

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**

**MUTIA SARI
8105112278**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PEND. EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EFFECTIVENESS OF
INTERPERSONAL COMMUNICATION ON MEMBER PARTICIPATION
IN EMPLOYEE COOPERATIVE OF MINISTRY OF RELIGIOUS
AFFAIRS SOUTH JAKARTA**

**MUTIA SARI
8105112278**



**A Thesis Submitted to Partial Fullfilment Of The Requirment For The
Degree Of “Sarjana Pendidikan”**

**STUDY PROGRAM EDUCATION OF ECONOMICS
CONCENTRATION IN EDUCATION OF COOPERATIVE
ECONOMICS
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRTION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

MUTIA SARI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan*. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Kementerian Agama Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan *ex post facto* dengan pendekatan korelasional. Pengamatan terhadap Koperasi Pegawai Kementerian Agama Jakarta Selatan dilakukan melalui sensus. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dengan hasil $t_{hitung} (9,685) > t_{tabel} (1,974)$, terdapat pengaruh positif efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota dengan hasil $t_{hitung} (5,707) > t_{tabel} (1,974)$, dan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal dengan hasil $F_{hitung} (83,972) > F_{tabel} (3,051)$. variasi pengaruh dari kedua variabel bebas dapat diketahui berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,506. Sehingga 50,6% variasi partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, dan partisipasi anggota adalah kuat sebesar 0,711.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, partisipasi anggota.*

ABSTRACT

MUTIA SARI. *The Influence of Service Quality and Effectiveness of Interpersonal Communication on Member Participation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta. Concentration of Cooperative Economics Education, Study Program of Economics Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2016.*

This research aims to determine influence the service quality and effectiveness of interpersonal communication on member participation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta. The research used ex post facto method with correlational approach. The observation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta used census technique. Data recording, interview and questionnaire are research technique. This research used the classic assumption test, multiple regression analysis and hypothesis test. Based on the results showed positive effect of service quality on member participation with $t_{count} (9,685) > t_{table} (1,974)$, positive effect of effectiveness of interpersonal communication on member participation with $t_{count} (5,707) > t_{table} (1,974)$ and positive effect of service quality and effectiveness of interpersonal communication on member participation with $F_{count} (83,972) > F_{table} (3,051)$. Influence variations of two independent variables can be determined based on the R^2 with value of 0,506. Thus, 50,6% variation in member participation was affected by the service quality and effectiveness of interpersonal communication and remaining were influenced by other factors outside the research model. Simultaneously, the strength of the relation between the variable of service quality, effectiveness of interpersonal communication, member participation was strong, amounting for 0,711.

Keywords: service quality, effectiveness of interpersonal communication, member participation



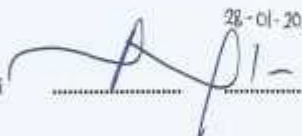


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwarna, F.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		28-01-2016
<u>Suparno., M.Pd</u> NIP. 19790828 201404 1 001	Sekretaris		28-01-2016
<u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Penguji Ahli		28-01-2016
<u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Pembimbing I		28-01-2016
<u>Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Pembimbing II		28-01-2016
Tanggal Lulus :			26-01-2016

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, Januari 2016
Yang membuat pernyataan



Mutia Sari
NIM. 8105112278

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“maka sesungguhnya Aku adalah dekat, Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa, apabila ia memohon kepada-Ku.” (QS. Al Baqarah: 186)

“Stay hungry, stay foolish”

--Steve Jobs

“Fall down seven times, stand up eight”

--Japanese Proverb

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tersayang, beserta kedua kakak dan adikku yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. The love of a family is life’s greatest blessing .

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Jakarta Selatan”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. I Ketut R Sudiarditha, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
2. Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., Ari Saptono, SE, M.Pd., Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Penguji, Penguji Ahli, dan Sekretaris yang telah memberikan banyak masukan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi.
4. Drs, Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
7. Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Didi dan Ibu Halimah. Terima kasih telah menjadi orang tua selalu menguatkan, mendukung dan mendoakanku.
9. Amin, Silvi, Tari dan Thoyyibah yang dari semester 1, teman mentoring, lalu teman ekop sudah menjadi teman yang selalu ada, selalu mendukung, hingga membuat hari hari di ekop menjadi sangat menyenangkan.
10. Linda, Oki, Ratna, dan Tria (+Dimas), terima kasih sudah membuat hari-hari di ekop lebih membahagiakan. Terima kasih selalu untuk mendukung, selalu ada, dan tidak lupa menegur ketika eror mulai datang. Terima kasih sudah menjadi teman berbagi cerita, berita, film, dan kajian lainnya.
11. Teman-teman ekopers yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Semua pihak yang turut membantu, baik terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jakarta, Januari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8

BAB II. KAJIAN TEORETIK.....	10
A. Deskripsi Konseptual.....	10
1. Partisipasi Anggota	10
2. Kualitas Pelayanan.....	16
3. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	22
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	28
C. Kerangka Teoretik	31
D. Perumusan Hipotesis	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Tujuan penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Metode Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Data	54
B. Pengujian Hipotesis	65
C. Pembahasan	77
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	81
A. Kesimpulan.....	81

B. Implikasi	81
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Jumlah Kehadiran Anggota Dalam RAT	3
I.2	Jumlah Pinjaman Kredit Anggota	4
III.1	Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota	38
III.2	Skala Penilaian Instrumen Partisipasi Anggota	39
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	42
III.4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	43
III.5	Kisi-Kisi Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal	45
III.6	Skala Penilaian Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal	46
IV.1	Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota	55
IV.2	Perhitungan Skor Indikator Partisipasi Anggota	57
IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	59
IV.4	Perhitungan Skor Indikator Kualitas Pelayanan	60
IV.5	Distribusi Frekuensi Efektivitas Komunikasi Interpersonal	62
IV.6	Perhitungan Skor Indikator Efektivitas Komunikasi Interpersonal	63
IV.7	Uji Normalitas Data	66

IV.8	Hasil Uji Linearitas X_1 dengan Y	68
IV.9	Hasil Uji Linearitas X_2 dengan Y	69
IV.10	Uji Multikolinearitas	70
IV.11	Uji Regresi Berganda	72
IV.12	Uji t	74
IV.13	Uji F	75
IV.14	Koefisien Determinasi	76
IV.15	Interpretasi Tingkat Korelasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	15
III.1	Konstelasi Hubungan X_1 , X_2 dan Y	35
IV.1	Grafik Histogram Partisipasi Anggota.....	56
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	59
IV.3	Grafik Histogram Efektivitas Komunikasi Interpersonal	63
IV.4	Normal Probability Plot	67
IV.5	Scatterplot of Residual	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Instrumen Uji Coba Variabel X_1 , X_2 dan Y	87
2.	Data Uji Coba Instrumen Variabel Y.....	94
3.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	95
4.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	96
5.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y.....	97
6.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	98
7.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	99
8.	Data Uji Coba Instrumen Variabel X_1	100
9.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	101
10.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	102
11.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X_1	103
12.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X_1	104
13.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	105
14.	Data Uji Coba Instrumen Variabel X_2	106
15.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	107
16.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	108
17.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X_2	109
18.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X_2	110
19.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	111
20.	Instrumen Final Variabel X_1 , X_2 dan Y	112

21.	Data Final Instrumen Variabel Y	119
22.	Data Final Instrumen Variabel X_1	123
23.	Data Final Instrumen Variabel X_2	127
24.	Data Tabulasi Penelitian	131
25.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel Y	136
26.	Perhitungan Skor Indikator Variabel Y	138
27.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X_1 ...	139
28.	Perhitungan Skor Indikator Variabel X_1	141
29.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X_2 ...	142
30.	Perhitungan Skor Indikator Variabel X_2	144
31.	Output Perhitungan SPSS 16.0	145
32.	Surat Keterangan Penelitian.....	149

|BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan merupakan suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah. Dalam hal ini pembangunan tidak hanya ditujukan bagi suatu golongan atau sebagian masyarakat tertentu, namun ditujukan untuk semua golongan, seluruh anggota masyarakat, atau seluruh rakyat.

Peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan yang adil dan merata yang ingin dicapai melalui pembangunan hanya dapat terwujud jika ada peningkatan ekonomi yang dihasilkan oleh pembangunan itu sendiri. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan usaha pembangunan masyarakat melalui pengembangan koperasi.

Keberadaan koperasi sebagai wadah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama bagi seluruh rakyat Indonesia sejalan dengan nilai yang terkandung dalam Pasal 33 UUD 1945, khususnya ayat 1 disebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan pasal tersebut maka bentuk usaha yang sesuai dengan perekonomian Indonesia adalah koperasi, karena pada pasal 1 ayat 1 UU Perkoperasian No.25 tahun 1992, dinyatakan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau

badan hukum koperasi dengan melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi yang tumbuh di masyarakat merupakan organisasi swadaya yang lahir atas kehendak, kekuatan, dan partisipasi masyarakat dalam menentukan tujuan, sasaran kegiatan serta pelaksanaannya, karena itulah keberadaan koperasi dapat diterima secara luas oleh semua lapisan masyarakat termasuk para pegawai.

Koperasi pegawai merupakan organisasi yang mandiri menjalankan kegiatan usahanya untuk memenuhi kebutuhan anggota dan non anggota di lingkungan perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota dan masyarakat khususnya pegawai. Tujuan itu akan dapat tercapai bila setiap anggota berpartisipasi dalam kegiatan koperasi.

Anggota koperasi merupakan peran utama dalam koperasi karena anggota berperan sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Peranan anggota sebagai pemilik yaitu anggota menyimpan simpanan atau modal dalam koperasi. Sedangkan anggota sebagai pelanggan yaitu anggota menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh koperasi dengan cara bertransaksi sesuai dengan kegiatan usaha yang ditawarkan koperasi. Tetapi saat ini terdapat koperasi yang masih memiliki anggota yang tidak aktif, baik dalam melakukan transaksi maupun memberikan aspirasi dalam pertemuan. Dengan kurangnya partisipasi anggota maka akan sulit untuk mencapai keberhasilan usaha.

Tingkat partisipasi anggota yang tinggi dapat memajukan usaha dan dapat mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota. Namun untuk melaksanakan partisipasi anggota yang baik masih terdapat beberapa hambatan, antara lain dimungkinkan karena rendahnya pengetahuan anggota tentang koperasi, kurangnya dorongan atau motivasi anggota untuk memajukan koperasi, lingkungan koperasi yang kurang mendukung, kurangnya komunikasi interpersonal dalam kegiatan berkoperasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Pada Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan terjadi penurunan partisipasi anggota, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Tahun	Jumlah Anggota				
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir tahun	Perubahan (%)
2011	1799	89	114	1774	1,39
2012	1774	20	127	1667	6,03
2013	1677	4	79	1592	5,06
2014	1592	7	207	1392	12,5

Sumber : Data diolah tahun 2015

Dari data di atas dapat dilihat bahwa anggota yang masuk pada tahun 2011 sampai 2013 mengalami penurunan. Pada tahun 2014 mengalami kenaikan tapi jumlahnya masih jauh lebih kecil dibandingkan anggota yang keluar. Pada tahun 2011 dan 2012 anggota yang keluar mengalami kenaikan

dan paling besar terjadi di tahun 2014. Dari keterangan di atas dapat dilihat bahwa penurunan jumlah anggota paling besar terjadi di tahun 2014.

Partisipasi juga dapat dilihat salah satunya dari jumlah pelayanan pelayanan yang dimanfaatkan, yaitu jumlah kredit yang diberikan kepada anggota. serta dapat dilihat juga dari jumlah kehadiran dalam Rapat Anggota Tahunan. Berikut datanya:

Tabel 1.2

Jumlah penyaluran kredit dari tahun 2012-2014

Tahun	Jumlah Penyaluran Kredit
2012	Rp 11.896.330.250
2013	Rp. 14.038.366.900
2014	Rp 7.712.930.550

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tahun 2012, jumlah kredit yang disalurkan kepada anggota sebesar Rp 11.896.330.250,- (11M). Terjadi peningkatan pada tahun 2013, jumlah kredit yang disalurkan kepada anggota sebesar Rp 14.038.366.900,- (14M). Namun terjadi penurunan pelayanan kepada anggota yang cukup besar pada tahun 2014, pelayanan kredit yang dimanfaatkan anggota hanya sebesar Rp 7.712.930.550,- (7M).

Partisipasi juga dapat dilihat dari kehadiran dalam rapat anggota. Data kehadiran dalam RAT sebagai berikut:

Tabel 1.3**Jumlah Kehadiran dalam RAT tahun 2013-2015**

Tahun	Undangan yang disebar	Anggota yang hadir
2013	110	93
2014	110	89
2015	110	64

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tahun 2013, dari 110 undangan yang disebar, yang hadir sebesar 93 undangan. Pada tahun 2014, dari 110 undangan yang disebar, yang hadir sebesar 89 undangan. Sedangkan pada tahun 2015, dari 100 undangan yang disebar, kehadiran menurun menjadi 64 undangan. Dilihat dari data-data tersebut, maka terdapat indikasi bahwa partisipasi anggota do KOPDA JS tergolong rendah.

Para anggota akan terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat, artinya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yaitu memperoleh barang dan jasa yang harga, mutu dan syarat-syaratnya lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari pihak lain yang bukan koperasi. Jadi, dalam rangka mewujudkan partisipasi anggota erat hubungannya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan anggota. Namun yang terlihat di koperasi, yaitu dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian atau mendapat

giliran bertransaksi simpan pinjam. Padahal pelayanan dengan waktu yang efisien merupakan salah satu dari kebutuhan anggota yang merupakan bagian pegawai kementerian.

Faktor lain yang menghambat partisipasi anggota koperasi adalah efektivitas komunikasi interpersonal. Rendahnya efektivitas komunikasi interpersonal menyebabkan banyak anggota yang bersifat pasif karena pengetahuan mereka terhadap kegiatan koperasi sangat minim.

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting agar tidak terjadinya salah penyampaian informasi antar anggota dalam suatu organisasi dan agar tercapainya tujuan tertentu. Sebuah interaksi yang bertujuan untuk menyatukan dan mensikronkan seluruh aspek untuk kepentingan bersama sangat dibutuhkan dalam sebuah tujuan berorganisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya sebuah interaksi yang baik niscaya sebuah organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Interaksi disini adalah mutlak meliputi seluruh anggota organisasi yang dapat berupa penyampaian-penyampaian informasi, instruksi tugas kerja atau mungkin pembagian tugas kerja.

Untuk mencapai tujuan koperasi, dengan besarnya jumlah anggota yang dimiliki, maka sangat diperlukan komunikasi interpersonal. Komunikasi yang terjalin antar pengurus dengan anggota maupun antar anggota dengan anggota dan mendapatkan umpan balik secara langsung yang pada akhirnya akan mendorong tercapainya tujuan tertentu. Namun pada kenyataannya tidak semua anggota dapat berkomunikasi langsung secara efektif. Banyak dijumpai anggota yang kurang terbuka dalam berkomunikasi, serta kurangnya

kondisi maupun media yang mendukung terjadinya komunikasi antar anggota sehingga partisipasi anggota yang baik sulit tercapai.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di atas, rendahnya kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan masalah yang terpenting dihadapi oleh Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan. Rendahnya kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi interpersonal berdampak pada kurangnya partisipasi anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diketahui penyebab partisipasi anggota yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan tentang koperasi dengan partisipasi anggota?
2. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan koperasi dengan partisipasi anggota?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan koperasi dengan partisipasi anggota?
5. Apakah ada pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti pada masalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dibagi menjadi 2 aspek, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru dalam hal yang berkaitan dengan partisipasi anggota, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal.

2. Kegunaan Praktis

Bagi koperasi, hasil penelitian ini sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal untuk meningkatkan partisipasi anggota dan tujuan koperasi yang diharapkan dapat terwujud. Dan bagi para pembaca, dapat menambah pengetahuan sehingga dapat memberikan sumbang saran pada koperasi dalam rangka ikut mendukung usaha peningkatan mutu dan tujuan koperasi.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Teoretis

1. Partisipasi Anggota

Secara harfiah partisipasi diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Seorang pimpinan akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya bilamana pimpinan tersebut mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau unsur yang ada. Oleh karena itu seorang pimpinan dalam bidang apapun, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah harus mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau unsur yang ada.

Davis dan Newstrom yang dikutip oleh Hendra Setiawan mengemukakan bahwa:

Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan ikut berbagi tanggung jawab atas tercapainya tujuan tersebut.¹

Berdasarkan pengertian tersebut muncul tiga gagasan penting dalam partisipasi yaitu keterlibatan, kontribusi, dan tanggung jawab. Gagasan pertama, keterlibatan yaitu partisipasi akan melibatkan mental dan emosional para anggotanya. Kontribusi yaitu kesediaan memberi sumbangan kepada

¹ Achma Hendra Setiawan, *Peningkatan Partisipasi Anggota Dalam Rangka Menunjang Pengembangan Usaha Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.39.

usaha yang dilakukan guna mencapai tujuan kelompok. Serta tanggung jawab, yaitu partisipasi mendorong orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok.

Keikutsertaan anggota dalam kegiatan koperasi disebut sebagai partisipasi anggota. Jochen Ropke mengungkapkan partisipasi dapat diartikan sebagai “suatu proses dimana sekelompok (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide/gagasan koperasi”.² Partisipasi anggota berarti suatu proses dimana anggota berperan serta memberikan sumbangan berupa ide atau gagasan sebagai upaya untuk mencapai tujuan koperasi.

Muthis menjelaskan pendapatnya mengenai partisipasi anggota sebagai berikut:

Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat di dalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran, atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.³

Berdasarkan pendapat tersebut menjelaskan posisi anggota dalam koperasi sebagai subjek pengembangan koperasi, dimana anggota harus berperan serta dalam setiap langkah proses pengembangan koperasi, mulai dari memberikan ide/gagasan dalam penetapan tujuan dan strategi, terlibat dalam pelaksanaan kegiatan usaha koperasi dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Purwanto, sebagai berikut:

Partisipasi adalah keikutsertaan para anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijaksanaan dan langkah usaha,

² Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, Penerjemah: Sri Djatnika S. dan Ariffin (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 12.

³ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992), h. 94.

dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha, dalam pemanfaatan jalannya pelayanan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha.⁴

Partisipasi berarti keterlibatan para anggota secara menyeluruh mulai dari pengambilan keputusan, pengawasan terhadap jalannya usaha, permodalan, serta pemanfaatan pelayanan yang disediakan oleh koperasi dan dalam menikmati sisa hasil usaha.

Partisipasi anggota dalam koperasi mempunyai ciri khas tertentu yang membedakan koperasi dengan badan usaha lainnya. Hendar dan Kusnadi menyatakan “partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontributif (*contributif participation*) dan partisipasi insentif (*incentif participation*)”.⁵ Kedua jenis partisipasi ini timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik dan pelanggan.

Dalam kedudukannya sebagai pemilik, para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan, mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan, dan proses pengawasan. Dalam kedudukannya sebagai pelanggan, para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh koperasi dalam menunjang kepentingan anggota.

