratasi					
29.	Koperasi BKN memberikan hadiah bagi anggota yang aktif					
30.	Dalam menjual barang koperasi memperhatikan harga standar untuk anggota					
31.	Koperasi BKN menyediakan pemesanan barang					
32.	Harga jual barang yang ada dikoperasi sesuai dengan keinginan anggota					
33.	Harga di koperasi BKN lebih murah daripada harga dipasar					

Lampiran 6

Variabel Y Partisipasi Anggota

No	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	
1	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	113
2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	115
3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	114
4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	113
5	3	4	5	2	2	4	4	2	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	95
6	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	116
7	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	117
8	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	102
9	4	5	3	3	3	5	2	3	4	5	5	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	95
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	103
11	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
13	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	93
14	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	88
15	3	4	2	5	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	96
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	115
17	3	3	2	1	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	83
18	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	90
19	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	103
21	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	111
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
23	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	94
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
25	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	97
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	124
27	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	99
28	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	103
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
30	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	115
31	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	113
32	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	1	5	5	5	110
33	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	114
34	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	114
35	3	4	1	2	2	4	4	2	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	92
36	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	117
37	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	118
38	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	97
39	4	5	3	3	3	5	2	3	4	5	5	2	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	96
40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	98

41	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	89	
42	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
43	4	4	3	3	3	1	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86	
44	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	1	1	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	84	
45	3	4	2	5	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	1	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	91	
46	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	1	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	106	
47	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	78	
48	4	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	2	79	
49	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	105	
51	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	80	
52	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	87	
53	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85	
54	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	92	
55	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	4	4	2	3	3	91		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
58	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	102	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
60	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	116	
61	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	112	
62	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
63	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	109	
64	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	109	
65	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	111	
66	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
67	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	111	
68	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	107	
69	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	108	
70	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	109	
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	81	
72	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	119	
73	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	118	
74	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	82	
75	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	112	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	120	
77	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	121	
79	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	108	
80	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	105	
81	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	109	
82	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	108	
83	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	108	

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	83
2	4	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	3	77
3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	85
4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	75
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	73
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	81
7	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	87
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
9	2	4	5	4	2	2	5	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	60
10	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	78
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	70
12	4	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	63
13	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	77
14	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	67
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	55
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
17	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	50
18	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	58
19	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	76
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
21	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	81
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
23	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	71
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
25	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	69
26	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	80
27	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	78
28	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	84
29	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	71
30	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	86
31	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	84
32	4	3	5	2	2	4	4	5	5	4	2	5	2	2	5	4	5	3	3	69
33	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	78
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
35	2	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	54
36	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	72
37	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	74
38	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	70
39	4	3	5	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	4	5	4	64
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73
41	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	66
42	4	4	5	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	2	3	61
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	67
44	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	68
45	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	74
46	4	3	4	2	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	69
47	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	49
48	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	5	3	53
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
50	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	79
51	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
53	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	65
54	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4	71

55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	70
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	93
57	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	68
58	4	3	4	3	2	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	71
59	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	63
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	92
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	79
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	72
63	1	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	65
64	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83
65	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	77
66	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	72
67	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	83
68	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	82
69	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	70
70	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	67
71	3	2	3	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
72	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	70
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	91
74	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	74
75	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	82
76	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	85
77	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	69
78	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
79	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	5	3	2	4	2	4	3	3	3	62
80	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	72
81	5	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
82	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	80
83	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	66
84	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	47
85	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	76
86	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	73
87	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	81
88	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	84
89	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
90	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	68
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	78
92	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	2	1	3	71
93	4	3	5	2	2	2	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	68
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	72
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
96	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	57
97	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	1	2	4	65
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77
99	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	4	5	5	4	3	59
100	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	80
101	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	75
102	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	66
103	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	74
104	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	79
105	4	2	5	5	1	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	70
Total	399	415	428	377	369	386	419	402	424	392	408	408	384	393	401	403	398	402	401	

Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

	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	30	31	32	33				
1	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	148	148
2	5	4	3	3	2	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	4	2	2	4	3	4	4	130	130	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	134	134	
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	133	133	
5	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	121	
6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	151	151	
7	5	2	3	4	2	3	5	2	2	4	3	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	131	131	
8	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	125	125	
9	4	4	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	108	108	
10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	128	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	2	5	121	121	
12	2	2	3	2	2	3	4	5	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	119	119	
13	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	5	4	117	117	
14	4	4	2	2	3	2	4	5	3	3	3	5	5	3	2	3	2	2	3	2	4	5	4	4	4	2	4	3	5	3	3	3	4	5	113	113	
15	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	138	138	
16	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	5	124	124	
17	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	98	98		
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	115	115	
19	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	102	
20	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	127	127	
21	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	129	129	
22	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	120	120		
23	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	122	122	
24	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	2	5	118	118	
25	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	1	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	100	100	
26	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	129	129		
27	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	4	4	5	4	2	5	3	5	3	5	105	105	
28	3	3	2	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	2	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	129	129	
29	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	4	3	3	4	3	2	5	4	5	4	118	118	
30	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	111	111	
31	4	4	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	131	131	
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	130	130	
33	4	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	2	4	2	2	5	3	1	5	5	5	4	122	122	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	132	132	
35	4	2	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	116	116	
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	135	135	
37	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	114	114	
38	4	4	2	3	2	3	3	5	2	2	2	2	5	3	2	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	2	112	112	
39	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	5	1	1	5	4	2	4	3	4	4	103	103	
40	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	2	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	122	122	
41	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	3	2	4	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3	4	120	120	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	132	132	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	3	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	120	120	
44	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	106	106	