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Bernhard Limbong, dengan adanya peran ganda yang dimiliki oleh anggota koperasi yaitu sebagai pemilik dan pelanggan, terdapat beberapa bentuk partisipasi anggota koperasi sebagai berikut:

⁴ U. Purwanto, *Cara Mendirikan dan Mengelola Koperasi di Indonesia* (Semarang: Aneka Ilmu, 1995), h. 23.

⁵ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi* (Jakarta: LPFE-UI, 2005), h.93.

1. Sebagai pemilik, anggota memiliki kewajiban untuk turut aktif dalam pengambilan keputusan, evaluasi dan pengendalian.
2. Sebagai pemilik, anggota koperasi memiliki kewajiban menyetor simpanan untuk modal koperasi.
3. Sebagai pelanggan atau pengguna, anggota berhak dan sekaligus berkewajiban memanfaatkan pelayanan barang atau jasa dari koperasinya.⁶

Terdapat beberapa bentuk partisipasi anggota terhadap koperasi, partisipasi tersebut merupakan faktor penting untuk mendukung keberhasilan atau perkembangan koperasi. Partisipasi yang pertama yaitu bagaimana anggota ikut serta dalam pengambilan keputusan pada berbagai hal, seperti perencanaan anggaran dasar, ataupun penetapan pengurus koperasi yang baru. Selain keputusan anggota, bentuk partisipasi lainnya yaitu evaluasi, dimana anggota menilai perkembangan usaha yang dijalani koperasi dari berbagai unit usaha yang dimiliki. Evaluasi tersebut akan memiliki hasil yang diinginkan apabila anggota melakukan pengendalian kegiatan koperasi seperti ikut mengawasi kegiatan-kegiatan koperasi. Dengan adanya pengawasan oleh anggota, maka kegiatan usaha koperasi lebih terarah dan transparan dalam penggunaan dana anggota.

Partisipasi modal yang disetorkan anggota juga sangat penting dalam rangka membiayai pertumbuhan koperasi. Dengan modal yang tinggi, maka koperasi akan mudah mengembangkan usahanya atau mendirikan unit usaha baru. Meskipun koperasi bisa mendapatkan modal dari pihak luar, peranan modal yang berasal dari anggota sangat penting guna mengembangkan rasa memiliki anggota terhadap koperasi dan menumbuhkan rasa kemandirian

⁶ Bernhard Limbong, *Pengusaha Koperasi Memperkokoh Fondasi Ekonomi Rakyat* (Jakarta: Margaretha Pustaka, 2010), h. 50.

dengan tidak bergantung pada pihak luar, seperti halnya prinsip koperasi dari, oleh dan untuk anggota.

Bentuk partisipasi lainnya yaitu dengan cara memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi. Dengan memanfaatkan pelayanan dari unit usaha simpan pinjam atau unit toko, maka anggota telah ikut mengembangkan usaha koperasi dari unit yang tersedia.

Pendapat di atas didukung juga oleh Tiktik Sartika Pratomo, partisipasi anggota yaitu:

Dalam kedudukan sebagai pemilik:

1. Memberikan kontribusi dalam bentuk keuangan terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasinya dan melalui usaha-usaha pribadinya.
2. Mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan, dan dalam proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasinya.

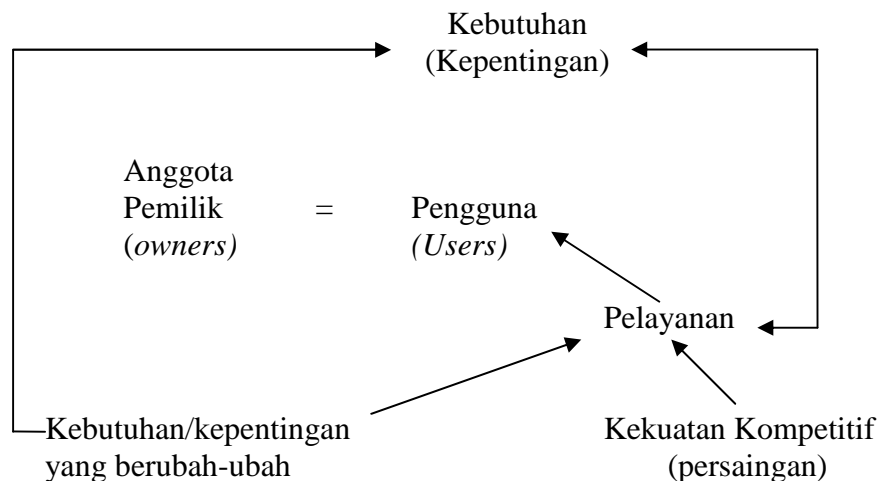
Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai memanfaatkan berbagai kesempatan yang bersifat menunjang kepentingan-kepentingan yang disediakan perusahaan koperasinya.⁷

Berdasarkan pendapat tersebut sebagai pemilik, partisipasi anggota tidak hanya berupa keterlibatan dalam bentuk keuangan tetapi juga dalam penetapan tujuan hingga proses pengawasan terhadap kegiatan usaha koperasi. Serta sebagai pelanggan, bentuk partisipasi dapat terlihat dari pemanfaatan pelayanan yang disediakan oleh koperasi.

Partisipasi pada koperasi bersifat kesadaran, koperasi harus memberikan rangsangan tertentu terhadap anggota agar partisipasi berjalan efektif. Para anggota akan terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat, artinya

⁷ Tiktik Sartika Pratomo dan Adb. Rachman Soejoedono, *Ekonomi Koperasi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 59.

sesuai dengan kebutuhannya dan kepentingannya, yaitu memperoleh barang dan jasa yang harga, mutu dan syarat-syaratnya lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari pihak lain yang bukan koperasi.



Gambar 2.1: Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan⁸

Terdapat cara agar partisipasi yang diharapkan dapat berjalan, yaitu melalui pelayanan. Hal ini sesuai dengan Gambar 2.1 yang memperlihatkan dua faktor utama yang mempengaruhi pelayanan koperasi yakni persaingan dari organisasi lain dan kebutuhan anggota yang selalu berubah. Dengan kata lain apabila koperasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota akan meningkat. Sehingga pelayanan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan partisipasi anggota.

Pernyataan di atas didukung pula oleh Hanel (1989) yang menyatakan bahwa:

Peningkatan pelayanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang penting bagi anggota

⁸ Jochen Ropke, *op.cit.*, h. 46.

untuk turut memberikan kontribusinya untuk pembentukan dan pertumbuhan koperasi.⁹

Berdasarkan pendapat tersebut, pengurus harus mengetahui kebutuhan yang diperlukan anggotanya pada berbagai unit usaha yang dimiliki koperasi. dengan koperasi menyediakan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan koperasi maka anggota akan berpartisipasi memanfaatkan pelayanan yang disediakan koperasi tersebut. Dalam hal ini, pelayanan yang dikehendaki para anggota sangat berkaitan erat dengan seberapa jauh barang dan jasa disediakan dengan harga, mutu, serta syarat lebih menguntungkan dibandingkan dengan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain.

Berdasarkan pemaparan mengenai partisipasi anggota di atas, maka dapat disintesis bahwa partisipasi anggota koperasi adalah keikutsertaan anggota pada kegiatan koperasi baik sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Partisipasi anggota koperasi dapat dinilai melalui adanya kontribusi keuangan, penetapan tujuan, pengambilan keputusan, pengawasan, evaluasi, dan memanfaatkan pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam segala kegiatan penjualan baik barang maupun jasa, pelayanan selalu dilakukan kepada pelanggan. Dengan banyaknya pesaing dalam dunia usaha, pelayanan merupakan daya tarik bagi penjualan saat ini, serta menjadi nilai tambah bagi produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan begitu, pihak penjual harus memperhatikan pelayanan tersebut agar pelanggan merasa puas

⁹ Hendar dan Kusnadi, *op cit*, h. 99.

dengan transaksi ekonomi dan tidak beralih kepada pihak lain. Begitu pula dengan koperasi, koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada anggota sehingga anggota akan terus mengadakan transaksi dengan koperasi.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Joseph M. Juran mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*)”.¹⁰ Definisi ini menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik tujuh definisi yang sering dikemukakan oleh terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono adalah sebagai berikut:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- b) Keccocokan untuk pemakaian.
- c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dna setiap saat.
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar seemenjak awal.
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.11.

penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan kegiatan pelanggan.

Ronald mengemukakan pengertian mengenai pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan merupakan penunjang pemasaran suatu produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket produksi untuk memenuhi kebutuhan dan selera langganan, maka jika diabaikannya rasa tidak puas dipihak langganan dan akan merugikan pihak produsen.¹¹

Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan pelanggan, dimana jika pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan maka akan berdampak buruk bagi pihak produsen.

Pengertian pelayanan selanjutnya dikemukakan oleh H.A.S Moenir yang menjelaskan pelayanan sebagai “suatu kegiatan yang diarahkan secara khusus guna memenuhi kebutuhan umum atau perorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani”.¹² Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan dalam koperasi harus tepat dan dapat dirasakan manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Tanpa mengesampingkan makna dari masing-masing kata kualitas dan pelayanan maka dapat dibuat definisi dari kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Muhtosim dari pendapat Wyckof bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

¹¹ Ronald Nangroi, *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan* (Jakarta: Raja Grafindo, 1996), h. 46.

¹² H.A.S. Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik dan Keberhasilan* (Jakarta: Bina Aksara, 1992), h. 14.

keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.¹³ Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sejauh mana pelayanan yang diterima oleh pelanggan dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat dilakukan secara konsisten.

Menurut Kotler “kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat penilaian yang diterima (*perceived services*) dan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*)”.¹⁴ Jadi apabila pelayanan yang dirasakan atau yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen dapat melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms yang dikutip oleh Tjiptono mendefinisikan “kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.¹⁵ Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan.

¹³ Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayan* (Malang: Bayumedia, 2006), h. 118.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 5* (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h. 6.

¹⁵ Fandy Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality, Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.121.

Adapun untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, maka unit pemasaran khususnya toko maupun unit simpan pinjam harus memiliki faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Menurut Michael Levy dan Barton A Weitz memaparkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung).
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap).
- 3) *Reliability* (kehandalan).¹⁶

Bukti langsung (*tangibles*) meliputi sarana fisik seperti bangunan dan kelengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, dan keberwujudan fisik lainnya. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kegiatan pribadi para staff dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan pelayanan sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Selain itu, Parasuraman, Zeithaml dan Berry menambahkan beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu “*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*”.¹⁷ Berdasarkan pendapat tersebut kualitas pelayanan

¹⁶ M. Taufiq Amir, *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern* (Jakarta: PPM, 2004), h. 130.

¹⁷ James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management Edisi Kelima* (Singapore: Mc Graw Hill, 2006), h. 129.

dapat dinilai dari lima indikator, pertama adalah *reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Resposiveness* yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesonapanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Serta *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat tersebut, Fitzsimmons juga memaparkan hal yang sama, yaitu terdapat beberapa indikator dari kualitas pelayanan, diantaranya adalah “*reliability, reponsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*”.¹⁸ Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa, *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. *Responsiveness* merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance* merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan tau kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. *Emphaty* merupakan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dan yang terakhir

¹⁸ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 20.

adalah *tangibles*, yaitu merupakan penampilan para pegawai dan penampilan fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas, dapat disintesis bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dinilai dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung).

3. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Untuk mengetahui pengertian efektifitas komunikasi terlebih dahulu kita mengetahui arti dari efektivitas. Efektivitas berasal dari kata efektif, yang menurut Mulyasa berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), manjur atau mujarab dapat membawa hasil.¹⁹

Mulyasa berpendapat bahwa adanya kesesuaian antara hasil yang diterima dengan sasaran yang dituju. Sedangkan menurut Steer yang dikutip oleh Mulyasa efektivitas adalah “bagaimana organisasi melaksanakan seluruh tugasnya pokoknya untuk mencapai sasaran”.²⁰ Berdasarkan pengertian diatas efektivitas adalah berkaitan dengan pencapaian tujuan atau sasaran dari pelaksanaan tugas.

¹⁹ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), h. 82.

²⁰ Ibid.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Pentingnya berkomunikasi bagi manusia tidaklah dapat dimungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Kohler (1981) “komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka”.²¹

Dalam menjalankan organisasi diperlukan komunikasi antara pimpinan maupun karyawan, seperti halnya koperasi yang memerlukan komunikasi interpersonal antara anggota dengan anggota maupun pengurus terhadap koperasi agar membuat koperasi menjadi lebih berkembang. Hal ini menunjukkan komunikasi interpersonal sangat penting untuk mengembangkan koperasi. Masalah-masalah timbul pada diri manusia karena manusia tidak hidup sendiri. Dalam pergaulan hidup manusia di mana masing-masing individu satu sama lain beraneka ragam itu terjadi interaksi. Interaksi yang terjalin karena saling mempengaruhi pikiran dan perasaan dalam bentuk percakapan atau lazim disebut dengan komunikasi.

Dalam komunikasi terdapat klasifikasi tipe atau bentuk komunikasi, yaitu:

- a) Komunikasi Intrapersonal (Komunikasi dengan diri sendiri)

²¹ Arini Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h. 1.

Komunikasi dengan diri sendiri adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri. Proses komunikasi di sini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap sesuatu obyek yang diamatinya atau terbetik dalam pikirannya. Obyek dalam hal ini bisa saja dalam bentuk benda, kejadian alam, peristiwa, pengalaman, fakta yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi di luar maupun dalam diri sendiri seseorang.

b) Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi yang diantar seorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Muhammad pun mengemukakan “komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung ketahu balikkannya”.²²

Setalah komunikasi interpersonal menerima umpan balik secara langsung maka komunikasi tersebut akan mendapat tujuan tertentu. Dengan tercapainya tujuan tertentu maka akan mengakibatkan komunikasi interpersonal berhasil.

Menurut Ruesch dan Bateson yang dikutip oleh Alo Liliweri memaparkan sebagai berikut:

²² *Ibid*, h. 2.

Tingkatan yang paling penting dalam komunikasi manusia adalah komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang diartikan sebagai relasi individu dengan orang lain sebagai konteks sosialnya. Melalui proses ini individu menyesuaikan dirinya dengan orang lain lewat peran yang disebut *transmiting* dan *receiving*.²³

Melalui *transmiting* terjadilah suatu proses komunikasi yakni pemindahan pesan. Sedangkan melalui *receiving* dapat terjadi suatu proses penerimaan atas pesan-pesan yang telah disampaikan.

Khusus bagi koperasi, terutama dalam masa pertumbuhan dan perkembangan, komunikasi penting sekali peranannya bagi beberapa kepentingan antara lain:

- 1) Bagi peningkatan keanggotaan, kualitas amupun kuantitas.
- 2) Bagi kepentingan usaha kegiatan ekonomi.
- 3) Menarik para anggota masyarakat agar perasn serta dalam usaha koperasi atau bekerja sama dalam meningkatkan perkembangan koperasi.
- 4) Menarik perhatian para pejabat pemetintah dari berbagai instansi ataupun para pemimpin informal agar turut melakukan pembinaan-pembinaan demi kemajuan usaha koperasi dan pembinaannya.²⁴

Menurut Moekijat “komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mengandung pengiriman dan penerimaan informasi yang paling cermat, pengertian pesan yang mendalam oleh keduabelah pihak dan pengambilan tindakan yang tepat terhadap penyelesaian pertukaran informasi”.²⁵

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud efektivitas komunikasi adalah sejauh mana komunikasi tersebut berlangsung sesuai tujuan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memberikan akibat seperti

²³ Alo Liliweri, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), h. 3.

²⁴ Kartasapoetra, *Praktek Pengelolaan Koperasi, cetakan ke-3* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994), h. 25.

²⁵ Moekijat, *Teori Komunikasi* (Bandung: Mandar Maju, 2003), h. 145.

yang diharapkan oleh komunikator dan komunikan, dalam tujuannya berkomunikasi atau dengan kata lain tujuan komunikasi telah tercapai.

Menurut Kumar, efektivitas komunikasi mempunyai lima ciri, sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan (*openess*) yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima.
- 2) Empati (*empaty*) yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 3) Dukungan (*supportiveness*) yaitu situasi terbuka untuk mendukung komunikasi yang efektif.
- 4) Rasa positif (*positiveness*) yaitu memiliki perasaan yang positif terhadap dirinya sendiri.
- 5) Kesetaraan (*equality*) yaitu sikap saling menghargai orang lain.²⁶

Karakteristik yang pertama adalah keterbukaan, yaitu meliputi adanya keinginan atau keterbukaan untuk menerima dan menyampaikan informasi, serta adanya keinginan untuk menanggapi pesan secara jujur. Selanjutnya karakteristik empati, yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Dukungan dapat dilihat dengan adanya memberikan pernyataan yang deskriptif yang menilai dan memberikan dukungan terhadap ide baru. Proses komunikasi interpersonal membutuhkan adanya dukungan, dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi yang efektif. Dukungan dapat berupa sebuah media maupun situasi yang mendorong terjadinya komunikasi yang efektif. Dukungan juga dapat ditunjukkan melalui ucapan dengan memberikan pernyataan deskriptif yang bersifat menilai maupun dengan pernyataan yang sifatnya sementara melalui gerakan-gerakan seperti anggukan kepala, senyum, atau tepuk tangan. Kemudian timbul rasa positif dalam komunikasi interpersonal, dimana terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang,

²⁶DeVito, Joseph A, *Komunikasi Antarmanusia. Edisi ke lima. Alih Bahasa Agus Maulana MSM*, (Jakarta: Professional Books, 2010), h. 58.

orang lain, dan situasi. Dan selanjutnya adalah kesetaraan, yaitu sikap saling menghargai.

Karakteristik komunikasi yang efektif dipaparkan juga oleh Pace dan Boren yang dikutip oleh Muhammad, bahwa standar dalam hubungan interpersonal adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan suatu pertemuan personal yang langsung satu sama lain mengkomunikasikan perasaan secara langsung
- 2) Mengkomunikasikan suatu pemahaman empati secara tepat dengan pribadi orang lain melalui keterbukaan diri.
- 3) Mengkomunikasikan suatu kehangatan, pemahaman yang positif mengenai orang lain dengan gaya yang mendengarkan dan berespon.
- 4) Mengkomunikasikan keaslian dan penerimaan satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan non verbal.
- 5) Berkomunikasi dengan ramah tamah, dan wajar, menghargai secara positif satu sama lain melalui respon yang bersifat tidak bernilai.
- 6) Mengkomunikasikan satu keterbukaan dan iklim yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun
- 7) Berkomunikasi untuk menciptakan kesamaan arti dan memberikan respons yang relevan.²⁷

Komunikasi interpersonal akan terjalin secara efektif apabila terjadinya pertemuan antara pengurus dengan anggota serta anggota dengan anggota. Dengan begitu akan terjadi proses penyampaian pesan atau informasi secara tepat melalui keterbukaan diri. Proses penyampaian pesan harus didukung dengan sikap terbuka sehingga terjadi proses komunikasi yang efektif. Selain keterbukaan juga harus didukung dengan sikap ramah dan saling menghargai satu sama lain dengan tujuan menciptakan kesamaan arti dalam memberikan respons yang berhubungan.