113	83	148
115	77	130
114	85	134
113	75	133
95	73	121
116	81	151
117	87	131
102	75	125
95	60	108
103	78	128
96	70	121
97	63	119
93	77	117
88	67	113
96	55	138
115	76	124
83	50	98
90	58	115
98	76	102
103	75	127
111	81	129
101	94	120
94	71	122
99	75	118
97	69	100
124	80	129
99	78	105
103	84	129
100	71	118
115	86	111
113	84	131
110	69	130
114	78	122
114	74	132
92	54	116
117	72	135
118	74	114
97	70	112
96	64	103
98	73	122
89	66	120
93	61	132
86	67	120
84	68	106
91	74	119
106	69	96
78	49	109
79	53	112

94	76	121
105	79	117
80	56	104
87	71	109
85	65	111
92	71	127
91	70	131
125	93	135
102	68	121
102	71	113
100	63	116
116	92	136
112	79	119
104	72	128
109	65	130
109	83	122
111	77	126
107	72	129
111	83	108
107	82	133
108	70	124
109	67	107
81	64	124
119	70	125
118	91	138
82	74	110
112	82	125
120	85	123
105	69	123
121	82	127
108	62	126
105	72	110
109	72	124
108	80	107
108	66	132
103	47	117
111	76	128
105	73	134
112	81	134
122	84	131
110	73	126
104	68	138
110	78	118
123	71	126
106	68	125
110	72	127
101	73	123
104	57	115
106	65	128
107	77	114
107	59	123
112	80	130
106	75	133
108	66	122
113	74	124
109	79	123
110	70	138

Lampiran 7

Deskripsi Data

Statistics		
Partisipasi Anggota		
N	Valid	105
	Missing	0
Mean		104.01
Median		106.00
Mode		108 ^a
Std. Deviation		10.890
Variance		118.586
Range		47
Minimum		78
Maximum		125
Sum		10921

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota (Y)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 125 - 78 \\ &= 47 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 105 \\ &= 1 + (3,3) 2,15 \\ &= 1 + 6,70 \\ &= 7,70 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

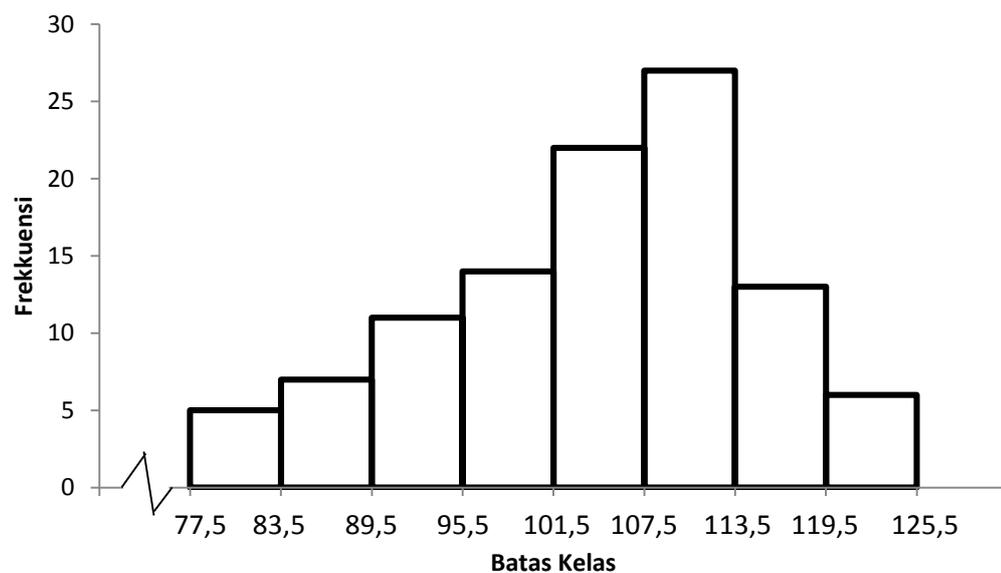
$$\begin{aligned} P &= \frac{47}{8} \\ &= 5,87 \text{ (ditetapkan menjadi 6)} \end{aligned}$$

Lampiran 8

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
78 – 83	77,5	83,5	5	4,8%
84 – 89	83,5	89,5	7	6,7%
90 – 95	89,5	95,5	11	10,5%
96 – 101	95,5	101,5	14	13,3%
102 – 107	101,5	107,5	22	21,0%
108 – 113	107,5	113,5	27	25,7%
114 – 119	113,5	119,5	13	12,4%
120 – 125	119,5	125,5	6	5,7%
Jumlah			142	100%

5. Grafik Histogram



Statistics

Motivasi Berkoperasi

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		72.47
Median		73.00
Mode		70 ^a
Std. Deviation		9.328
Variance		87.021
Range		47
Minimum		47
Maximum		94
Sum		7609

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Berkoperasi (X_1)

1. Menentukan Rentang

$$\text{Rentang} = \text{Data terbesar} - \text{data terkecil}$$

$$= 94 - 47$$

$$= 47$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$K = 1 + (3,3) \text{ Log } n$$

$$= 1 + (3,3) \log 105$$

$$= 1 + (3,3) 2,15$$

$$= 1 + 6,70$$

$$= 7,70 \text{ (dibulatkan menjadi 8)}$$

3. Panjang Kelas Interval

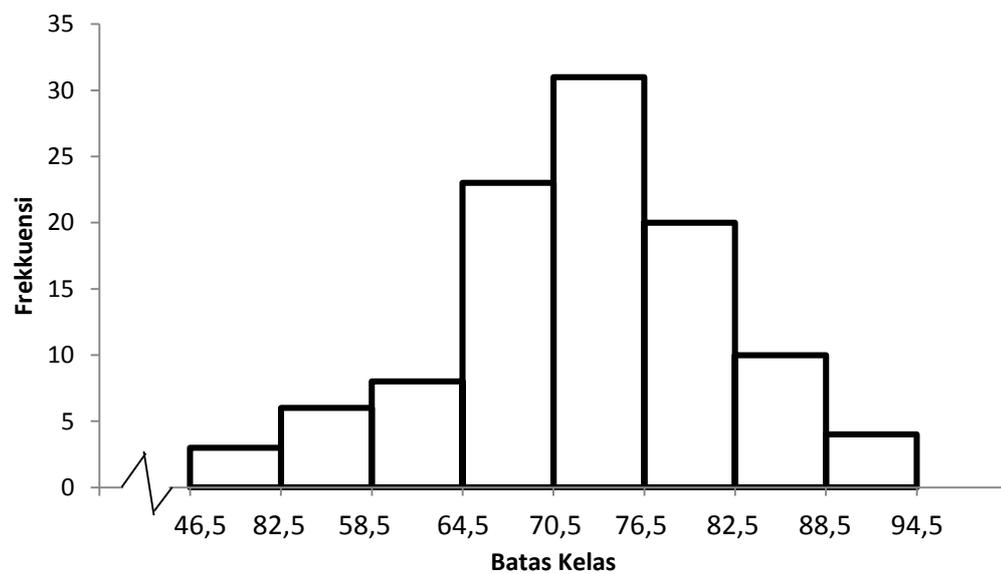
$$P = \frac{47}{8}$$

$$= 5,87 \text{ (ditetapkan menjadi 6)}$$

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
47 – 52	46,5	52,5	3	2.9%
53 – 58	52,5	58,5	6	5.7%
59 – 64	58,5	64,5	8	7.6%
65 – 70	64,5	70,5	23	21.9%
71 – 76	70,5	76,5	31	29.5%
77 – 82	76,5	82,5	20	19.0%
83 – 88	82,5	88,5	10	9.5%
89 – 94	88,5	94,5	4	3.8%
Jumlah			105	100%

5. Grafik Histogram



Statistics

Kualitas Pelayanan

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		122.22
Median		123.00
Mode		122 ^a
Std. Deviation		10.383
Variance		107.807
Range		55
Minimum		96
Maximum		151
Sum		12833

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 151 - 96 \\ &= 55 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 105 \\ &= 1 + (3,3) 2,15 \\ &= 1 + 6,70 \\ &= 7,70 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

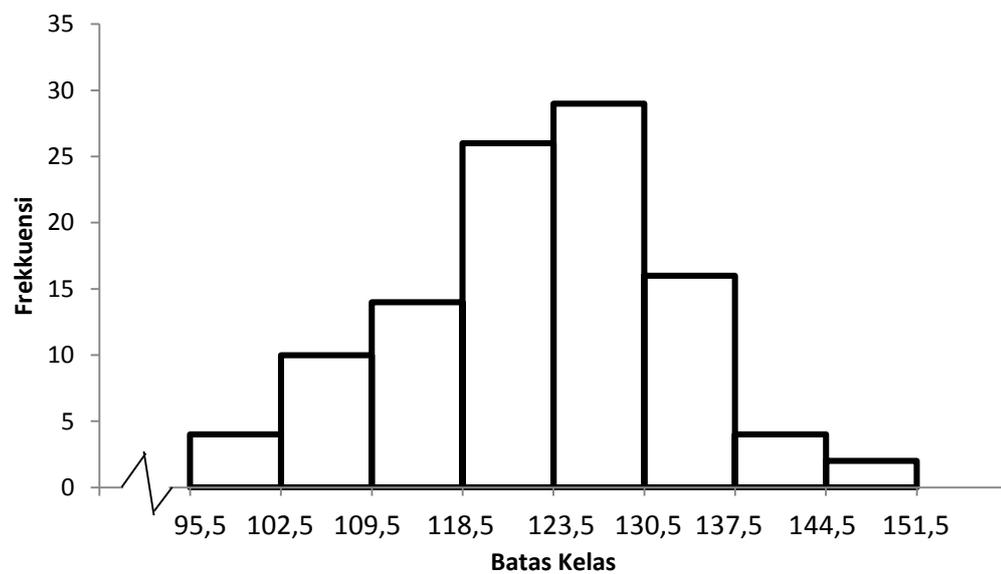
3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{47}{8} \\ &= 6,87 \text{ (ditetapkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
96 – 102	95,5	102,5	4	3.8%
103 – 109	102,5	109,5	10	9.5%
110 – 118	109,5	118,5	14	13.3%
117 – 123	118,5	123,5	26	24.8%
124 – 130	123,5	130,5	29	27.6%
131 – 137	130,5	137,5	16	15.2%
138 – 144	137,5	144,5	4	3.8%
145 – 151	144,5	151,5	2	1.9%
Jumlah			105	100%