²⁷ Arini Muhammad, *Op.cit*, h. 176.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disintesis bahwa efektivitas komunikasi interpersonal adalah kemampuan berinteraksi antara seorang dengan orang lain atau beberapa orang dengan melakukan pertukaran informasi atau pesan dengan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun indikatornya meliputi adanya keterbukaan, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota koperasi, diantaranya:

- 1) Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota di Koperasi Karyawan Indocement Citeureup Bogor.²⁸

Penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah penelitian Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota di Koperasi Karyawan Indocement, oleh Ery Angraeni. Peneliti menggunakan model penelitian untuk menguji hipotesis adalah dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota, artinya apabila komunikasi interpersonal tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan partisipasi anggota.

²⁸ Ery Angraeni, "Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Partisipasi Anggota di Koperasi Karyawan Indocement Citeureup Bogor" *Skripsi* Universitas Negeri Jakarta, 2010.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk komunikasi interpersonal adalah 6,377 dengan signifikansinya sebesar 0,000, sedangkan pada taraf signifikansi sebesar 0,025 dengan df sebesar = 59 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,67 sehingga nilai $t_{hitung} = 4,205 >$ nilai $t_{tabel} = 1,67$. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal (X_1) terhadap partisipasi anggota (Y).

- 2) Pengaruh kualitas manajemen dan kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota.²⁹

Penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah penelitian Hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota di Koperasi Unit Desa di Provinsi Sulawesi Tengah, oleh Vitayanti Fattah. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah pemakaian variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu partisipasi anggota. Untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara simultan maupun parsial terhadap variabel terikat, dilakukan analisis jalur atas ketiga variabel. Untuk menguji hipotesis digunakan uji F untuk pengaruh secara simultan dan uji t untuk menguji secara parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas manajemen dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil uji signifikansi secara parsial, nilai t_{hitung} lebih besar

²⁹ Vitayanti Fattah, "Pengaruh Kualitas Manajemen dan Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota"

dari t_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas manajemen dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.

3) *Increasing HR's strategic participation, the effect of HR service quality and contribution expectations*

Penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah jurnal yang ditulis oleh Jin Feng Uen, David Ahlstrom, Shu-Yuan Chen, dan Pai-Wei Tseng dengan judul. *Increasing HR's Strategic Participation, The Effect of HR Service Quality and Contribution Expectations*. Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu pemakaian dari variabel bebas yaitu partisipasi dan variabel terikat kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dalam jurnal dilakukan pada 42 perusahaan. Sedangkan peneliti melakukan penelitian pada badan usaha yang berbentuk koperasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selain itu juga memiliki persamaan dalam uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis yang digunakan penelitian dalam jurnal adalah analisis regresi berganda. Untuk hipotesis penelitian dalam jurnal ini yaitu kualitas pelayanan sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap partisipasi strategik sumber daya manusia. Secara empiric menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap partisipasi. Sedangkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

C. Kerangka Teoretik

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Partisipasi merupakan keterlibatan mental, fisik, emosional, untuk memberikan kontribusinya kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab dalam mencapai tujuan. Partisipasi itu dapat dapat diwujudkan melalui simpanan-simpanan yang dibayarkan oleh anggota sebagai modal koperasi, ikut memberikan saran dan kritik bagi pengembangan usaha, turut serta dalam kegiatan koperasi, mematuhi segala aturan yang ada di koperasi. sehingga peningkatan partisipasi harus mampu mampu meningkatkan harga diri menimbulkan rasa ingin memiliki, dan adanya rasa tanggung jawab yang besar. Salah satu penyebab kurangnya partisipasi anggota disebabkan rendahnya kualitas pelayanan pada koperasi.

Menurut Hanel (1989) yang dikutip oleh Hendar dan Kusnadi menyatakan bahwa:

Peningkatan pelayanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang penting bagi anggota untuk turut memberikan kontribusinya untuk pembentukan dan pertumbuhan koperasi.³⁰

Terlaksananya pelayanan koperasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Selain memberikan harga yang murah koperasi juga harus memberikan pelayanan yang maksimal sehingga anggota merasa puas dan senang saat berinteraksi dengan koperasi.

Dengan terwujudnya pelayanan yang memuaskan maka diharapkan koperasi mampu meningkatkan partisipasi anggota dalam berkoperasi.

³⁰ Hendar dan Kusnadi, *loc.cit*

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam koperasi dan partisipasi anggota koperasi.

2. Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Anggota

Komunikasi merupakan badan hukum yang berbentuk sosial hal ini dilihat dari landasannya yang berasas kekeluargaan dan gotong royong, selain itu koperasi memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap orang yang ikut berorganisasi di dalamnya. Dalam koperasi anggota memiliki peran penting. Anggota ditempatkan sebagai pemilik dan pelanggan. Oleh karena itu, koperasi membutuhkan anggota untuk mengembangkan koperasi. Partisipasi anggota sangat diperlukan, oleh karena itu dalam berkoperasi dibutuhkan komunikasi antar anggota, pengurus, serta pengawas.

Sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh Kartasapoetra, sebagai berikut:

Khusus bagi koperasi, terutama dalam masa pertumbuhan dan perkembangan, komunikasi penting sekali peranannya bagi beberapa kepentingan antara lain: (1) Bagi peningkatan keanggotaan, kualitas amupun kuantitas; (2) Bagi kepentingan usaha kegiatan ekonomi; (3) Menarik para anggota masyarakat agar peran serta dalam usaha koperasi atau bekerja sama dalam meningkatkan perkembangan koperasi; (4) Menarik perhatian para pejabat pemetintah dari berbagai instansi ataupun para pemimpin informal agar turut melakukan pembinaan-pembinaan demi kemajuan usaha koperasi dan pembinaannya.³¹

Efektivitas komunikasi interpersonal dalam koperasi yaitu komunikasi yang dilakukan antar personal atau pribadi dalam koperasi sehingga akan mempengaruhi anggota untuk mewujudkan tujuan koperasi, salah satunya

³¹ Kartasapoetra, *loc.cit.*

dengan berpartisipasi. Karena dengan adanya komunikasi tentang kemajuan koperasi maka akan terjadi pertukaran informasi atau pesan kepada si penerima pesan dengan umpan balik secara langsung dengan berpartisipasi. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka diduga terdapat pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal dan partisipasi anggota koperasi.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teoretis dan kerangka teoritik yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
2. Efektivitas komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Artinya jika efektivitas komunikasi meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
3. Kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Artinya jika kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

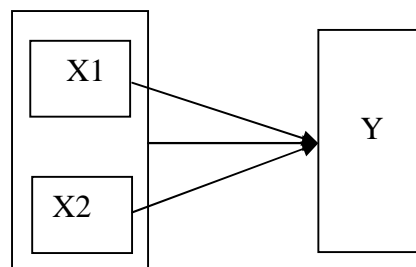
Penelitian dilaksanakan di Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, Jl. Buncit Raya No. 2 Pejaten Barat Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Tempat penelitian ini dipilih karena menurut survey awal koperasi ini merupakan salah satu koperasi terbaik di Jakarta serta ketersediaan informasi dan data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun waktu penelitian ini akan dilaksanakan yaitu mulai bulan April sampai dengan Desember 2015.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *ex post facto* dengan pendekatan korelasional. Metode *ex post facto* adalah penelitian yang

dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi”.³² Sedangkan pendekatan korelasional digunakan dengan alasan karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh pengetahuan yang tepat mengenai ada tidaknya hubungan antar variabel, sehingga dapat diketahui bagaimana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X_1) kualitas pelayanan dan (X_2) efektivitas komunikasi interpersonal sebagai variabel yang mempengaruhi, dan variabel terikat (Y) adalah partisipasi anggota sebagai variabel yang dipengaruhi.



Gambar III.1

Konstelasi Penelitian

Ket : X1 : Kualitas Pelayanan
 X2 : Efektivitas Komunikasi Interpersonal
 Y : Partisipasi Anggota
 → : Hubungan

³² Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 7.

D. Populasi dan Sampling

Menurut Arikunto menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.³³ Sedangkan sampel adalah wakil (dari populasi)³⁴.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan yang berjumlah 1396. Sedangkan populasi terjangkau adalah anggota yang bekerja di Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan dalam penelitian ini sebanyak 320 orang. Pengambilan sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan populasi terjangkau sebesar 320 maka jumlah sampel sebesar 167 responden dengan taraf kesalahan sebesar 5%.

Untuk menentukan sampel digunakan teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling Technique*). Teknik ini merupakan salah satu metode penarikan sample probabilitas dilakukan dengan cara acak sederhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian Ini meneliti tiga variabel yaitu partisipasi anggota (variabel Y) dan kualitas pelayanan (X1) dan efektivitas komunikasi interpersonal (X2). Instrumen penelitian mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), p.108.

³⁴ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian* (Jakarta: STIA-LAN Press, 2000), h.72.

1. Partisipasi Anggota

a. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah keikutsertaan anggota pada kegiatan koperasi baik sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Partisipasi anggota koperasi dapat dinilai melalui adanya kontribusi keuangan, penetapan tujuan, pengambilan keputusan, pengawasan, evaluasi, dan memanfaatkan pelayanan.

b. Definisi Operasional

Partisipasi anggota ialah peran serta anggota dalam memajukan usaha yang ada di koperasi, baik berperan sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan. Berdasarkan definisi konseptual, terdapat indikator dari partisipasi anggota terdiri dari kontribusi keuangan, penetapan tujuan, pengambilan keputusan, pengawasan, evaluasi, dan memanfaatkan pelayanan. Adapun keterlibatan itu dimana anggota terlibat langsung atau ikut serta dalam kegiatan koperasi dan kesediaan memberikan kritik atau saran. Sedangkan kontribusi, anggota harus bersedia membayar simpanan-simpanan sebagai bentuk penyertaan modal koperasi dan anggota harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap keberlangsungan usaha koperasi dengan menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

c. Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Kisi – kisi instrumen partisipasi anggota yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi – kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur

variabel partisipasi anggota dan juga memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator partisipasi anggota.

Tabel III.1
Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Dimensi	Indikator	Uji Coba		Drop	Final	
		+	-		+	-
Sebagai Anggota	Kontribusi Keuangan	1,2,4	3		1,2,3,4	3
	Penetapan Tujuan	5,7,8	6	6	5,6,7	
	Pengambilan Keputusan	9,10,11,12	-		8,9,10,11	
	Pengawasan	13,14,15	-		12,13,14	
	Evaluasi	17,18,19	16	16	16,17	15
Sebagai Pelanggan	Memfaatkan pelayanan	20,22,24	21,23	23,24	18,20	19

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan, dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 dengan tingkat jawabannya. Alternatif jawaban disesuaikan dengan skala Likert, yaitu: Sangat Sering (SS), Sering (S), Jarang (J), Pernah (P), Tidak Pernah (TP). Dalam hal ini, responden diminta untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang bersifat positif dan negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.2 berikut:

Tabel III.2
Skala Penilaian Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
Sangat Sering (SS)	5	1
Sering (S)	4	2
Jarang (J)	3	3
Pernah (P)	2	4
Tidak Pernah (TP)	1	5

d. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota

Proses penyusunan instrumen partisipasi anggota dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada indikator-indikator variabel partisipasi anggota seperti terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrument mengukur variabel partisipasi anggota. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji coba kepada 30 anggota pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia Jakarta Pusat.

Proses validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. 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_{it} : Koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum x_i$: Jumlah skor data x_i

$\sum x_t$: Skor total sampel x_t ³⁵

Jika $r_{hit} > r_t$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya, $r_{hit} < r_t$, maka butir pernyataan dianggap tidak digunakan atau drop. Selanjutnya pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r_{ii} : Koefisien Realibilitas Tes

k : Cacah Butir

S_i : Varian Skor Butir

S_t : Varian Skor Total³⁶

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

³⁵ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010), h. 221

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 122

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dalam koperasi ialah tingkat kemampuan koperasi dalam melayani anggota untuk memenuhi kebutuhan anggota. Berdasarkan definisi konseptual kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan. Keandalan berarti pelayanan yang diberikan dapat diandalkan. *Responsiveness* berhubungan dengan kesadaran pengurus dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. Daya Tanggap berarti pengetahuan atau wawasan dari pemberi layanan. Empati merupakan kemauan memberikan pelayanan dan berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan. Bukti Langsung merupakan penampilan yang diberikan kepada pelanggan berupa penampilan toko, penampilan pegawai dan sebagainya.

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 dan juga memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator kualitas pelayanan.

Tabel III.3**Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Indikator	Uji Coba		Drop	Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)
Keandalan	1,2,3, 4,5,6,7,8		4	1,2,3,4, 5,6,7	
Daya Tanggap	9,10,11, 12	13		8,9,10, 11,12	12
Jaminan	14,15,16,17		15	13,14,15	
Empati	18,19,20			16,17,18	
Bukti Langsung	21,22,23,24 25,26,27		21,25	19,20,21 22,23	

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan, dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 dengan tingkat jawabannya. Alternatif jawaban disesuaikan dengan skala Likert, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal ini, responden diminta untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang bersifat positif dan negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.4 berikut:

Tabel III.4**Skala Penilaian Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses penyusunan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrument mengukur variabel kualitas pelayanan. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji coba kepada 30 anggota pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia Jakarta Pusat.

Proses validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. 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_{it} : Koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum x_i$: Jumlah skor data x_i

$\sum x_t$: Skor total sampel x_t

Jika $r_{hit} > r_{t_i}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya, $r_{hit} < r_{t_i}$, maka butir pernyataan dianggap tidak digunakan atau drop. Selanjutnya pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r_{ii} : Koefisien Realibilitas Tes

k : Cacah Butir

S_i : Varian Skor Butir

S_t : Varian Skor Total

3. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Konseptual

Efektivitas Komunikasi Interpersonal adalah kemampuan berinteraksi yang berlangsung antar seorang dengan orang lain atau beberapa orang dengan melakukan pertukaran informasi atau pesan dengan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung sehingga mencapai tujuan

tertentu. Adapun indikatornya meliputi keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesamaan.

b. Definisi Operasional

Efektivitas komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi atau pesan yang terjadi diantara minimal dua orang dengan tujuan tertentu. Berdasarkan definisi konseptual komunikasi Interpersonal dinilai melalui indikator meliputi adanya keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesamaan.

c. Kisi-kisi Komunikasi Interpersonal

Kisi – kisi instrumen komunikasi interpersonal yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi – kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel komunikasi interpersonal dan juga memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator komunikasi interpersonal.

Tabel III.5
Kisi-kisi Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Indikator	Uji Coba		Drop	Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)
Keterbukaan	1,4,5	2,3		1,4,5	2,3
Dukungan	7,8,9,10	6	6	6,7,8,9	-
Rasa Positif	11,14,16,17	12,13,15	12,15	10,12,13,14	11
Kesetaraan	19,21,22,23	18,20	20,23	15,16,18	15,17

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan, dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 dengan tingkat jawabannya. Alternatif jawaban disesuaikan dengan skala Likert, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal ini, responden diminta untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang bersifat positif dan negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.6 berikut:

Tabel III.6
Skala Penilaian Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Proses penyusunan instrumen efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada indikator-indikator variabel efektivitas komunikasi interpersonal seperti terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh

butir-butir instrument mengukur variabel efektivitas komunikasi interpersonal. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji coba kepada 30 anggota pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia Jakarta Pusat.

Proses validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. 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_{it} : Koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum x_i$: Jumlah skor data x_i

$\sum x_t$: Skor total sampel x_t

Jika $r_{hit} > r_t$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya, $r_{hit} < r_t$, maka butir pernyataan dianggap tidak digunakan atau drop. Selanjutnya pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r_{ii} : Koefisien Realibilitas Tes

k : Cacah Butir

S_i : Varian Skor Butir

S_t : Varian Skor Total

F. Teknik Analisis Data

1. 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 analisis grafik dan uji Kolmogorov Smirnov (KS).

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:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.³⁷

³⁷ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 53-64.

b. Uji linearitas

Regresi linear dibangun berdasarkan asumsi bahwa variabel-variabel yang dianalisis memiliki hubungan linear. Strategi untuk memverifikasi hubungan linear tersebut dapat dilakukan dengan Anova.

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji Linieritas dengan Anova yaitu:

- 1) Jika signifikansi pada $linearty > 0,05$, maka tidak mempunyai hubungan linear.
- 2) Jika signifikansi pada $linearty < 0,05$, maka mempunyai hubungan linear.³⁸

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal variabel. Orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Cara mendeteksinya dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

- 1) Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$, maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinieritas.

³⁸ *Ibid.*, h. 74-80.

Sedangkan kriteria pengujian statistik dengan melihat nilai VIF yaitu:

- 1) Jika $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.³⁹

b. Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, di bagian atas dan bawah angka nol dari sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁴⁰

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang

³⁹ *Ibid.*, h. 70-74.

⁴⁰ *Ibid.*, h. 66-70.

digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat.⁴¹

Persamaan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan

\hat{Y} = Variabel partisipasi anggota

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Efektivitas Komunikasi Interpersonal

α = Nilai Harga \hat{Y} bila $X = 0$ (konstanta)

b_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1)

b_2 = Koefisien regresi efektivitas komunikasi interpersonal (X_2)

dimana koefisien a dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \hat{Y} - b_1X_1 - b_2X_2$$

Koefisien b_1 dapat dicari dengan rumus:

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

Koefisien b_2 dapat dicari dengan rumus:

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

⁴¹ *Ibid.*, h. 91.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

- $H_0 : b_1 \leq 0$, artinya variabel X_1 tidak berpengaruh positif terhadap Y
- $H_a : b_1 \geq 0$, artinya variabel X_1 berpengaruh positif terhadap Y
- $H_0 : b_2 \leq 0$, artinya variabel X_2 tidak berpengaruh positif terhadap Y
- $H_a : b_2 \geq 0$, artinya variabel X_2 berpengaruh positif terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusan adalah

- $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima
- $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

1) $H_0 : b_1 = b_2 = 0$

Artinya X_1 dan X_2 secara serentak tidak berpengaruh terhadap Y .

2) $H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$

Artinya X_1 dan X_2 secara serentak berpengaruh terhadap Y .

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- 1) $F_{hitung} < F_{tabel}$, jadi H_0 diterima.
- 2) $F_{hitung} > F_{tabel}$, jadi H_0 ditolak.

5. Analisis Koefisien Determinasi

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

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum(Y_i - \bar{Y})^2}$$

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R = Nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data tiga variabel penelitian yang diperoleh melalui proses pengisian kuesioner oleh 167 responden. Pengolahan skor dalam hasil penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yaitu skor rata-rata, varians, dan simpangan baku. Deskripsi data dikelompokkan menjadi 3 bagian yang terdiri dari dua variabel bebas (X_1 dan X_2) dan satu variabel terikat (Y). Kualitas pelayanan adalah variabel X_1 , efektivitas komunikasi interpersonal adalah variabel X_2 , dan partisipasi anggota adalah variabel Y .