5. Grafik Histogram



Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

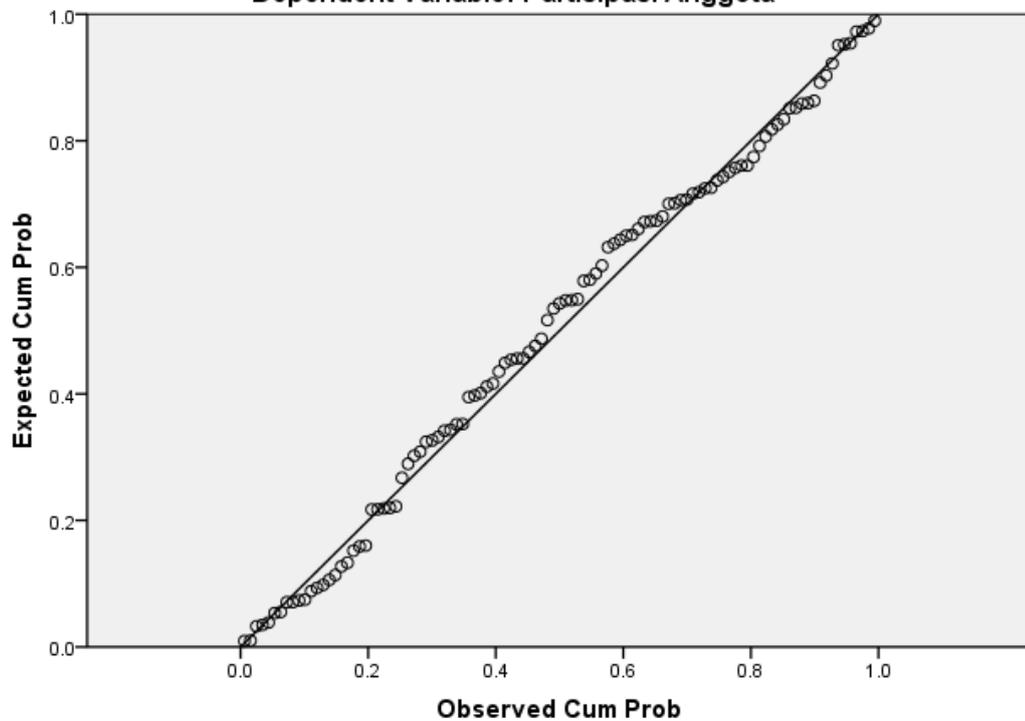
		Partisipasi Anggota	Motivasi Berkoperasi	Kualitas Pelayanan
N		105	105	105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	104.01	72.47	122.22
	Std. Deviation	10.890	9.328	10.383
Most Extreme Differences	Absolute	.089	.072	.073
	Positive	.037	.032	.045
	Negative	-.089	-.072	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.908	.737	.743
Asymp. Sig. (2-tailed)		.382	.649	.638

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Partisipasi Anggota



Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6960.624	41	169.771	1.991	.007
Motivasi Berkoperasi		Deviation from Linearity	4619.061	1	4619.061	54.166	.000
			2341.562	40	58.539	.686	.897
	Within Groups		5372.367	63	85.276		
	Total		12332.990	104			