1. Data Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan (Variabel Y)

Data partisipasi anggota diperoleh melalui pengisian kuesioner yang berisi 20 butir pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi ke dalam enam indikator yaitu kontribusi keuangan, penetapan tujuan, pengambilan keputusan, pengawasan, evaluasi dan memanfaatkan pelayanan diisi oleh 167 responden, dengan skor tertinggi 89 dan skor terendah 46. Dari data tersebut diketahui skor rata-rata (Y) sebesar 66,84 artinya partisipasi anggota berada dalam kategori rendah dengan presentase sebesar 66,84%

dari skor maksimal sebesar 100. Skor varians sebesar 69,699 sedangkan skor simpangan baku sebesar 8,349.

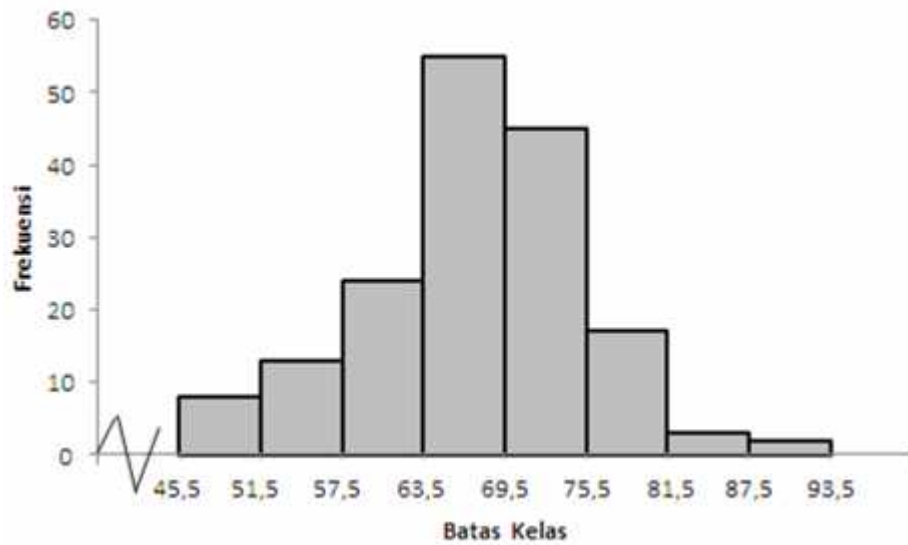
Distribusi frekuensi data partisipasi anggota dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar 43, banyaknya kelas interval adalah 8 dengan perhitungan menggunakan rumus *Struge* yaitu $1 + 3.3 \log 167$ dan panjang interval kelas adalah 6. (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

Tabel IV.1
Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
46 – 51	45,5	51,5	8	5%
52 – 57	51,5	57,5	13	8%
58 – 63	57,5	63,5	24	14%
64 – 69	63,5	69,5	55	33%
70 – 75	69,5	75,5	45	27%
76 – 81	75,5	81,5	17	10%
82 – 87	81,5	87,5	3	2%
88 – 93	87,5	93,5	2	1%
Jumlah			167	100%

Sumber: Data diolah tahun 2015

Untuk mempermudah penafsiran tabel distribusi frekuensi di atas mengenai variabel Y, berikut ini disajikan dalam bentuk grafik histogram:



Gambar IV.1 Grafik Histogram Partisipasi Anggota

Berdasarkan grafik histogram di atas dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel partisipasi anggota yaitu terletak pada interval kelas-4 yaitu 64-69 dengan frekuensi relatif sebesar 33%.

Data partisipasi anggota berdasarkan perhitungan skor rata-rata indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Perhitungan Skor Indikator Partisipasi Anggota

No	Indikator	Jumlah Butir	Jumlah Skor	Rata-rata	(%)
1	Kontribusi Keuangan	4	2,431	607.75	18.30
2	Penetapan Tujuan	3	1,810	603.33	18.17
3	Pengambilan Keputusan	4	2,366	591.50	17.81
4	Pengawasan	3	1766	588.67	17.72
5	Evalusi	3	1420	473.33	14.25
6	Memanfaatkan Pelayanan	3	1,370	456.67	13.75
Jumlah		20	11,163	3,321.25	100

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan rata-rata hitung skor indikator di atas, dapat diketahui partisipasi anggota yang paling tinggi ada pada indikator kontribusi keuangan sebesar 18,30%. Hal ini mengartikan bahwa anggota memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pembentukan modal koperasi. Partisipasi modal yang disetorkan anggota sangat penting dalam rangka membiayai pertumbuhan koperasi. Dengan modal yang tinggi, maka koperasi akan mudah mengembangkan usahanya atau mendirikan unit usaha baru. Meskipun koperasi bisa mendapatkan modal dari pihak luar, peranan modal yang berasal dari anggota sangat penting guna mengembangkan rasa memiliki anggota terhadap koperasi dan menumbuhkan rasa kemandirian dengan tidak bergantung pada pihak luar.

. Sedangkan partisipasi anggota yang paling rendah ada pada indikator memanfaatkan pelayanan sebesar 13,75%. Hal ini mengartikan

bahwa keterlibatan anggota dalam menggunakan jasa yang ditawarkan koperasi relatif rendah. Anggota belum memiliki kesediaan untuk aktif dalam menggunakan jasa usaha yang ditawarkan koperasi yang mana anggota lebih memilih menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak lain. Tingkat memanfaatkan pelayanan yang rendah menunjukkan rendahnya tingkat partisipasi anggota dalam hal ini penggunaan jasa yang ditawarkan koperasi yang secara tidak langsung akan mempengaruhi keberlangsungan usaha koperasi.

2. Data Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan (Variabel X_1)

Data pelatihan diperoleh melalui pengisian kuesioner yang berisi 23 butir pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi ke dalam empat indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kuesioner kualitas pelayanan diisi oleh 167 responden, dengan skor tertinggi 94 dan skor terendah 44. Dari data tersebut diketahui skor rata-rata (X_1) sebesar 72,48 artinya kualitas pelayanan berada dalam kategori rendah dengan presentase sebesar 63,03% dari skor maksimal sebesar 115. Skor varians sebesar 90,824 sedangkan skor simpangan baku sebesar 9,530.

Distribusi frekuensi data kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar 50, banyaknya kelas interval adalah 8 dengan perhitungan menggunakan rumus Sturge yaitu $1 + 3.3$

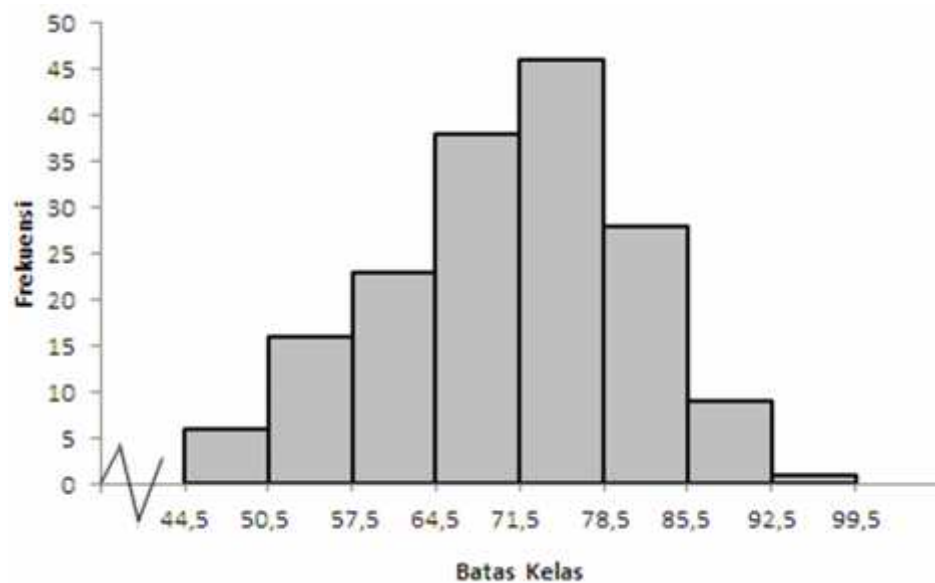
log 167 dan panjang interval kelas adalah 7. (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

Tabel IV.3
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
44 – 50	44,5	50,5	6	4%
51 – 57	50,5	57,5	16	9%
58 – 64	57,5	64,5	23	14%
65 – 71	64,5	71,5	38	23%
72 – 78	71,5	78,5	46	27%
79 – 85	78,5	85,5	28	17%
86 – 92	85,5	92,5	9	5%
93 – 99	92,5	99,5	1	1%
Jumlah			167	100%

Sumber: Data diolah tahun 2015

Untuk mempermudah penafsiran tabel distribusi frekuensi di atas mengenai variabel X_1 , berikut ini disajikan dalam bentuk grafik histogram:



Gambar IV.2 Grafik Kualitas Pelayanan

Berdasarkan grafik histogram di atas dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel kualitas pelayanan yaitu terletak pada interval kelas ke-5 yaitu 72 - 78 dengan frekuensi relatif sebesar 27%.

Data pelatihan berdasarkan perhitungan skor rata-rata indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4
Perhitungan Skor Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Jumlah Butir	Jumlah Skor	Rata-rata	(%)
1	Keandalan	7	3566	509.43	19.33
2	Daya Tanggap	5	2797	559.40	21.23
3	Jaminan	3	1580	526.67	19.99
4	Empati	3	1554	518.00	19.66
5	Bukti Langsung	5	2608	521.60	19.79
Jumlah		23	12105	2635.10	100

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan tabel perhitungan skor indikator di atas dapat diketahui kualitas pelayanan yang paling tinggi ada pada indikator daya tanggap sebesar 21,23%. Hal ini mengartikan bahwa karyawan koperasi telah menunjukkan sikap kemauan untuk membantu atau mendengar dan mengatasi keluhan anggota. Tingkat daya tanggap karyawan yang tinggi menunjukkan kecepatan respon yang diberikan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota serta memberikan informasi yang jelas saat dibutuhkan anggota.

Skor indikator kualitas pelayanan yang paling rendah ada pada indikator keandalan sebesar 19,33%. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan yang diberikan koperasi belum dapat memenuhi kebutuhan

anggota baik dari segi keahlian, kecepatan, serta ketelitian Selain produk atau jasa yang yang menjadi kebutuhan anggota. Pelayanan yang cepat dan teliti juga menjadi kebutuhan anggota. Rendahnya indikator keandalan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih relatif rendah dalam hal ketepatan waktu maupun ketelitian. Hal tersebut dapat bersumber dari rendahnya keahlian karyawan dalam memanfaatkan media yang ada atau kurangnya peralatan modern yang dapat mendukung pelayanan simpan pinjam. Hal ini menunjukkan koperasi belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang pada akhirnya dapat menimbulkan kecenderungan anggota memilih menggunakan pelayanan yang ditawarkan pihak lain.

3. Data Efektivitas Komunikasi Interpersonal pada Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan (Variabel X_2)

Data efektivitas komunikasi interpersonal diperoleh melalui pengisian kuesioner yang berisi 18 butir pernyataan menggunakan skala likert yang telah melalui proses validitas dan reliabilitas. Terbagi ke dalam empat indikator yaitu keterbukaan, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Kuesioner efektivitas komunikasi interpersonal diisi oleh 167 responden, dengan skor tertinggi 78 dan skor terendah 36. Dari data tersebut diketahui skor rata-rata (X_2) sebesar 60,5 artinya efektivitas komunikasi interpersonal berada dalam kategori rendah dengan

presentase sebesar 67,22% dari skor maksimal sebesar 90. Skor varians sebesar 69,562 sedangkan skor simpangan baku sebesar 8,340.

Distribusi frekuensi data efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar 42, banyaknya kelas interval adalah 8 dengan perhitungan menggunakan rumus Sturge yaitu $1 + 3.3 \log 167$ dan panjang interval kelas adalah 6. (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

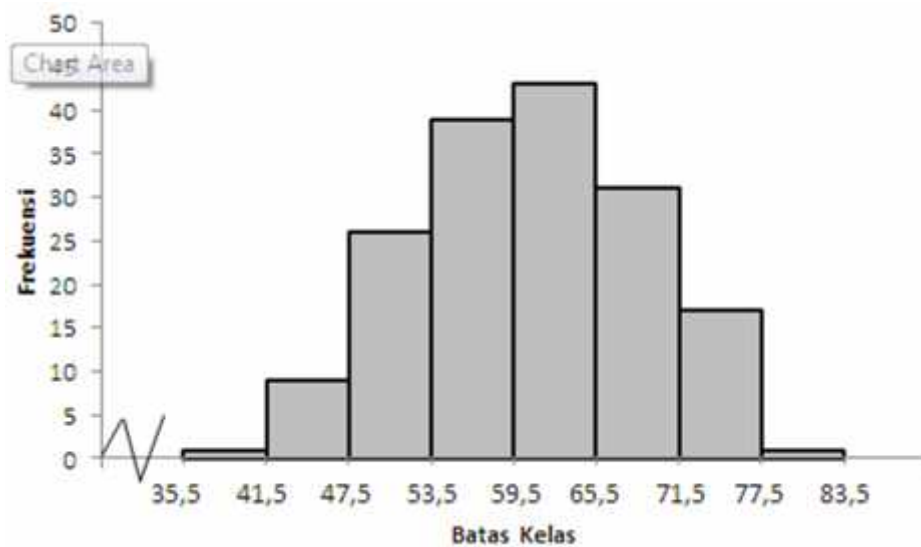
Tabel IV.5

Distribusi Frekuensi Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
36 – 40	35,5	41,5	1	1%
42 – 47	41,5	47,5	9	5%
48 – 53	47,5	53,5	26	16%
54 – 59	53,5	59,5	39	23%
60 – 65	59,5	65,6	43	26%
66 – 71	65,6	71,5	31	18%
72 – 77	71,5	77,5	17	10%
78 – 83	77,5	83,5	1	1%
Jumlah			167	100%

Sumber: Data diolah tahun 2015

Untuk mempermudah penafsiran tabel distribusi frekuensi di atas mengenai variabel X_2 , berikut ini disajikan dalam bentuk grafik histogram:



Gambar IV.3 Grafik Histogram Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan grafik histogram di atas dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel efektivitas komunikasi interpersonal yaitu terletak pada interval kelas ke-5 yaitu 60-65 dengan frekuensi relatif sebesar 26%.

Data efektivitas komunikasi interpersonal berdasarkan perhitungan skor rata-rata indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.6
Perhitungan Skor Indikator Efektivitas Komunikasi Interpersonal

No	Indikator	Jumlah Butir	Jumlah Skor	Rata-rata	(%)
1	Keterbukaan	5	2802	560.4	24.99
2	Dukungan	4	2135	533.8	23.80
3	Rasa Positif	5	2863	572.6	25.53
4	Kesetaraan	4	2304	576.0	25.68
Jumlah		18	10104	2242.8	100

Sumber :Data diolah tahun 2015

Berdasarkan rata-rata hitung skor indikator di atas, dapat diketahui efektivitas komunikasi interpersonal yang paling tinggi ada pada

indikator kesetaraan sebesar 25,68%. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya sikap saling menghargai antar sesama anggota koperasi. Artinya anggota koperasi relatif memiliki sikap memperlakukan anggota lain secara horizontal, demokratis, dan memiliki perasaan setara dengan yang lainnya. Dengan saling menghargai, akan terjalin komunikasi dengan rasa hormat pada perbedaan pendapat yang akan membentuk perasaan nyaman, yang pada akhirnya membantu proses komunikasi berjalan lancar.

Sedangkan efektivitas komunikasi interpersonal yang paling rendah ada pada indikator dukungan sebesar 23,80%. Hal ini mengartikan bahwa rendahnya situasi maupun umpan balik yang dapat mendukung terjadinya komunikasi sehingga komunikasi yang terjalin antar anggota kurang efektif.

Hal ini menunjukkan masih rendahnya efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di koperasi yang dicerminkan dengan kurangnya dukungan yang dapat berupa situasi, pernyataan, maupun gerakan yang terjadi dalam komunikasi antar anggota yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian dari diri anggota terhadap tugas dan organisasinya.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil output perhitungan uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov* data partisipasi anggota (Y), kualitas pelayanan (X_1) dan efektivitas komunikasi interpersonal (X_2) menggunakan program SPSS 16.0 adalah sebagai berikut:

Tabel IV.7
Uji Normalitas Data

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Partisipasi Anggota	Kualitas Pelayanan	Efektivitas Komunikasi Interpersonal
N		167	167	167
Normal Parameters ^a	Mean	67.01	72.22	60.62
	Std. Deviation	8.349	9.530	8.340
Most Extreme Differences	Absolute	.084	.074	.075
	Positive	.052	.039	.057
	Negative	-.084	-.074	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.081	.960	.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.193	.316	.300

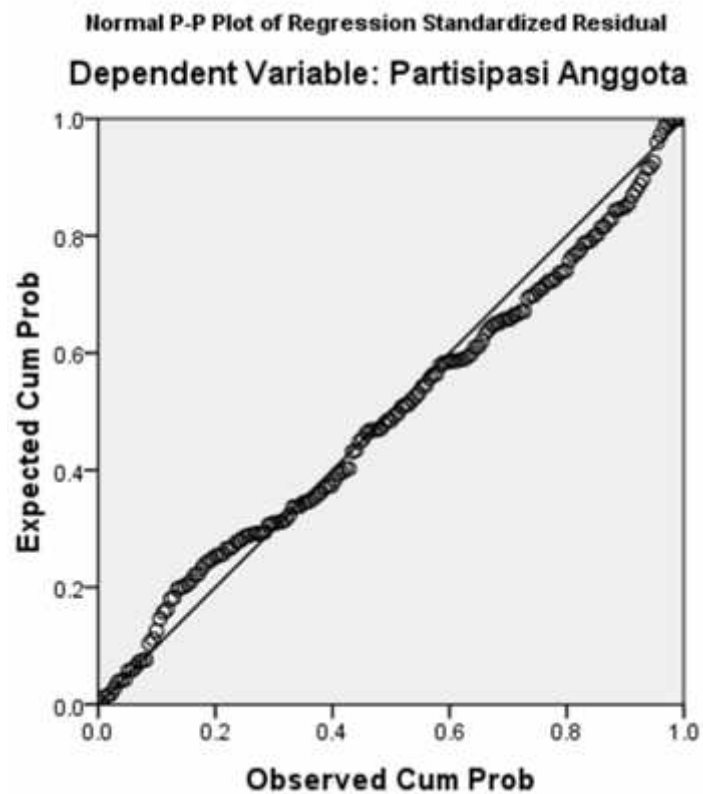
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat diketahui signifikansi nilai partisipasi anggota (Y) sebesar 0,193, signifikansi nilai kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,316 dan signifikansi nilai efektivitas komunikasi interpersonal (X_2) adalah 0,300, yang semuanya lebih dari taraf signifikansi 0,05 maka data berdistribusi normal.

Selain uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov*, uji normalitas juga dapat dilihat dari *Normal Probability Plot*. Kriteria pengujiannya yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka data tidak berdistribusi

normal. Berikut hasil output yang berupa plot uji normalitas menggunakan program SPSS 16.0:



Sumber: Data diolah tahun 2015

Gambar IV.4 Normal Probability Plot

Dari gambar di atas dapat diketahui data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dapat dilihat dari hasil output *Tests Of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05 pada program SPSS. Dua

variable dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila taraf signifikansi kurang dari 0,05

Tabel IV.8
Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Partisipasi Anggota (Y)

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Betwe (Combine Anggota * en d)	6600.389	42	157.152	3.921	.000
Kualitas Group Linearitas Pelayanans	4718.623	1	4718.623	117.738	.000
Deviation from Linearity	1881.766	41	45.897	1.145	.281
Within Groups	4969.587	124	40.077		
Total	11569.976	166			

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui nilai linearitas sebesar 0,00 yang kurang dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan data partisipasi anggota dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang linier. Hasil output perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran.

Tabel IV.9
Hasil Uji Linearitas Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X₂) dengan
Partisipasi Anggota (Y)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota * Efektivitas Komunikasi Interpersonal	Betwee n Groups	4794.915	32	149.841	2.964	.000
	Linearity	2584.315	1	2584.315	51.114	.000
	Deviation from Linearity	2210.600	31	71.310	1.410	.094
	Within Groups	6775.061	134	50.560		
	Total	11569.976	166			

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui nilai linearitas sebesar 0,00 yang kurang dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan data partisipasi anggota dengan efektivitas komunikasi interpersonal mempunyai hubungan yang linier. Hasil output perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel bebas atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak ada masalah multikolinearitas.

Tabel IV.10
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.383	4.299		2.881	.005		
Kualitas Pelayanan	.483	.050	.552	9.685	.000	.928	1.077
Efektivitas Komunikasi Interpersonal	.325	.057	.325	5.707	.000	.928	1.077

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

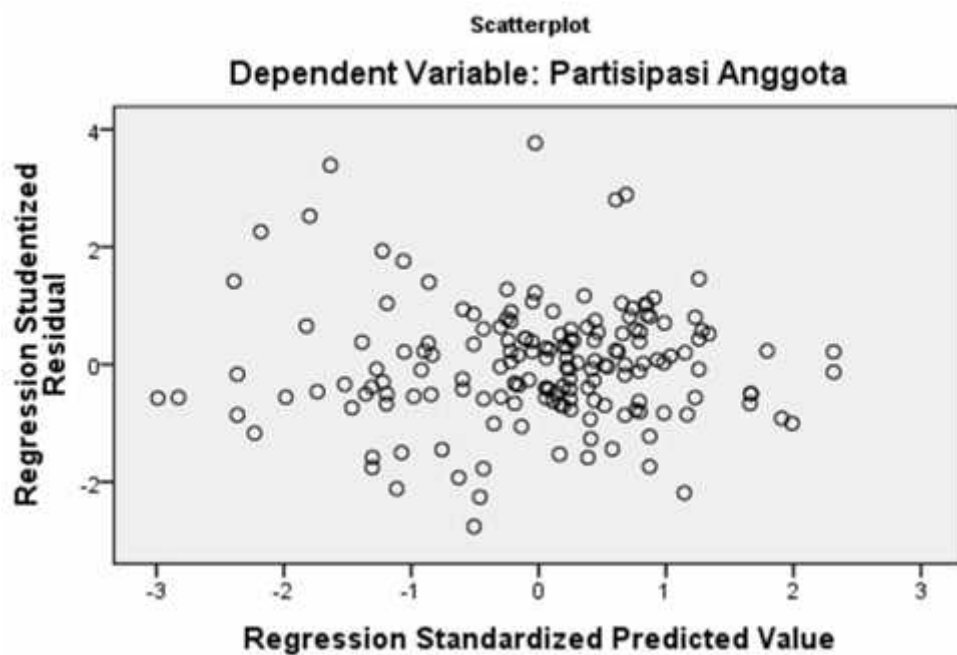
Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal adalah 0,928 yang berarti lebih dari 0,1 dan *variance inflation factor* (VIF) sebesar 1,077 yang berarti kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan *scatterplot* pada gambar IV.5 dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik titik menyebar secara acak, yaitu di bagian atas dan bawah angka 0 dari sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.



Sumber: Data diolah tahun 2015

Gambar IV.5 Scatterplot of Residual

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk meramalkan besarnya variabel terikat jika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Di bawah ini adalah hasil perhitungan analisis regresi berganda menggunakan SPSS 16.0.

Tabel IV.11
Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.383	4.299		2.881	.005		
Kualitas Pelayanan	.483	.050	.552	9.685	.000	.928	1.077
Efektivitas Komunikasi Interpersonal	.325	.057	.325	5.707	.000	.928	1.077

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan table di atas dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$= 12,383 + 0,483X_1 + 0,325X_2$$

Pada table koefisien di atas nilai konstanta sebesar 12,383 artinya jika kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal nilainya 0, maka partisipasi anggota nilainya adalah 12,383.

Nilai koefisien (b1) sebesar 0,483 artinya jika efektivitas komunikasi interpersonal nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 poin, maka partisipasi anggota mengalami peningkatan sebesar 0,483 dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan

partisipasi anggota yang jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

Nilai koefisien (b_2) sebesar 0,325 artinya jika kualitas pelayanan nilainya tetap dan efektivitas komunikasi interpersonal mengalami kenaikan 1 poin, maka partisipasi anggota mengalami peningkatan sebesar 0,325 dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota yang jika efektivitas komunikasi interpersonal meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Tabel di bawah ini memperlihatkan uji statistik secara parsial sebagai berikut:

Tabel IV.12**Uji t**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.383	4.299		2.881	.005		
Kualitas Pelayanan	.483	.050	.552	9.685	.000	.928	1.077
Efektivitas Komunikasi Interpersonal	.325	.057	.325	5.707	.000	.928	1.077

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Data diolah tahun 2015

1) Pengujian X_1 terhadap Y

Berdasarkan hasil output di atas t_{hitung} untuk kualitas pelayanan sebesar 9,685 atau t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 atau 5% dengan $df = n-k-1$ atau $167-2-1 = 164$, dapat diketahui t_{tabel} sebesar 1,974. Dapat diketahui t_{hitung} ($9,685$) > t_{tabel} ($1,974$) maka H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

2) Pengujian X_2 terhadap Y

Berdasarkan hasil output di atas t_{hitung} untuk efektivitas komunikasi interpersonal sebesar 5,707 dan t_{tabel} dapat dicari pada

tabel statistik pada signifikansi 0,05 atau 5% dengan $df = n-k-1$ atau $167-2-1 = 164$, dapat diketahui t_{tabel} sebesar 1,974. Dapat diketahui $t_{hitung} (5,707) > t_{tabel} (1,974)$ maka H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Berikut disajikan hasil perhitungan uji F dengan menggunakan SPSS 16.0 di bawah ini.

Tabel IV.13

Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5853.731	2	2926.865	83.972	.000 ^a
	Residual	5716.245	164	34.855		
	Total	11569.976	166			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, $F_{hitung} = 83,972$ sedangkan F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 atau 5% dimana df_1

= (jumlah variabel – 1) atau $3 - 1 = 2$ dan $df_2 = (n-k-1)$ atau $167 - 2 - 1 = 164$ (n = jumlah variabel, dan k = jumlah variabel independen) didapat F_{tabel} (3,051). Dapat diketahui F_{hitung} (83,972) > F_{tabel} (3,051), artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal secara simultan (serentak) berpengaruh dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan atau pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal) terhadap variabel terikat (partisipasi anggota).

Tabel IV.14
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.500	5.904

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R_{square} adalah 0,506. Angka ini diubah ke bentuk persen, artinya presentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 50,6% atau variasi kualitas

pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal mampu menjelaskan sebesar 50,6% variasi variabel partisipasi anggota, sedangkan sisanya sebesar 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Untuk mengukur derajat hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X_1) dan efektivitas komunikasi interpersonal (X_2) serta partisipasi anggota (Y) dapat melihat nilai R yang ada di dalam tabel yaitu sebesar 0,711 berarti nilai R termasuk kategori (0,60 – 0,79), maka keeratan hubungan antara kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, dan partisipasi anggota tergolong kuat.

Tabel IV.15
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

C. Pembahasan

Berdasarkan perhitungan pada uji koefisien regresi simultan atau uji F dengan menggunakan SPSS 16.0, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar $83,972 > F_{tabel}$ sebesar 3,051. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal berpengaruh secara serentak terhadap partisipasi anggota.

Selanjutnya, pada perhitungan uji koefisien regresi parsial atau uji t antara variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota dengan menggunakan SPSS 16, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 9,685 > nilai t_{tabel} sebesar 1,974 sehingga hipotesis H_0 ditolak. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu sebelumnya yang dilakukan oleh Vitayanti Fattah dengan judul “Pengaruh Kualitas Manajemen dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota”. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} dengan taraf kesalahan 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap partisipasi anggota (Y).

Sedangkan, perhitungan uji t antara variabel efektivitas komunikasi interpersonal dan partisipasi anggota, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,707 > nilai t_{tabel} sebesar 1,974 sehingga hipotesis H_0 ditolak. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas komunikasi interpersonal dan partisipasi anggota.

Hasil tersebut selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ery Angraeni dengan judul “Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota di Koperasi Karyawan Indocement Citeureup Bogor”. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan

bahwa nilai t_{hitung} untuk komunikasi interpersonal adalah 6,377 dengan signifikansinya sebesar 0,000, sedangkan pada taraf signifikansi sebesar 0,025 dengan df sebesar = 59 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,67 sehingga nilai $t_{hitung} = 4,205 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,67$. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota.

Pada tabel IV.14 Koefisien Determinasi dapat diketahui nilai R_{square} atau pengaruh antara kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, partisipasi anggota sebesar 0,506. Jadi, kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal untuk menjelaskan partisipasi anggota secara simultan 50,6% sedangkan sisanya 49,4% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 12,383 + 0,483X_1 + 0,325X_2$. Persamaan regresi ini memiliki nilai konstanta (α) sebesar 12,383. Nilai koefisien (b_1) sebesar 0,483 artinya jika efektivitas komunikasi interpersonal nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 poin, maka partisipasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,483 dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota yang mana jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

Nilai koefisien (b_2) sebesar 0,325 artinya jika kualitas pelayanan tetap dan efektivitas komunikasi interpersonal mengalami kenaikan 1 poin, maka partisipasi anggota akan mengalami peningkatan sebesar 0,325 dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota yang mana jika efektivitas komunikasi interpersonal meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

Berdasarkan seluruh perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan koperasi maka semakin tinggi partisipasi anggotanya. Selain itu, efektivitas komunikasi interpersonal juga mempengaruhi partisipasi anggota yaitu semakin tinggi efektivitas komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh anggota koperasi maka semakin tinggi partisipasinya.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika efektivitas komunikasi interpersonal meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal meningkat, maka partisipasi akan meningkat.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota

Jakarta Selatan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal merupakan beberapa faktor yang menentukan partisipasi anggota. Implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat dan proses yang tidak berbelit.

2. Upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui komunikasi interpersonal

Upaya yang dapat dilakukan untuk lebih meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal agar dapat meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan menciptakan situasi atau media yang dapat mendukung atau mendorong anggota untuk secara bersama-sama membahas kemajuan serta permasalahan yang sedang dialami koperasi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem reward untuk meningkatkan partisipasi anggota. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan hadiah terkait dengan keaktifan anggota baik dalam penggunaan jasa koperasi maupun dalam kelancaran pengembalian kredit, dan mengadakan program anggota terbaik dengan mempublikasikan keaktifan anggota tersebut ke dalam majalah koperasi
2. Menggunakan aplikasi tertentu dalam pencatatan keuangan khususnya pada unit simpan pinjam. Dengan anggota yang cukup banyak dan

perputaran modal yang cukup sering maka sudah sepatutnya koperasi menggunakan sistem komputerisasi akuntansi terpadu dan transparan dengan aplikasi tertentu. Sehingga anggota pun dapat dengan mudah bertransaksi di koperasi tanpa khawatir dengan waktu yang lama maupun dengan proses yang berbelit-belit.

3. Memberikan pelatihan kerja untuk para karyawan koperasi, untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan serta untuk meningkatkan motivasi karyawan memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Menggunakan media sosial untuk berkomunikasi. Jarak dan waktu tidak lagi menjadi halangan untuk berkomunikasi, dengan memanfaatkan jejaring sosial dapat mempermudah anggota koperasi yang jumlahnya cukup banyak serta tersebar di Jakarta maupun sekitarnya. Dengan begitu telah membentuk dukungan agar terjadinya komunikasi interpersonal yang efektif.
5. Untuk penelitian selanjutnya, agar meingkatkan kualitas penelitian khususnya yang berkaitan dengan partisipasi dalam berkoperasi. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambah objek maupun variabel yang mempengaruhi kesadaran berkoperasi agar kesimpulan yang didapat lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufiq. *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern*. PPM. Jakarta: 2004.
- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia. Malang: 2006.
- Angraeni, Ery. *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Partisipasi Anggota di Koperasi Karyawan Indocement Citeureup Bogor*. Skripsi Universitas Negeri Jakarta: 2010
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta: 2002
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta: 2005
- Hendar, Kusnadi. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*. LPFE-UI. Jakarta: 2005.
- Hendra, Achmad Setiawan. *Peningkatan Partisipasi Anggota Dalam Rangka Menunjang Pengembangan Usaha Koperasi*. Rineka Cipta. Jakarta: 2004.
- Kartasapoetra. *Praktek Pengelolaan Koperasi*, cetakan ke-3. PT. Rineka Cipta. Jakarta: 1994.
- Limbong, Bernhard. *Pengusaha Koperasi Memperkokoh Fondasi Ekonomi Rakyat*. Margaretha Pustaka. Jakarta: 2010.
- Moenir. *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik dan Keberhasilan*. Bina Aksara. Jakarta: 1992.
- Muhammad, Arini. *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta: 2005.
- Mutis, Thoby. *Pengembangan Koperasi*. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta: 1992.
- Nangroi, Ronald. *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*. Raja Grafindo. Jakarta: 1996.
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta: 2003.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran Jilid 5*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta: 2005.
- Purwanto. *Cara Mendirikan dan Mengelola Koperasi di Indonesia*. Aneka Ilmu. Semarang: 1995.

Rahmi, Dewi, Yulihardi, Dina Amaluis, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Sawit Bersama*”. Jurnal Universitas Bakrie. Jakarta: 2013.

Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung: 2008.

Ropke, Jochen. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, alih bahasa Sri Djatnika S. dan Ariffin. Salemba Empat. Jakarta: 2003.

Titik, Rachman. *Ekonomi Koperasi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi*. Ghalia Indonesia. Bogor: 2004.

Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung: 2008.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1**Instrumen Uji Coba Variabel X₁, X₂, dan Y**

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Jakarta, Oktober 2015

Kepada Yth,
Para Anggota Koperasi Pegawai
Pos Indonesia Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Dengan ini saya Mutia Sari, mahasiswi Pendidikan Ekonomi Koperasi Universitas Negeri Jakarta sebagai peneliti mengharapkan kesediaan para ibu untuk meluangkan waktu mengisi lembar kuesioner ini yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka penelitian untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana (S1) dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Intepersonal Terhadap Partisipasi Anggota"**.

Dalam penelitian ini, tidak ada maksud lain kecuali untuk tujuan ilmiah penelitian. Identitas Anda sebagai narasumber dijamin kerahasiaannya sehingga tidak mempengaruhi jalannya kegiatan koperasi yang bersangkutan. Informasi dan jawaban yang diberikan akan sangat membantu penelitian ini.

Demikian surat permohonan ini dibuat peneliti. Atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Mutia Sari

8105112278

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Unit Kerja :

Pendidikan Terakhir :

INSTRUMEN PARTISIPASI ANGGOTAPetunjuk Pengisian Kuesioner

- Bacalah baik-baik setiap pernyataan.
- Berilah tanda () pada kolom yang tersedia. Klasifikasi jawabannya sebagai berikut:
 - SS = Sangat Sering
 - S = Sering
 - J = Jarang
 - P = Pernah
 - TP = Tidak Pernah
- Harap semua item pernyataan diisi dan pastikan tidak ada yang terlewat.

No	Pernyataan	TP	P	J	S	SS
1	Saya mudah memperoleh informasi tentang kegiatan yang terjadi di koperasi					
2	Saya aktif dalam penyetoran simpanan sukarela					
3	Saya menunggak dalam penyetoran simpanan wajib					
4	Saya berusaha meningkatkan modal koperasi					
5	Saya aktif dalam menghadiri RAT					
6	Anggota malas memperhatikan perkembangan permodalan koperasi					
7	Saya terlibat dalam penetapan tujuan usaha					
8	Saya memberikan pendapat dalam RAT					
9	Saya menggunakan hak pilih dalam RAT					

10	Saya ikut serta dalam perencanaan anggaran dasar					
11	Saya memperhatikan dengan baik jalannya rapat anggota					
12	Saya terlibat dalam penyusunan strategi untuk mengatasi kendala yang dihadapi koperasi					
13	Saya memperhatikan perkembangan SHU					
14	Saya mengawasi kegiatan manajemen koperasi yang sedang berlangsung					
15	Saya memperhatikan perkembangan usaha koperasi					
16	Anggota memberikan saran untuk peningkatan pelayanan					
17	Saya menghindar jika ditanya mengenai perkembangan koperasi					
18	Saya memberikan kritik pada unit koperasi yang mengalami penurunan kerja					
19	Saya memberikan saran untuk peningkatan pelayanan					
20	Saya memilih meminjam uang di koperasi daripada bank					
21	Saya memilih meminjam uang di bank daripada koperasi					
22	Saya mengembalikan pinjaman tepat waktu					
23	Anggota bersedia mewakilkan pendapat anggota yang berhalangan hadir RAT					
24	Anggota berusaha meningkatkan modal koperasi					

INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah baik-baik setiap pernyataan.
2. Berilah tanda () pada kolom yang tersedia. Klasifikasi jawabannya sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - RR = Ragu-ragu
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju
3. Harap semua item pernyataan diisi dan pastikan tidak ada yang terlewat.