ANOVA Table

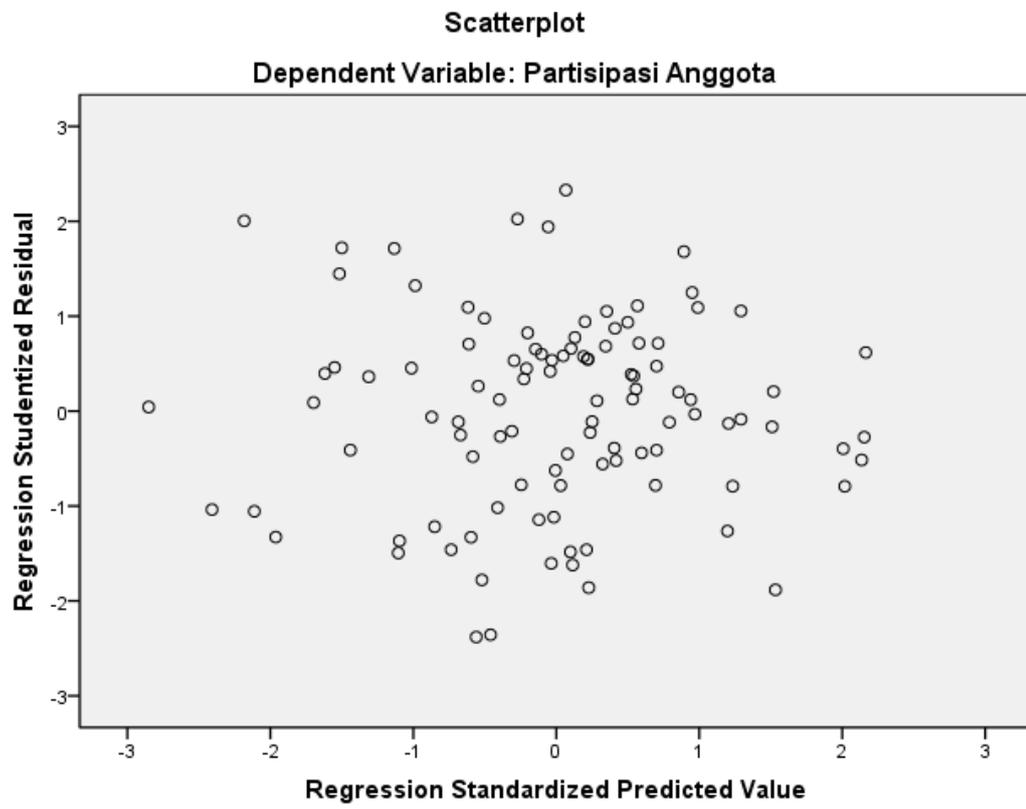
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6984.790	40	174.620	2.090	.004
Kualitas Pelayanan		Deviation from Linearity	3294.644	1	3294.644	39.426	.000
			3690.147	39	94.619	1.132	.324
	Within Groups		5348.200	64	83.566		
	Total		12332.990	104			

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.426	5.590		3.117	.002
	Motivasi Berkoperasi	-.054	.052	-.107	-1.029	.306
	Kualitas Pelayanan	-.059	.047	-.131	-1.254	.213

a. Dependent Variable: abs_res



Uji Multikolenieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi Berkoperasi	.863	1.158
	Kualitas Pelayanan	.863	1.158

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.462	7.987

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5826.213	2	2913.106	45.666	.000 ^a
	Residual	6506.778	102	63.792		
	Total	12332.990	104			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi
b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.605	9.690		2.023	.046
	Motivasi Berkoperasi	.569	.090	.488	6.300	.000
	Kualitas Pelayanan	.353	.081	.337	4.350	.000

- a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Lampiran 9

Partisipasi Anggota

Dimensi	Item	Skor	Total Skor	Total Item	Mean	Persentase
Keterlibatan Mental dan Emosional	1	431	3901	9	433,44	33,08%
	2	445				
	3	428				
	4	430				
	5	419				
	6	444				
	7	425				
	9	431				
	10	448				
Kontribusi Dalam Permodalan	11	446	3975	9	441,67	33,71%
	12	454				
	13	428				
	14	443				
	15	445				
	17	439				
	18	430				
	19	442				
	20	448				
Tanggung Jawab Dalam Pemanfaatan Usaha	21	435	3045	7	435,00	33,20%
	22	421				
	23	427				
	24	442				
	25	449				
	26	442				
	27	429				
	354	10921	10921	25	1310,11	

Lampiran 10

Statistics		
Motivasi Berkoperasi		
N	Valid	105
	Missing	0
Mean		72.47
Median		73.00
Mode		70 ^a
Std. Deviation		9.328
Variance		87.021
Range		47
Minimum		47
Maximum		94
Sum		7609

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Berkoperasi (X_1)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 94 - 47 \\ &= 47 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 105 \\ &= 1 + (3,3) 2,15 \\ &= 1 + 6,70 \\ &= 7,70 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

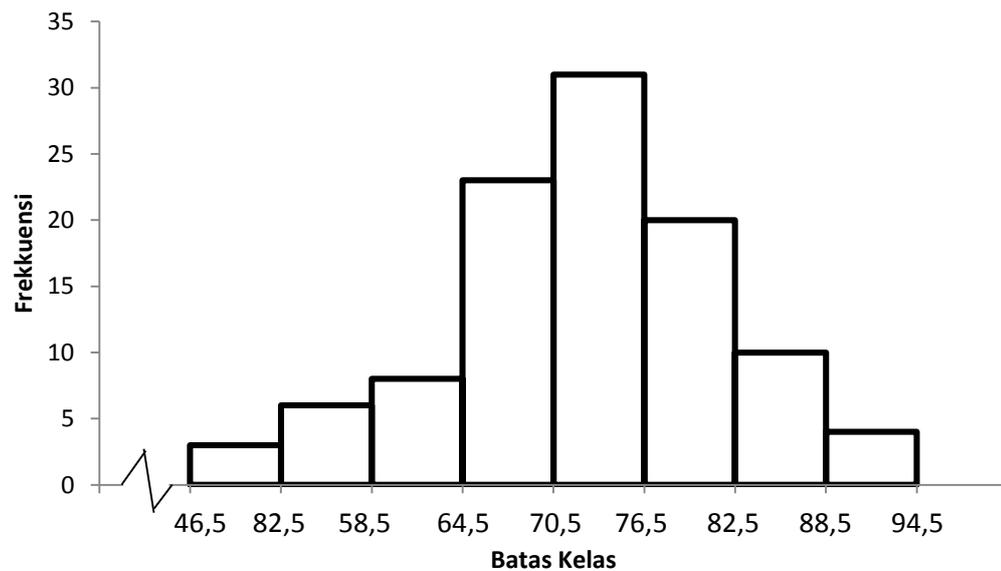
$$\begin{aligned} P &= \frac{47}{8} \\ &= 5,87 \text{ (ditetapkan menjadi 6)} \end{aligned}$$