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pengelola memberikan pelayanan sesuai dengan etika dan moral					
2	Koperasi tepat waktu dalam melayani pelanggan					
3	Kebutuhan hidup pelanggan telah terpenuhi oleh program-program yang disediakan koperasi					
4	Pelayanan yang diberikan koperasi membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan					
5	Pengelola membuka layanan sesuai dengan jam kerja yang berlaku					
6	Koperasi berinovasi pada produk yang ditawarkan kepada pelanggan					
7	Pengurus dan karyawan konsisten dalam melayani anggota					
8	Karyawan teliti dalam melayani anggota					
9	Koperasi tanggap terhadap keluhan pelayanan dari anggota					
10	Koperasi berusaha untuk mengetahui kebutuhan anggota					
11	Karyawan sigap dalam merespon permintaan anggota					

12	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan anggota					
13	Karyawan malas menanggapi keluhan anggota					
14	Keamanan modal anggota dapat terjamin selama disimpan oleh koperasi					
15	Kepastian keamanan transaksi yang diberikan koperasi					
16	Karyawan membuat anggota merasa aman sewaktu transaksi					
17	Kerahasiaan informasi transaksi anggota dapat terjamin					
18	Anggota merasakan pelayanan yang ramah saat melakukan permohonan peminjaman dana					
19	Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan anggota					
20	Karyawan ramah dalam bertutur kata dalam memberikan informasi yang dibutuhkan					
21	Sarana dan prasana unit simpan pinjam telah memadai					
22	Perlengkapan gedung yang dimiliki koperasi mempercepat pelayanan					
23	Pengelola unit simpan pinjam memiliki penampilan yang menunjang pelayanan					
24	Pengelola unit simpan pinjam memiliki penampilan yang menunjang pelayanan					
25	Jumlah pengelola dalam memberikan pelayanan telah mencukupi					
26	Ketersediaan peralatan yang modern untuk transaksi simpan pinjam					
27	Ruang pelayanan bersih, rapih, dan nyaman					

INSTRUMEN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Saya mudah memperoleh informasi tentang kegiatan yang terjadi di koperasi					
2	Pengurus dan karyawan tertutup dalam memberikan informasi tentang koperasi					
3	Saya membatasi lawan bicara di koperasi					
4	Saya langsung memberitahu kepada sesama anggota jika terdapat informasi baru mengenai kegiatan di koperasi					
5	Saya bersama anggota lainnya mengadakan pertemuan informal untuk membicarakan kegiatan di koperasi					
6	Saya menghindar jika anggota lain mengeluh					
7	Saya berusaha menanggapi jika ada informasi baru					
8	Saya mengingatkan sesama anggota dan pengurus saat terjadi kesalahan					
9	Pertemuan-pertemuan informal membuat hubungan kami sesama anggota lebih dekat					
10	Saya menatap lawan bicara ketika berkomunikasi					
11	Saya mengucapkan selamat kepada pegawai yang sukses dalam sesuatu hal					
12	Saya menghindar jika dikritik					
13	Saya malas bertegur sapa dengan sesama anggota maupun pengurus					
14	Saya bertegur sapa jika saling bertemu dengan sesama anggota, karyawan, maupun pengurus koperasi					
15	Saya menghindar bertemu dengan pengurus, karyawan, maupun sesama anggota jika ada masalah					
16	Saya memberi respon jika ada informasi yang diberikan					
17	Saya memberi pujian kepada siapapun yang memberi pendapat dengan baik					

18	Saya malas mendengarkan saat orang lain mengemukakan pendapat					
19	Saya mengingatkan sesama anggota dan pengurus saat terjadi kesalahan					
20	Saya malas berpartisipasi jika berbeda pendapat					
21	Saya malas bertanya jika ada informasi yang tidak dipahami					
22	Saya meminta penjelasan kepada pengurus jika ada info yang kurang dipahami					
23	Saya bersedia membantu hasil keputusan yang telah disepakati					

Lampiran 2

Data Hasil Uji Coba
Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No. Resp	Butir Item																								Xt	Xi ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	5	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	6	5	98	9604
2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	101	10201
3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	5	5	5	3	2	5	4	4	4	95	9025
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	5	99	9801
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	101	10201
6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	99	9801
7	5	4	5	2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	106	11236
8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	89	7921
9	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	100	10000
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	110	12100
11	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	100	10000
12	5	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	4	5	2	3	2	2	2	2	83	6889
13	3	4	5	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	4	2	86	7396
14	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	82	6724
15	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	2	5	2	4	5	5	5	84	7056	
16	4	4	5	4	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	5	3	79	6241	
17	5	5	2	4	4	5	5	4	5	3	2	3	5	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	4	91	8281
18	3	3	3	4	2	2	5	5	5	3	4	3	2	3	1	5	4	5	4	3	4	2	5	5	85	7225
19	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	2	5	5	4	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5	102	10404
20	5	2	2	2	2	4	5	3	5	4	4	2	2	2	3	2	1	3	4	4	3	3	5	4	76	5776
21	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	100	10000
22	5	4	3	3	5	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	76	5776
23	3	5	5	5	5	3	2	3	2	2	2	3	3	4	1	5	3	2	2	5	2	3	3	4	77	5929
24	2	2	2	2	2	3	5	3	5	3	4	5	3	2	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	81	6561
25	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	5	1	4	4	2	1	2	2	1	2	5	3	63	3969
26	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	109	11881
27	5	5	2	5	2	2	5	4	4	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	3	4	4	2	3	94	8836
28	2	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	1	3	4	5	82	6724
29	3	3	2	2	1	2	2	5	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	2	2	5	3	5	72	5184
30	2	2	3	2	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	90	8100
ΣX	116	120	116	112	113	112	114	119	120	110	108	118	117	112	111	112	100	110	110	107	111	108	116	118	2710	248842
ΣXi^2	482	514	494	458	469	452	472	497	512	426	416	500	491	452	451	466	372	438	432	405	451	420	478	494		
$\Sigma XiXt$	10655	11039	10726	10285	10434	10234	10468	10895	11056	10076	9894	10815	10735	10354	10218	10196	9219	10132	10076	9819	10291	9958	10499	10768		
r _{label}	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
r _{hitung}	0.480	0.537	0.577	0.418	0.541	0.315	0.429	0.458	0.601	0.461	0.416	0.409	0.443	0.640	0.473	0.179	0.470	0.522	0.409	0.499	0.654	0.569	0.059	0.313		
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	valid	valid	drop	drop		

Lampiran 3

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel Y (Partisipasi Anggota)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	116	482	10655	33.47	176.33	4038.67	0.480	0.361	Valid
2	120	514	11039	34.00	199.00	4038.67	0.537	0.361	Valid
3	116	494	10726	45.47	247.33	4038.67	0.577	0.361	Valid
4	112	458	10285	39.87	167.67	4038.67	0.418	0.361	Valid
5	113	469	10434	43.37	226.33	4038.67	0.541	0.361	Valid
6	112	452	10234	33.87	116.67	4038.67	0.315	0.361	Drop
7	114	472	10468	38.80	170.00	4038.67	0.429	0.361	Valid
8	119	497	10895	24.97	145.33	4038.67	0.458	0.361	Valid
9	120	512	11056	32.00	216.00	4038.67	0.601	0.361	Valid
10	110	426	10076	22.67	139.33	4038.67	0.461	0.361	Valid
11	108	416	9894	27.20	138.00	4038.67	0.416	0.361	Valid
12	118	500	10815	35.87	155.67	4038.67	0.409	0.361	Valid
13	117	491	10735	34.70	166.00	4038.67	0.443	0.361	Valid
14	112	452	10354	33.87	236.67	4038.67	0.640	0.361	Valid
15	111	451	10218	40.30	191.00	4038.67	0.473	0.361	Valid
16	112	466	10196	47.87	78.67	4038.67	0.179	0.361	Drop
17	100	372	9219	38.67	185.67	4038.67	0.470	0.361	Valid
18	110	438	10132	34.67	195.33	4038.67	0.522	0.361	Valid
19	110	432	10076	28.67	139.33	4038.67	0.409	0.361	Valid
20	107	405	9819	23.37	153.33	4038.67	0.499	0.361	Valid
21	111	451	10291	40.30	264.00	4038.67	0.654	0.361	Valid
22	108	420	9958	31.20	202.00	4038.67	0.569	0.361	Valid
23	116	478	10499	29.47	20.33	4038.67	0.059	0.361	Drop
24	118	494	10768	29.87	108.67	4038.67	0.313	0.361	Drop

Lampiran 4

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1 Variabel Y (Partisipasi Anggota)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 2710
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 248842
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 248842 - \frac{2710^2}{30} = 4038.67$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 116
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 4^2 + 5^2 + 4^2 + \dots + 2^2$
 $= 482$
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 482 - \frac{116^2}{30} = 33.47$
7. Kolom $\Sigma X \cdot X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (4 \times 98) + (5 \times 101) + (4 \times 95) + \dots + (2 \times 90)$
 $= 10655$
8. Kolom $\Sigma x \cdot x_t$ = $\Sigma X \cdot X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 10655 - \frac{116 \times 2710}{30} = 176.33$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x \cdot x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{176.33}{\sqrt{33.47 \cdot 4038.67}} = 0.480$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

Lampiran 5

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Coba
Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No. Resp.	Butir Item																				Xi	Xi ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	4	5	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	81	6561
2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	86	7396
3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	4	78	6084
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	81	6561
5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	84	7056
6	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	83	6889
7	5	4	5	2	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	88	7744
8	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	72	5184
9	3	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	84	7056
10	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90	8100
11	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	7056
12	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	2	3	2	2	75	5625
13	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	75	5625
14	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	2	3	4	2	3	3	3	70	4900
15	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	2	5	2	4	5	68	4624
16	4	4	5	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	64	4096
17	5	5	2	4	4	5	4	5	3	2	3	5	3	3	2	3	4	3	5	4	74	5476
18	3	3	3	4	2	5	5	5	3	4	3	2	3	1	4	5	4	3	4	2	68	4624
19	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	87	7569
20	5	2	2	2	2	5	3	5	4	4	2	2	2	3	1	3	4	4	3	3	61	3721
21	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	85	7225
22	5	4	3	3	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	64	4096
23	3	5	5	5	5	2	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	5	2	3	62	3844
24	2	2	2	2	2	5	3	5	3	4	5	3	2	4	3	2	3	4	5	4	65	4225
25	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	1	4	2	1	2	2	1	2	47	2209
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	94	8836
27	5	5	2	5	2	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	85	7225
28	2	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3	2	4	4	5	4	5	4	1	3	65	4225
29	3	3	2	2	1	2	5	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	2	5	59	3481
30	2	2	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	4	73	5329
ΣX	116	120	116	112	113	114	119	120	110	108	118	117	112	111	100	110	110	107	111	108	2252	172642
ΣXi^2	482	514	494	458	469	472	497	512	426	416	500	491	452	451	372	438	432	405	451	420		
$\Sigma XiXi$	8893	9216	8943	8586	8693	8707	9070	9212	8402	8250	9031	8936	8649	8519	7685	8459	8382	8163	8563	8283		
r_{tabel}	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
r_{hitung}	0.534	0.595	0.582	0.472	0.533	0.400	0.458	0.602	0.507	0.457	0.482	0.434	0.693	0.490	0.479	0.572	0.389	0.452	0.606	0.525		
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid		
Si^2	1.12	1.13	1.52	1.33	1.45	1.29	0.83	1.07	0.76	0.91	1.20	1.16	1.13	1.34	1.29	1.16	0.96	0.78	1.34	1.04		

Lampiran 6

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel Y (Partisipasi Anggota)

$$\Sigma X_t = 2252$$

$$\Sigma X_t^2 = 172642$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_b	r_{tabel}	Kesimp.
1	116	482	8893	33.47	185.27	3591.87	0.534	0.361	Valid
2	120	514	9216	34.00	208.00	3591.87	0.595	0.361	Valid
3	116	494	8943	45.47	235.27	3591.87	0.582	0.361	Valid
4	112	458	8586	39.87	178.53	3591.87	0.472	0.361	Valid
5	113	469	8693	43.37	210.47	3591.87	0.533	0.361	Valid
6	114	472	8707	38.80	149.40	3591.87	0.400	0.361	Valid
7	119	497	9070	24.97	137.07	3591.87	0.458	0.361	Valid
8	120	512	9212	32.00	204.00	3591.87	0.602	0.361	Valid
9	110	426	8402	22.67	144.67	3591.87	0.507	0.361	Valid
10	108	416	8250	27.20	142.80	3591.87	0.457	0.361	Valid
11	118	500	9031	35.87	173.13	3591.87	0.482	0.361	Valid
12	117	491	8936	34.70	153.20	3591.87	0.434	0.361	Valid
13	112	452	8649	33.87	241.53	3591.87	0.693	0.361	Valid
14	111	451	8519	40.30	186.60	3591.87	0.490	0.361	Valid
15	100	372	7685	38.67	178.33	3591.87	0.479	0.361	Valid
16	110	438	8459	34.67	201.67	3591.87	0.572	0.361	Valid
17	110	432	8382	28.67	124.67	3591.87	0.389	0.361	Valid
18	107	405	8163	23.37	130.87	3591.87	0.452	0.361	Valid
19	111	451	8563	40.30	230.60	3591.87	0.606	0.361	Valid
20	108	420	8283	31.20	175.80	3591.87	0.525	0.361	Valid

Lampiran 7

Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁
Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No.	Si ²
1	1.12
2	1.13
3	1.52
4	1.33
5	1.45
6	1.29
7	0.83
8	1.07
9	0.76
10	0.91
11	1.20
12	1.16
13	1.13
14	1.34
15	1.29
16	1.16
17	0.96
18	0.78
19	1.34
20	1.04
Σ	22.78

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

$$\begin{aligned}
 Si^2 &= \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \\
 &= \frac{482 - \frac{116^2}{30}}{30} = 1.12
 \end{aligned}$$

2. Menghitung varians total

$$\begin{aligned}
 St^2 &= \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n} \\
 &= \frac{172642 - \frac{2252^2}{30}}{30} = 119.73
 \end{aligned}$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right) \\
 &= \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{22.78}{119.73} \right) \\
 &= 0.852
 \end{aligned}$$

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 8

Data Hasil Uji Coba
Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No. Resp.	Butir Item																											Xt	Xi ²	
	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			
1	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	1	3	4	3	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	101	10201	
2	4	3	3	5	5	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	97	9409	
3	3	1	4	5	5	4	5	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	5	3	4	2	3	5	2	2	3	88	7744	
4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	2	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	110	12100	
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	113	12769	
6	2	3	4	5	2	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	100	10000	
7	3	3	4	3	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	2	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	96	9216	
8	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	2	4	5	5	3	2	5	4	2	3	2	3	5	3	3	97	9409	
9	2	2	3	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	2	3	5	5	4	5	3	106	11236	
10	1	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	96	9216	
11	2	3	2	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	102	10404	
12	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	5	3	5	111	12321	
13	4	2	5	5	4	3	2	2	2	2	2	5	4	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	1	4	1	83	6889	
14	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	5	2	3	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	2	2	5	90	8100	
15	3	5	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	4	5	87	7569	
16	5	4	3	3	4	5	3	2	3	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	3	5	5	99	9801	
17	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	1	72	5184	
18	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	5	76	5776
19	4	3	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2	5	3	5	2	2	3	3	3	4	2	5	3	3	5	5	87	7569	
20	2	4	5	4	5	2	3	5	2	2	4	4	2	3	5	2	5	2	4	5	2	2	2	5	3	2	1	87	7569	
21	2	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	1	3	3	4	4	2	2	4	5	5	3	1	5	98	9604	
22	3	3	5	5	2	5	3	5	2	4	3	3	3	2	5	5	4	3	5	4	2	4	3	2	3	5	5	98	9604	
23	4	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	2	5	4	3	4	2	3	5	5	5	2	3	5	106	11236	
24	4	3	2	5	3	2	4	2	4	3	5	3	2	3	5	2	4	4	5	5	2	3	2	3	1	2	2	85	7225	
25	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	113	12769	
26	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	2	5	2	112	12544	
27	3	4	4	3	3	5	2	2	3	5	2	3	4	3	5	3	2	5	5	3	4	5	4	3	2	5	5	97	9409	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	131	17161	
29	4	3	3	5	2	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	81	6561	
30	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	126	15876	
ΣX	102	108	109	124	116	122	110	106	100	101	101	111	111	100	109	110	108	116	126	119	97	101	111	116	86	111	114	2945	294471	
ΣXi²	384	418	427	546	482	522	442	426	370	379	373	455	445	360	439	440	414	470	552	505	347	379	445	482	286	455	490			
ΣXiXt	10202	10804	10899	12250	11591	12197	11024	10704	10091	10237	10124	11091	11096	10078	10787	11006	10748	11529	12513	11872	9596	10237	11096	11591	8567	11126	11415			
Ftabel	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361			
Fhitung	0.423	0.510	0.488	0.182	0.480	0.592	0.495	0.567	0.618	0.704	0.497	0.399	0.465	0.691	0.181	0.468	0.397	0.417	0.412	0.452	0.174	0.704	0.465	0.480	0.271	0.471	0.406			
Ket	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	drop	valid	valid			

Lampiran 9

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X1 (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	102	384	10202	37.20	189.00	5370.17	0.423	0.361	Valid
2	108	418	10804	29.20	202.00	5370.17	0.510	0.361	Valid
3	109	427	10899	30.97	198.83	5370.17	0.488	0.361	Valid
4	124	546	12250	33.47	77.33	5370.17	0.182	0.361	Drop
5	116	482	11591	33.47	203.67	5370.17	0.480	0.361	Valid
6	122	522	12197	25.87	220.67	5370.17	0.592	0.361	Valid
7	110	442	11024	38.67	225.67	5370.17	0.495	0.361	Valid
8	106	426	10704	51.47	298.33	5370.17	0.567	0.361	Valid
9	100	370	10091	36.67	274.33	5370.17	0.618	0.361	Valid
10	101	379	10237	38.97	322.17	5370.17	0.704	0.361	Valid
11	101	373	10124	32.97	209.17	5370.17	0.497	0.361	Valid
12	111	455	11091	44.30	194.50	5370.17	0.399	0.361	Valid
13	111	445	11096	34.30	199.50	5370.17	0.465	0.361	Valid
14	100	360	10078	26.67	261.33	5370.17	0.691	0.361	Valid
15	109	439	10787	42.97	86.83	5370.17	0.181	0.361	Drop
16	110	440	11006	36.67	207.67	5370.17	0.468	0.361	Valid
17	108	414	10748	25.20	146.00	5370.17	0.397	0.361	Valid
18	116	470	11529	21.47	141.67	5370.17	0.417	0.361	Valid
19	126	552	12513	22.80	144.00	5370.17	0.412	0.361	Valid
20	119	505	11872	32.97	190.17	5370.17	0.452	0.361	Valid
21	97	347	9596	33.37	73.83	5370.17	0.174	0.361	Drop
22	101	379	10237	38.97	322.17	5370.17	0.704	0.361	Valid
23	111	445	11096	34.30	199.50	5370.17	0.465	0.361	Valid
24	116	482	11591	33.47	203.67	5370.17	0.480	0.361	Valid
25	86	286	8567	39.47	124.67	5370.17	0.271	0.361	Drop
26	111	455	11126	44.30	229.50	5370.17	0.471	0.361	Valid
27	114	490	11415	56.80	224.00	5370.17	0.406	0.361	Valid

Lampiran 10

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1 Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 2945
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 294471
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 294471 - \frac{2945^2}{30} = 5370.17$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 102
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 3^2 + 4^2 + 3^2 + \dots + 5^2$
 $= 384$
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 384 - \frac{102^2}{30} = 37.20$
7. Kolom $\Sigma X \cdot X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (3 \times 101) + (4 \times 97) + (3 \times 88) + \dots + (5 \times 126)$
 $= 10202$
8. Kolom $\Sigma x \cdot x_t$ = $\Sigma X \cdot X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 10202 - \frac{102 \times 2945}{30}$
 $= 189.00$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x \cdot x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{189.00}{\sqrt{37.20 \cdot 5370.17}} = 0.423$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

Lampiran 11

Data Hasil Uji Coba
Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No. Resp.	Butir Item																							Xt	Xi ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	3	4	3	4	5	5	2	3	4	1	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4	5	4	83	6889
2	4	3	3	5	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	5	3	5	82	6724
3	3	1	4	5	4	5	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	5	3	2	3	5	2	3	73	5329
4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	2	3	5	5	5	4	3	5	4	3	93	8649
5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	94	8836
6	2	3	4	2	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	86	7396
7	3	3	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	82	6724
8	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	2	4	5	3	2	5	4	3	2	3	3	3	80	6400
9	2	2	3	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	3	91	8281
10	1	4	4	5	4	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	2	3	81	6561
11	2	3	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	89	7921
12	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	97	9409
13	4	2	5	4	3	2	2	2	2	2	5	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	1	73	5329
14	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	5	2	3	4	3	4	5	4	2	2	4	2	5	77	5929
15	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	5	5	5	5	5	2	2	3	4	5	76	5776
16	5	4	3	4	5	3	2	3	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	84	7056
17	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	60	3600
18	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	5	67	4489
19	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	5	3	2	2	3	3	3	2	5	3	5	5	71	5041
20	2	4	5	5	2	3	5	2	2	4	4	2	3	2	5	2	4	5	2	2	5	2	1	73	5329
21	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	2	4	5	5	1	5	87	7569
22	3	3	5	2	5	3	5	2	4	3	3	3	2	5	4	3	5	4	4	3	2	5	5	83	6889
23	4	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5	3	5	96	9216
24	4	3	2	3	2	4	2	4	3	5	3	2	3	2	4	4	5	5	3	2	3	2	2	72	5184
25	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	98	9604
26	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	2	103	10609
27	3	4	4	3	5	2	2	3	5	2	3	4	3	3	2	5	5	3	5	4	3	5	5	83	6889
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	13225
29	4	3	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	68	4624
30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	12544
ΣX	102	108	109	116	122	110	106	100	101	101	111	111	100	110	108	116	126	119	101	111	116	111	114	2529	218021
ΣXi^2	384	418	427	482	522	442	426	370	379	373	455	445	360	440	414	470	552	505	379	445	482	455	490		
$\Sigma XiXt$	8780	9297	9377	9975	10480	9473	9214	8704	8826	8724	9572	9567	8673	9494	9249	9923	10747	10193	8826	9567	9975	9569	9816		
r _{tabel}	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
r _{hitung}	0.428	0.513	0.487	0.488	0.553	0.463	0.558	0.651	0.719	0.526	0.464	0.515	0.677	0.525	0.415	0.448	0.377	0.404	0.719	0.515	0.488	0.458	0.393		
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid		
Si ²	1.24	0.97	1.03	1.12	0.86	1.29	1.72	1.22	1.30	1.10	1.48	1.14	0.89	1.22	0.84	0.72	0.76	1.10	1.30	1.14	1.12	1.48	1.89		

Lampiran 12

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

$$\Sigma X_t = 2529$$

$$\Sigma X_t^2 = 218021$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_b	r_{tabel}	Kesimp.
1	102	384	8780	37.20	181.40	4826.30	0.428	0.361	Valid
2	108	418	9297	29.20	192.60	4826.30	0.513	0.361	Valid
3	109	427	9377	30.97	188.30	4826.30	0.487	0.361	Valid
4	116	482	9975	33.47	196.20	4826.30	0.488	0.361	Valid
5	122	522	10480	25.87	195.40	4826.30	0.553	0.361	Valid
6	110	442	9473	38.67	200.00	4826.30	0.463	0.361	Valid
7	106	426	9214	51.47	278.20	4826.30	0.558	0.361	Valid
8	100	370	8704	36.67	274.00	4826.30	0.651	0.361	Valid
9	101	379	8826	38.97	311.70	4826.30	0.719	0.361	Valid
10	101	373	8724	32.97	209.70	4826.30	0.526	0.361	Valid
11	111	455	9572	44.30	214.70	4826.30	0.464	0.361	Valid
12	111	445	9567	34.30	209.70	4826.30	0.515	0.361	Valid
13	100	360	8673	26.67	243.00	4826.30	0.677	0.361	Valid
14	110	440	9494	36.67	221.00	4826.30	0.525	0.361	Valid
15	108	414	9249	25.20	144.60	4826.30	0.415	0.361	Valid
16	116	470	9923	21.47	144.20	4826.30	0.448	0.361	Valid
17	126	552	10747	22.80	125.20	4826.30	0.377	0.361	Valid
18	119	505	10193	32.97	161.30	4826.30	0.404	0.361	Valid
19	101	379	8826	38.97	311.70	4826.30	0.719	0.361	Valid
20	111	445	9567	34.30	209.70	4826.30	0.515	0.361	Valid
21	116	482	9975	33.47	196.20	4826.30	0.488	0.361	Valid
22	111	455	9569	44.30	211.70	4826.30	0.458	0.361	Valid
23	114	490	9816	56.80	205.80	4826.30	0.393	0.361	Valid

Lampiran 13

Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁
Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No.	Si ²
1	1.24
2	0.97
3	1.03
4	1.12
5	0.86
6	1.29
7	1.72
8	1.22
9	1.30
10	1.10
11	1.48
12	1.14
13	0.89
14	1.22
15	0.84
16	0.72
17	0.76
18	1.10
19	1.30
20	1.14
21	1.12
22	1.48
23	1.89
Σ	26.92

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

$$\begin{aligned}
 Si^2 &= \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \\
 &= \frac{384 - \frac{102^2}{30}}{30} = 1.24
 \end{aligned}$$

2. Menghitung varians total

$$\begin{aligned}
 St^2 &= \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n} \\
 &= \frac{218021 - \frac{2529^2}{30}}{30} = 160.88
 \end{aligned}$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right) \\
 &= \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{26.92}{160.9} \right) \\
 &= 0.876
 \end{aligned}$$

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 14

Data Hasil Uji Coba
Variabel X₂ (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

No Resp.	Butir Item																							Xt	Xt ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	2	3	4	4	2	5	4	2	88	7744
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	83	6889
3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4	3	88	7744
4	4	2	2	2	3	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	88	7744
5	4	2	2	2	2	2	4	5	5	4	4	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	4	5	85	7225
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	5	2	2	4	4	3	5	81	6561
7	2	2	2	3	2	2	5	5	5	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	2	4	4	5	77	5929
8	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	97	9409
9	3	1	3	2	4	2	4	5	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	81	6561
10	3	3	2	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	2	88	7744
11	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	85	7225
12	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	4	98	9604
13	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	3	5	4	91	8281
14	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	3	4	4	77	5929
15	4	2	4	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	2	63	3969
16	4	4	3	4	4	3	4	2	1	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	2	2	66	4356
17	4	3	3	2	4	2	2	2	5	3	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	68	4624
18	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	83	6889
19	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	3	5	1	3	3	82	6724
20	4	4	2	3	4	5	4	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	67	4489
21	4	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	97	9409
22	2	3	2	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	70	4900
23	4	3	3	2	2	5	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	68	4624
24	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	5	2	3	1	3	5	2	3	3	65	4225
25	4	3	3	4	3	5	4	4	2	2	4	4	2	3	5	2	2	4	3	5	4	3	2	77	5929
26	5	2	3	3	4	2	3	4	3	5	2	4	3	2	4	2	2	2	1	3	2	3	3	67	4489
27	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	5	65	4225
28	3	3	3	1	4	5	2	2	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	1	2	4	3	5	66	4356
29	3	2	2	2	3	2	2	4	3	5	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	66	4356
30	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	2	3	5	3	2	4	2	5	5	4	3	3	89	7921
ΣX	112	101	95	105	104	109	109	107	109	114	110	100	99	96	106	84	100	86	93	111	107	101	108	2366	190074
ΣX ²	444	379	329	413	390	437	419	415	429	466	434	374	355	344	404	260	370	286	327	441	419	363	428		
ΣXiXt	8973	8170	7636	8484	8357	8662	8699	8594	8734	9124	8833	7947	7967	7848	8392	6803	8105	6933	7602	8854	8599	8152	8606		
r _{tabel}	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
r _{hitung}	0.467	0.556	0.459	0.510	0.484	0.174	0.363	0.456	0.406	0.395	0.483	0.160	0.508	0.774	0.100	0.607	0.612	0.406	0.729	0.308	0.445	0.660	0.239		
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	drop	valid	valid	valid	valid	drop	valid	valid	drop		

Lampiran 15

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X2 (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	Σx^2	$\Sigma x.X_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	112	444	8973	25.87	139.93	3475.47	0.467	0.361	Valid
2	101	379	8170	38.97	204.47	3475.47	0.556	0.361	Valid
3	95	329	7636	28.17	143.67	3475.47	0.459	0.361	Valid
4	105	413	8484	45.50	203.00	3475.47	0.510	0.361	Valid
5	104	390	8357	29.47	154.87	3475.47	0.484	0.361	Valid
6	109	437	8662	40.97	65.53	3475.47	0.174	0.361	Drop
7	109	419	8699	22.97	102.53	3475.47	0.363	0.361	Valid
8	107	415	8594	33.37	155.27	3475.47	0.456	0.361	Valid
9	109	429	8734	32.97	137.53	3475.47	0.406	0.361	Valid
10	114	466	9124	32.80	133.20	3475.47	0.395	0.361	Valid
11	110	434	8833	30.67	157.67	3475.47	0.483	0.361	Valid
12	100	374	7947	40.67	60.33	3475.47	0.160	0.361	Drop
13	99	355	7967	28.30	159.20	3475.47	0.508	0.361	Valid
14	96	344	7848	36.80	276.80	3475.47	0.774	0.361	Valid
15	106	404	8392	29.47	32.13	3475.47	0.100	0.361	Drop
16	84	260	6803	24.80	178.20	3475.47	0.607	0.361	Valid
17	100	370	8105	36.67	218.33	3475.47	0.612	0.361	Valid
18	86	286	6933	39.47	150.47	3475.47	0.406	0.361	Valid
19	93	327	7602	38.70	267.40	3475.47	0.729	0.361	Valid
20	111	441	8854	30.30	99.80	3475.47	0.308	0.361	Drop
21	107	419	8599	37.37	160.27	3475.47	0.445	0.361	Valid
22	101	363	8152	22.97	186.47	3475.47	0.660	0.361	Valid
23	108	428	8606	39.20	88.40	3475.47	0.239	0.361	Drop

Lampiran 16

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1 Variabel X2 (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 2366
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 190074
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 190074 - \frac{2366^2}{30} = 3475.47$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 112
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
= $4^2 + 4^2 + 5^2 + \dots + 5^2$
= 444
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 444 - \frac{112^2}{30} = 25.87$
7. Kolom $\Sigma X \cdot X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
= $(4 \times 88) + (4 \times 83) + (5 \times 88) + \dots + (5 \times 89)$
= 8973
8. Kolom $\Sigma x \cdot x_t$ = $\Sigma X \cdot X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 8973 - \frac{112 \times 2366}{30} = 139.93$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x \cdot x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{139.93}{\sqrt{25.87 \cdot 3475.47}} = 0.467$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

Lampiran 17

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Coba
Variabel X₂ (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

No Resp.	Butir Item																		X _t	X _t ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	5	4	73	5329
2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	5	3	4	3	3	65	4225
3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	68	4624
4	4	2	2	2	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	67	4489
5	4	2	2	2	2	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	66	4356
6	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	4	3	60	3600
7	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	63	3969
8	5	5	5	5	5	2	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	78	6084
9	3	1	3	2	4	4	5	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	4	64	4096
10	3	3	2	2	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	71	5041
11	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	67	4489
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	76	5776
13	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	5	72	5184
14	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	3	4	58	3364
15	4	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	47	2209
16	4	4	3	4	4	4	2	1	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	52	2704
17	4	3	3	2	4	2	2	5	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	56	3136
18	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	4	2	2	2	4	3	68	4624
19	4	5	4	5	3	4	4	5	3	2	4	3	3	2	3	3	1	3	61	3721
20	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	2	2	2	2	3	2	1	2	53	2809
21	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	77	5929
22	2	3	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	53	2809
23	4	3	3	2	2	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	3	3	52	2704
24	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	44	1936
25	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	3	56	3136
26	5	2	3	3	4	3	4	3	5	2	3	2	2	2	2	1	2	3	51	2601
27	2	3	3	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	48	2304
28	3	3	3	1	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	3	46	2116
29	3	2	2	2	3	2	4	3	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	48	2304
30	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	2	4	2	5	4	3	72	5184
ΣX	112	101	95	105	104	109	107	109	114	110	99	96	84	100	86	93	107	101	1832	114852
ΣX^2	444	379	329	413	390	419	415	429	466	434	355	344	260	370	286	327	419	363		
$\Sigma XiXt$	6973	6358	5929	6597	6507	6755	6677	6796	7104	6871	6202	6116	5304	6294	5406	5935	6696	6332		
r _{tabel}	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
r _{hitung}	0.481	0.559	0.441	0.503	0.527	0.378	0.453	0.446	0.456	0.509	0.539	0.766	0.642	0.567	0.450	0.754	0.485	0.628		
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid		
Si ²	0.86	1.30	0.94	1.52	0.98	0.77	1.11	1.10	1.09	1.02	0.94	1.23	0.83	1.22	1.32	1.29	1.25	0.77		

Lampiran 18

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X2 (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

$$\Sigma X_t = 1832$$

$$\Sigma X_t^2 = 114852$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	ΣX^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	112	444	6973	25.87	133.53	2977.87	0.481	0.361	Valid
2	101	379	6358	38.97	190.27	2977.87	0.559	0.361	Valid
3	95	329	5929	28.17	127.67	2977.87	0.441	0.361	Valid
4	105	413	6597	45.50	185.00	2977.87	0.503	0.361	Valid
5	104	390	6507	29.47	156.07	2977.87	0.527	0.361	Valid
6	109	419	6755	22.97	98.73	2977.87	0.378	0.361	Valid
7	107	415	6677	33.37	142.87	2977.87	0.453	0.361	Valid
8	109	429	6796	32.97	139.73	2977.87	0.446	0.361	Valid
9	114	466	7104	32.80	142.40	2977.87	0.456	0.361	Valid
10	110	434	6871	30.67	153.67	2977.87	0.509	0.361	Valid
11	99	355	6202	28.30	156.40	2977.87	0.539	0.361	Valid
12	96	344	6116	36.80	253.60	2977.87	0.766	0.361	Valid
13	84	260	5304	24.80	174.40	2977.87	0.642	0.361	Valid
14	100	370	6294	36.67	187.33	2977.87	0.567	0.361	Valid
15	86	286	5406	39.47	154.27	2977.87	0.450	0.361	Valid
16	93	327	5935	38.70	255.80	2977.87	0.754	0.361	Valid
17	107	419	6696	37.37	161.87	2977.87	0.485	0.361	Valid
18	101	363	6332	22.97	164.27	2977.87	0.628	0.361	Valid

Lampiran 19

Data Hasil Uji Reliabilitas
Variabel X2 (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

No.	Si ²
1	0.86
2	1.30
3	0.94
4	1.52
5	0.98
6	0.77
7	1.11
8	1.10
9	1.09
10	1.02
11	0.94
12	1.23
13	0.83
14	1.22
15	1.32
16	1.29
17	1.25
18	0.77
Σ	19.53

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

$$\begin{aligned}
 Si^2 &= \frac{\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}{n} \\
 &= \frac{444 - \frac{112^2}{30}}{30} = 0.86
 \end{aligned}$$

2. Menghitung varians total

$$\begin{aligned}
 St^2 &= \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n} \\
 &= \frac{114852 - \frac{1832^2}{30}}{30} = 99.26
 \end{aligned}$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right) \\
 &= \frac{18}{18-1} \left(1 - \frac{19.53}{99.3} \right) \\
 &= 0.851
 \end{aligned}$$

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

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Jakarta, November 2015

Kepada Yth,
Para Anggota Koperasi Pegawai
Kementerian Agama Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Dengan ini saya Mutia Sari, mahasiswi Pendidikan Ekonomi Koperasi Universitas Negeri Jakarta sebagai peneliti mengharapkan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi lembar kuesioner ini yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka penelitian untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana (S1) dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Intepersonal Terhadap Partisipasi Anggota"**.

Dalam penelitian ini, tidak ada maksud lain kecuali untuk tujuan ilmiah penelitian. Identitas Anda sebagai narasumber dijamin kerahasiaannya sehingga tidak mempengaruhi jalannya kegiatan koperasi yang bersangkutan. Informasi dan jawaban yang diberikan akan sangat membantu penelitian ini.

Demikian surat permohonan ini dibuat peneliti. Atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Mutia Sari

8105112278

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Unit Kerja :

Pendidikan Terakhir :

INSTRUMEN PARTISIPASI ANGGOTAPetunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah baik-baik setiap pernyataan.
2. Berilah tanda () pada kolom yang tersedia. Klasifikasi jawabannya sebagai berikut:
 - SS = Sangat Sering
 - S = Sering
 - J = Jarang
 - P = Pernah
 - TP = Tidak Pernah
3. Harap semua item pernyataan diisi dan pastikan tidak ada yang terlewat.

No	Pernyataan	TP	P	J	S	SS
1	Saya menyetorkan simpanan wajib tepat waktu setiap bulannya					
2	Saya aktif dalam penyetoran simpanan sukarela					
3	Saya menunggak dalam penyetoran simpanan wajib					
4	Saya berusaha meningkatkan modal koperasi					
5	Saya aktif dalam menghadiri RAT					
6	Saya terlibat dalam penetapan tujuan usaha					
7	Saya memberikan pendapat dalam RAT					
8	Saya menggunakan hak pilih dalam RAT					

9	Saya ikut serta dalam perencanaan anggaran dasar					
10	Saya memperhatikan dengan baik jalannya rapat anggota					
11	saya terlibat dalam penyusunan strategi untuk mengatasi kendala yang dihadapi koperasi					
12	Saya memperhatikan perkembangan SHU					
13	Saya mengawasi kegiatan manajemen koperasi yang sedang berlangsung					
14	Saya memperhatikan perkembangan usaha koperasi					
15	Saya menghindar jika ditanya mengenai perkembangan koperasi					
16	Saya memberikan kritik pada unit koperasi yang mengalami penurunan kerja					
17	Saya memberikan saran untuk peningkatan pelayanan					
18	Saya memilih meminjam uang di koperasi daripada bank					
19	Saya memilih meminjam uang di bank daripada koperasi					
20	Saya mengembalikan pinjaman tepat waktu					

INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah baik-baik setiap pernyataan.
2. Berilah tanda () pada kolom yang tersedia. Klasifikasi jawabannya sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - RR = Ragu-ragu
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju
3. Harap semua item pernyataan diisi dan pastikan tidak ada yang terlewat.