Lampiran 11

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
47 – 52	46,5	52,5	3	2.9%
53 – 58	52,5	58,5	6	5.7%
59 – 64	58,5	64,5	8	7.6%
65 – 70	64,5	70,5	23	21.9%
71 – 76	70,5	76,5	31	29.5%
77 – 82	76,5	82,5	20	19.0%
83 – 88	82,5	88,5	10	9.5%
89 – 94	88,5	94,5	4	3.8%
Jumlah			105	100%

5. Grafik Histogram



Lampiran 12

Motivasi Berkoperasi

Indikator	Item	Total Skor	Total Item	Mean	Persentase
Ketertarikan menjadi anggota	1	399	2374	6	31,58%
	3	415			
	4	428			
	5	377			
	6	369			
	7	386			
Pengembangan Potensi dan Kemampuan	8	419	1245	3	15,79%
	9	402			
	10	424			
Mendatangkan Keuntungan berupa SHU	11	392	1208	3	15,79%
	13	408			
	14	408			
Pemenuhan Kebutuhan Sehari - hari	15	384	1178	3	15,79%
	16	393			
	17	401			
Menjalin Hubungan Kerjasama Antar Sesama Anggota dan Pengurus	18	403	1604	4	21,05%
	19	398			
	20	402			
	21	401			
Total	217	7609	7609	19	100,00%

Lampiran 13

Statistics		
Kualitas Pelayanan		
N	Valid	105
	Missing	0
Mean		122.22
Median		123.00
Mode		122 ^a
Std. Deviation		10.383
Variance		107.807
Range		55
Minimum		96
Maximum		151
Sum		12833

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 151 - 96 \\ &= 55 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 105 \\ &= 1 + (3,3) 2,15 \\ &= 1 + 6,70 \\ &= 7,70 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

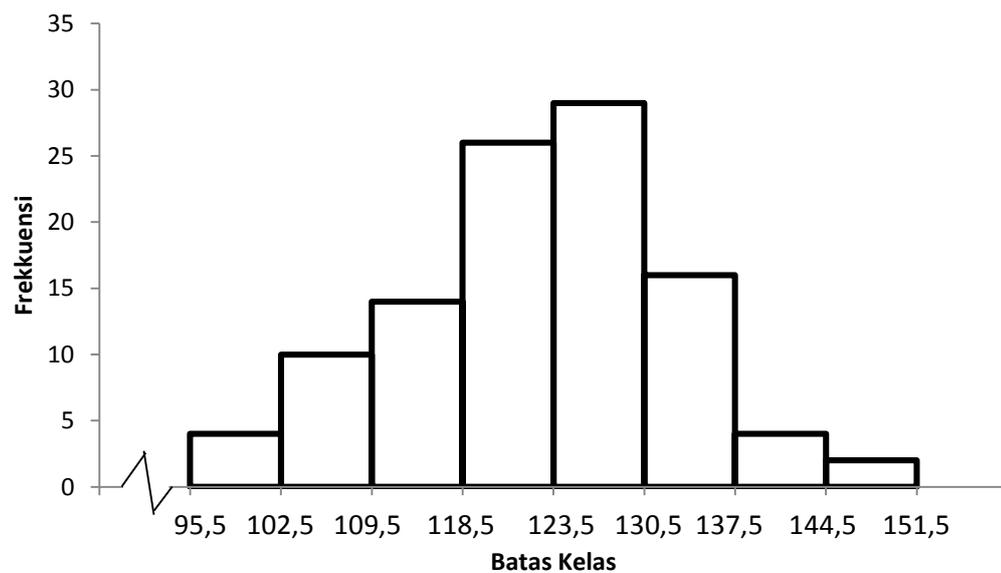
$$\begin{aligned} P &= \frac{47}{8} \\ &= 6,87 \text{ (ditetapkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

Lampiran 16

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
96 – 102	95,5	102,5	4	3.8%
103 – 109	102,5	109,5	10	9.5%
110 – 118	109,5	118,5	14	13.3%
117 – 123	118,5	123,5	26	24.8%
124 – 130	123,5	130,5	29	27.6%
131 – 137	130,5	137,5	16	15.2%
138 – 144	137,5	144,5	4	3.8%
145 – 151	144,5	151,5	2	1.9%
Jumlah			105	100%

5. Grafik Histogram



Lampiran 15

Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item	Total Skor	Total Item	Mean	Persentase
Bukti Langsung	1	396	396	1	3,03%
Kehandalan	3	389	2907	8	24,24%
	4	342			
	5	343			
	6	330			
	7	379			
	8	391			
	9	364			
	10	369			
Daya Tanggap	11	387	2695	7	21,21%
	12	372			
	13	373			
	14	354			
	15	393			
	16	402			
	17	414			
Jaminan	18	394	2694	7	21,21%
	19	392			
	20	336			
	21	418			
	22	385			
	23	395			
	24	374			
Empati	26	405	4141	10	30,30%
	27	389			
	28	391			
	29	433			
	30	402			
	31	414			
	33	430			
	34	423			
	35	440			
	36	414			
Total	607	12833	12833	33	100,00%

Lampiran 16

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.462	7.987

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5826.213	2	2913.106	45.666	.000 ^a
	Residual	6506.778	102	63.792		
	Total	12332.990	104			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.605	9.690		2.023	.046
	Motivasi Berkoperasi	.569	.090	.488	6.300	.000
	Kualitas Pelayanan	.353	.081	.337	4.350	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Lampiran 17

Uji Normalitas

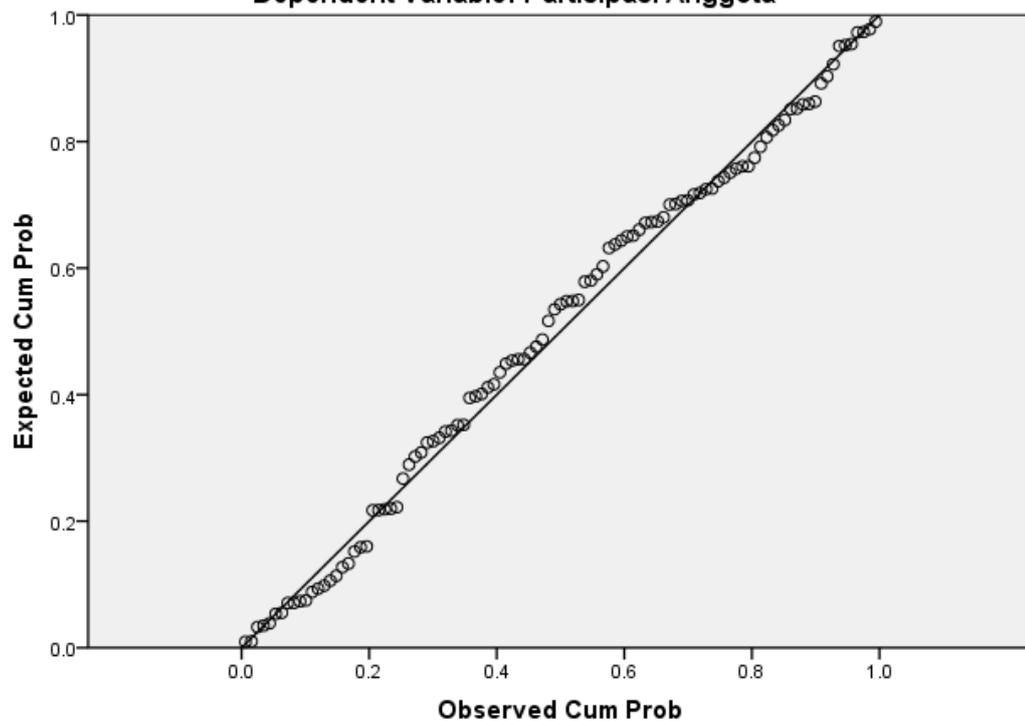
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Partisipasi Anggota	Motivasi Berkoperasi	Kualitas Pelayanan
N		105	105	105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	104.01	72.47	122.22
	Std. Deviation	10.890	9.328	10.383
Most Extreme Differences	Absolute	.089	.072	.073
	Positive	.037	.032	.045
	Negative	-.089	-.072	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.908	.737	.743
Asymp. Sig. (2-tailed)		.382	.649	.638

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Partisipasi Anggota



Lampiran 18

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6960.624	41	169.771	1.991	.007
Motivasi Berkoperasi		Deviation from Linearity	4619.061	1	4619.061	54.166	.000
			2341.562	40	58.539	.686	.897
	Within Groups		5372.367	63	85.276		
	Total		12332.990	104			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota *	Between Groups	(Combined) Linearity	6984.790	40	174.620	2.090	.004
Kualitas Pelayanan		Deviation from Linearity	3294.644	1	3294.644	39.426	.000
			3690.147	39	94.619	1.132	.324
	Within Groups		5348.200	64	83.566		
	Total		12332.990	104			

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.426	5.590		3.117	.002
	Motivasi Berkoperasi	-.054	.052	-.107	-1.029	.306
	Kualitas Pelayanan	-.059	.047	-.131	-1.254	.213

a. Dependent Variable: abs_res

Lampiran 19

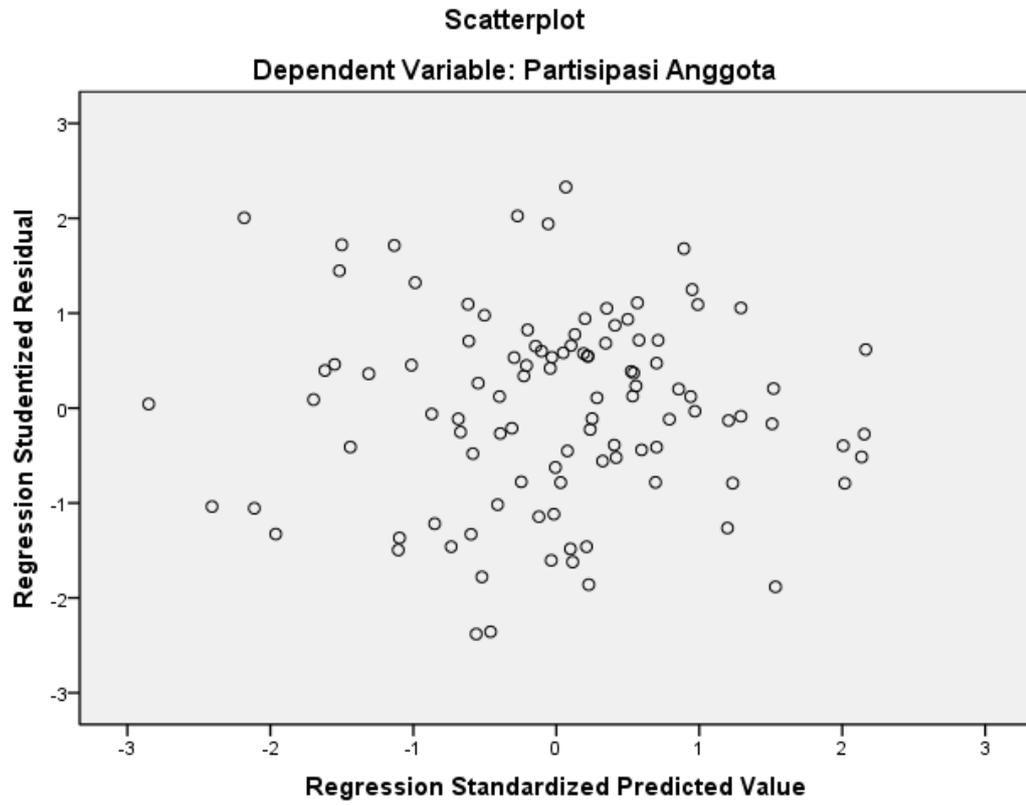
Uji Multikolenieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi Berkoperasi	.863	1.158
	Kualitas Pelayanan	.863	1.158

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Lampiran 20



Lampiran 21



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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

Nomor : 0193/UN39.12/KM/2016
 Lamp. : -
 Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
 untuk Penulisan Skripsi

13 Januari 2016

Yth. Ketua Koperasi Pegawai
 Badan Kepegawaian Negara (BKN)
 Jakarta Timur

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

Nama : Evie Mardiyanti Sinaga
 Nomor Registrasi : 8125082641
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
 No. Telp/HP : 081294164883

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta Timur"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan

Drs. Syaifullah
 NIP 195702161984031001

Tembusan :

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

Lampiran 22



KOPERASI PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

JL. LETJEN SUTOYO 12 JAKARTA TIMUR TELP. (021) 8093008 EXT. 3002

SURAT KETERANGAN

No. : 002/II/RISET/KOP/2016.

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa sebagai berikut :

NAMA : EVIE MARDIYANTI SINAGA
 NO REG : 8125082641
 FAKULTAS : EKONOMI
 PROGRAM STUDI : PENDIDIKAN EKONOMI
 JURUSAN : EKONOMI DAN ADMINISTRASI
 INSTITUSI : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Telah melaksanakan Riset di Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Terhitung mulai bulan JULI 2015 sampai dengan DESEMBER 2015.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 18 Januari 2016


 Manager
 Samino

RIWAYAT HIDUP



Evie Mardiyanti Sinaga, lahir di Negri Dolok pada tanggal 23 Maret 1990. Anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Jahoras Sinaga, S.Pd dan Ibu Alm. Lenterianna Saragih. Tempat tinggal beralamat di Jalan Cempaka Baru VII, Rt.002, Rw. 007, no.27, Kelurahan Cempaka Baru, Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat, 10640. Mengawali pendidikan di SDN 097121 Negri Dolok. Setelah itu melanjutkan kembali pada jenjang pendidikan sekolah menengah di SMP Swasta Negri Dolok dan melanjutkan ke SMA Swasta Cahaya Medan. Setelah lulus pada tahun 2008, melalui jalur UMB (Ujian Masuk Bersama) diterima menjadi bagian dari Universitas Negeri Jakarta pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, dan Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi.

Memiliki pengalaman Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 36 Jakarta Timur sebagai guru bidang studi ekonomi. Penulis juga memiliki pengalaman Praktek Kerja Lapangan di Koperasi Coca- Cola Distribution Jakarta Timur.