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pengelola memberikan pelayanan sesuai dengan etika dan moral					
2	Koperasi tepat waktu dalam melayani pelanggan					
3	Kebutuhan hidup pelanggan telah terpenuhi oleh program-program yang disediakan koperasi					
4	Pengelola membuka layanan sesuai dengan jam kerja yang berlaku					
5	Koperasi berinovasi pada produk yang ditawarkan kepada pelanggan					
6	Pengurus dan karyawan konsisten dalam melayani anggota					
7	Karyawan teliti dalam melayani anggota					
8	Koperasi tanggap terhadap keluhan pelayanan dari anggota					
9	Koperasi berusaha untuk mengetahui kebutuhan anggota					
10	Karyawan sigap dalam merespon permintaan anggota					

11	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan anggota					
12	Karyawan malas menanggapi keluhan anggota					
13	Keamanan modal anggota dapat terjamin selama disimpan oleh koperasi					
14	Karyawan membuat anggota merasa aman sewaktu transaksi					
15	kerahasiaan informasi transaksi anggota dapat terjamin					
16	Anggota merasakan pelayanan yang ramah saat melakukan permohonan peminjaman dana					
17	Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan anggota					
18	Karyawan ramah dalam bertutur kata dalam memberikan informasi yang dibutuhkan					
19	Perlengkapan gedung yang dimiliki koperasi menunjang pelayanan					
20	Pengelola unit simpan pinjam memiliki penampilan yang menunjang pelayanan					
21	Pengelola unit simpan pinjam memiliki penampilan yang menunjang pelayanan					
22	Ketersediaan peralatan yang modern untuk transaksi simpan pinjam					
23	Ruang pelayanan bersih, rapih, dan nyaman					

INSTRUMEN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Saya mudah memperoleh informasi tentang kegiatan yang terjadi di koperasi					
2	Pengurus dan karyawan tertutup dalam memberikan informasi tentang koperasi					
3	Saya membatasi lawan bicara di koperasi					
4	Saya langsung memberitahu kepada sesama anggota jika terdapat informasi baru mengenai kegiatan di koperasi					
5	Saya bersama anggota lainnya mengadakan pertemuan informal untuk membicarakan kegiatan di koperasi					
6	Saya berusaha menanggapi jika ada informasi baru					
7	Saya mengingatkan sesama anggota dan pengurus saat terjadi kesalahan					
8	Pertemuan-pertemuan informal membuat hubungan kami sesama anggota lebih dekat					
9	Saya menatap lawan bicara ketika berkomunikasi					
10	Saya mengucapkan selamat kepada pegawai yang sukses dalam sesuatu hal					
11	Saya malas bertegur sapa dengan sesama anggota maupun pengurus					
12	Saya bertegur sapa jika saling bertemu dengan sesama anggota, karyawan, maupun pengurus koperasi					
13	Saya memberi respon jika ada informasi yang diberikan					
14	Saya memberi pujian kepada siapapun yang memberi pendapat dengan baik					
15	Saya malas mendengarkan saat orang lain mengemukakan pendapat					
16	Saya mengingatkan sesama anggota dan pengurus saat terjadi kesalahan					
17	Saya malas bertanya jika ada informasi yang tidak dipahami					

18	Saya bersedia membantu hasil keputusan yang telah disepakati					
----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 21

Data Final
Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No. Resp.	Butir Item																				Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	2	4	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	69
2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	2	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	73
3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	79
4	4	5	2	5	3	2	3	5	5	3	2	4	1	4	1	4	4	3	2	4	66
5	2	4	2	5	2	5	5	4	5	2	2	2	5	2	4	4	4	5	5	4	73
6	5	5	2	5	5	5	5	5	4	2	2	2	5	3	3	1	4	4	3	3	73
7	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	74
8	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	2	5	4	5	5	5	4	5	79
9	2	5	4	3	5	5	5	5	4	3	2	2	5	5	5	4	3	3	5	5	80
10	5	4	4	2	3	3	4	3	5	2	5	3	5	5	4	2	4	3	4	3	73
11	1	4	4	5	5	5	5	2	1	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	74
12	4	5	1	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	82
13	5	5	2	4	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	74
14	4	3	4	2	1	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	62
15	5	3	2	3	1	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	61
16	5	5	3	2	1	3	4	5	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	78
17	4	4	4	4	1	1	4	5	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	68
18	5	5	4	1	2	2	4	5	2	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	75
19	5	5	2	3	1	2	5	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4	3	3	3	66
20	5	5	4	5	5	4	2	5	5	3	4	4	2	5	5	2	5	5	4	4	83
21	4	2	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	2	4	2	2	4	4	3	4	70
22	5	3	2	2	3	5	5	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	67
23	3	1	4	4	5	5	2	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	68
24	5	5	2	5	5	3	2	2	2	4	2	3	3	4	5	3	3	3	2	2	65
25	3	3	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	2	3	76
26	5	5	4	3	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	2	3	74
27	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	69
28	3	4	4	3	1	2	4	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	76
29	3	5	3	2	4	2	5	4	2	3	3	4	5	2	5	4	3	5	4	5	73
30	4	3	5	5	5	2	5	5	2	5	3	5	2	3	5	4	5	3	3	3	77
31	5	4	4	3	5	2	4	1	5	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	77
32	2	2	4	5	4	5	3	4	2	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	77
33	1	3	2	2	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	67
34	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	1	4	71
35	1	2	3	3	3	1	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	54
36	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	66
37	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	2	2	70
38	2	4	3	1	4	2	2	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	2	3	59
39	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	1	2	54
40	2	3	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	48
41	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	5	5	4	67
42	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	3	3	71
43	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	2	2	2	71
44	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	52
45	5	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	60

46	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	2	51
47	2	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	2	5	2	1	1	1	3	3	61
48	2	3	5	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	1	2	48
49	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	4	2	2	3	3	2	3	61
50	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	49
51	2	3	5	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	52
52	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	61
53	1	2	4	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	46
54	2	2	5	3	4	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	2	3	2	2	2	48
55	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	3	2	4	5	2	2	2	3	1	1	64
56	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	62
57	5	2	5	1	5	2	3	3	2	2	3	2	1	5	3	3	3	2	2	3	57
58	4	2	4	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	2	52
59	3	2	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	54
60	3	1	4	2	5	2	1	3	2	2	1	1	2	5	2	3	2	2	2	2	47
61	2	2	3	3	5	4	2	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	2	2	54
62	5	2	3	3	5	1	1	2	2	3	3	3	2	4	1	2	1	2	2	3	50
63	4	3	1	2	5	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	4	1	2	1	2	47
64	4	5	2	1	2	1	1	5	5	5	4	2	1	4	2	1	2	2	2	1	52
65	4	3	2	1	5	1	2	5	5	4	5	4	2	5	2	1	2	1	2	2	58
66	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	2	1	3	2	57
67	2	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	3	1	5	1	1	3	1	2	2	59
68	4	3	5	1	5	3	1	5	4	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	71
69	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	1	2	2	3	3	2	71
70	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	77
71	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	3	1	3	2	73
72	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	67
73	5	2	5	3	4	4	2	4	2	2	2	5	3	2	1	2	3	1	2	4	58
74	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	2	3	4	5	1	2	3	1	2	4	70
75	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	2	2	3	66
76	5	5	5	5	2	4	5	5	2	4	4	4	5	2	1	3	2	1	2	2	68
77	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	1	1	2	1	2	2	69
78	4	2	2	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	1	2	3	1	1	3	66
79	3	4	3	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3	3	2	4	4	3	2	2	69
80	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	66
81	3	5	5	3	3	2	3	4	3	5	5	3	5	5	1	2	3	1	1	1	63
82	2	4	5	5	3	4	2	4	5	4	5	3	3	4	1	1	1	1	4	3	64
83	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	1	3	4	1	2	3	73
84	3	2	4	3	4	5	5	2	4	4	3	4	2	4	1	2	3	1	2	1	59
85	5	5	5	5	4	2	3	3	5	4	4	4	5	5	2	2	3	2	2	1	71
86	5	4	3	5	4	2	4	2	3	5	5	4	5	3	2	2	3	1	3	4	69
87	2	5	5	5	3	2	3	5	4	3	5	3	3	2	3	2	2	4	3	4	68
88	3	5	5	3	4	3	5	2	2	2	2	3	5	4	2	2	3	1	3	2	61
89	4	5	5	5	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	2	2	3	1	3	3	73
90	3	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	2	3	3	2	1	2	67
91	4	5	2	2	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	1	2	3	1	2	3	64
92	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	1	1	2	1	2	3	64
93	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	1	1	3	1	3	2	56
94	2	3	3	1	2	5	3	2	2	5	4	4	4	5	2	2	3	3	3	2	60
95	4	3	3	3	5	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	70
96	5	4	5	3	2	4	5	4	5	1	4	2	5	4	3	3	2	3	3	2	69
97	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5	1	2	3	2	2	2	71
98	3	5	3	4	4	3	4	5	2	3	4	2	2	5	1	1	1	2	3	2	59
99	4	4	5	5	4	2	3	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	1	1	68
100	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	69

101	3	4	4	3	2	4	2	5	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	65
102	2	2	2	5	3	3	1	3	4	2	4	3	5	3	2	4	4	3	3	2	60
103	2	3	5	4	3	3	3	2	5	5	4	5	4	3	2	2	3	2	2	2	64
104	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	3	2	2	3	2	3	74
105	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	5	4	4	3	3	4	2	2	77
106	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	3	3	3	2	77
107	4	5	2	4	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	2	2	2	1	3	2	68
108	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	78
109	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	2	2	2	2	4	3	2	73
110	4	4	4	2	4	3	5	5	5	3	2	5	4	4	2	4	3	4	2	2	71
111	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	5	5	2	4	2	3	2	1	71
112	5	4	5	3	5	5	3	2	3	4	2	3	5	5	2	3	2	1	2	1	65
113	4	5	4	5	4	5	4	3	5	2	5	4	3	4	2	3	2	4	2	4	74
114	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	74
115	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	4	72
116	5	5	4	4	5	3	4	4	5	2	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	64
117	1	4	5	4	4	2	2	5	4	2	2	2	5	5	2	2	3	1	3	4	62
118	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	2	4	3	2	2	3	1	2	2	70
119	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	64
120	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	71
121	4	5	5	4	5	2	3	5	5	2	4	3	2	5	1	2	2	2	2	2	65
122	5	5	4	5	5	4	5	5	1	2	2	4	4	1	2	4	2	4	4	2	70
123	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	1	3	4	2	2	2	70
124	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	89
125	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	1	3	4	2	1	3	72
126	5	4	5	4	3	2	4	5	2	4	3	4	4	5	1	1	1	2	3	3	65
127	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	1	1	75
128	3	3	5	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	5	2	3	1	4	1	3	62
129	4	5	2	5	5	3	5	4	2	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	66
130	3	3	3	5	5	4	5	5	5	2	3	2	4	3	4	3	2	4	1	1	67
131	2	4	1	4	4	4	4	3	5	3	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	56
132	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3	5	5	2	2	2	2	3	1	1	68
133	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	87
134	2	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	5	2	3	2	2	4	4	74
135	3	4	2	2	4	3	5	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	56
136	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	1	1	2	2	1	61
137	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2	64
138	3	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	3	4	2	2	2	3	4	2	2	69
139	4	3	4	3	3	4	5	4	2	4	3	3	5	4	3	2	3	2	1	3	65
140	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	65
141	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	68
142	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2	62
143	4	5	5	5	5	2	3	5	3	5	4	4	3	5	2	3	5	3	4	4	79
144	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	4	2	1	2	63
145	3	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	2	2	2	4	1	69
146	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	1	4	1	4	2	2	66
147	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	75
148	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	1	62
149	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	3	5	3	4	1	3	3	3	2	4	72
150	4	4	4	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	3	1	2	2	3	4	1	60

151	4	2	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	2	1	2	1	69
152	2	5	5	2	5	3	2	5	5	3	5	4	3	4	2	3	3	2	3	2	68
153	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	2	4	5	2	1	1	2	3	2	4	70
154	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	2	3	4	5	1	1	2	2	1	1	64
155	5	4	5	5	3	5	3	3	3	2	2	5	2	4	1	2	4	2	1	1	62
156	5	1	3	2	3	5	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	72
157	2	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	69
158	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	70
159	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4	3	1	4	4	3	2	4	64
160	3	3	4	5	5	5	3	3	2	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	77
161	4	3	5	4	4	2	3	2	3	4	5	2	3	5	3	1	4	4	3	3	67
162	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	73
163	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5	78
164	2	5	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	2	5	5	4	3	3	5	5	78
165	3	2	1	4	3	4	4	5	5	3	4	1	4	3	4	2	4	3	3	3	65
166	3	4	5	4	4	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	2	3	3	3	2	69
167	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	72
X	598	624	624	585	627	569	614	609	618	575	564	563	581	622	435	478	507	474	444	452	11163

Lampiran 22

Data Final
Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No. Resp	Butir Item																							Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	5	72
2	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89
3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
4	2	4	2	3	4	5	2	4	5	5	5	3	2	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	79
5	5	4	5	5	3	5	4	2	4	4	5	2	2	4	3	4	3	5	4	4	4	2	5	88
6	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	76
7	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	85
8	5	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	81
9	5	5	5	5	3	3	4	2	5	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	93
10	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	5	2	4	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	72
11	5	4	5	5	3	5	3	1	4	2	1	2	2	4	3	3	4	5	2	3	3	5	5	79
12	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	93
13	4	4	4	3	2	4	3	5	5	5	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	3	82
14	4	5	4	5	2	4	4	4	4	1	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	1	5	84
15	3	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	5	84
16	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	83
17	1	4	1	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	1	4	74
18	2	5	2	4	3	1	4	5	5	5	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	75
19	2	3	2	5	4	3	4	5	5	4	5	2	3	4	3	4	2	4	1	4	3	1	5	78
20	4	4	4	2	2	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	1	4	2	3	2	2	5	2	78
21	5	4	5	5	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	5	77
22	5	3	5	5	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	82
23	5	3	5	2	4	4	4	3	1	1	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	80
24	3	2	3	2	4	5	2	5	5	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	75
25	4	3	1	5	2	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	5	74
26	4	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	74
27	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	4	2	64
28	2	5	2	4	2	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	2	3	3	2	2	1	4	73
29	2	5	2	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	82
30	2	3	2	5	3	5	3	4	3	5	2	5	3	2	2	2	4	2	3	2	4	5	5	76
31	2	3	2	4	3	3	2	5	4	1	5	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	5	4	77
32	5	5	5	3	3	5	3	2	2	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	80
33	3	5	3	4	2	2	4	1	3	5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	4	75
34	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	4	4	3	3	4	81
35	1	2	3	3	3	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	70
36	1	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	56
37	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	2	56
38	2	3	1	1	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	69
39	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	64
40	1	2	2	1	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	1	4	3	2	3	2	59
41	1	2	1	4	4	3	2	2	4	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	62
42	1	3	1	3	4	3	4	2	3	2	4	3	1	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	67
43	1	2	2	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	67
44	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	52
45	2	3	1	2	3	1	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	59

46	2	2	2	2	4	1	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	69
47	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	1	61
48	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	5	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	63
49	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	50
50	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3	64
51	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	55
52	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	5	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	62
53	3	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	44
54	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	51
55	2	1	1	1	4	1	3	2	3	3	3	2	5	3	4	4	5	1	5	4	5	3	1	66
56	1	2	2	1	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	1	3	3	4	2	1	59
57	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	58
58	1	2	2	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	51
59	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	58
60	2	2	2	2	4	3	1	3	2	2	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	1	48
61	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	1	2	2	2	54
62	1	3	2	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2	3	2	2	1	62
63	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	5	1	3	2	3	1	54
64	1	1	1	1	4	4	3	5	5	5	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	5	1	71
65	1	2	2	1	1	4	2	5	5	4	5	4	2	1	2	3	2	5	1	3	3	3	2	63
66	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	1	4	2	3	3	4	4	68
67	2	2	1	3	3	2	2	2	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	2	2	2	5	3	71
68	3	2	2	1	3	4	2	4	4	3	5	2	5	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	62
69	1	1	3	1	3	1	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	72
70	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	3	2	3	4	64
71	4	2	5	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4	1	1	2	3	4	2	2	3	5	4	77
72	4	2	4	5	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	79
73	4	4	3	3	1	5	3	4	2	2	2	5	5	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	68
74	2	4	4	5	1	5	1	4	4	5	2	3	5	2	3	3	3	3	2	2	3	5	5	76
75	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	4	75
76	4	2	5	5	2	5	1	5	2	4	4	4	5	4	2	4	3	2	3	2	4	5	5	82
77	5	2	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	91
78	5	3	5	4	1	4	2	3	5	5	4	4	2	2	2	2	3	5	2	3	2	2	4	74
79	2	2	3	5	3	3	2	3	5	5	5	3	3	1	1	2	3	5	2	4	3	4	3	72
80	3	2	4	4	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	79
81	2	1	5	3	2	3	2	4	3	5	5	3	5	3	2	2	2	3	1	2	3	5	3	69
82	4	3	3	5	4	2	2	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	83
83	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	91
84	5	1	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	5	76
85	2	1	5	5	3	5	2	3	5	4	4	4	5	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	73
86	2	4	5	5	2	5	2	2	3	5	5	4	3	3	2	2	2	4	2	2	1	4	4	73
87	2	4	3	5	3	2	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	5	3	83
88	3	2	5	3	3	3	1	2	2	2	2	3	5	2	1	2	3	4	3	2	3	5	5	66
89	2	3	4	5	2	4	2	4	5	4	5	5	5	2	3	1	2	4	3	3	3	5	2	78
90	5	2	5	4	2	3	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	78
91	3	3	5	2	1	4	1	3	3	4	4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	5	5	69	
92	3	3	2	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	1	4	67
93	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	60
94	5	2	4	1	4	2	4	2	2	5	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	3	72
95	2	3	4	4	2	5	2	2	4	4	3	5	3	2	1	2	2	5	2	2	2	3	3	67
96	4	2	4	3	3	5	4	3	2	1	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	71
97	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	68
98	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	55
99	2	3	3	2	4	3	2	2	4	2	4	3	5	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	70
100	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	1	2	3	4	2	4	3	4	4	68

101	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	82
102	3	2	5	5	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	1	73
103	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	70
104	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	80
105	3	2	5	3	3	5	2	4	5	4	5	2	4	1	3	1	4	5	3	3	2	5	5	79
106	4	2	5	5	2	4	2	5	5	5	3	3	4	2	2	4	1	4	4	3	3	5	5	82
107	2	2	5	4	4	4	2	2	5	5	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	83
108	5	2	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	2	1	5	3	4	4	3	5	87
109	3	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	66
110	3	2	4	2	3	4	1	5	5	3	2	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	5	78
111	5	1	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	4	5	4	4	2	5	5	83
112	5	1	5	3	2	5	2	2	3	4	2	3	5	1	4	4	3	5	3	3	3	4	3	75
113	5	4	3	5	2	4	2	3	5	2	5	4	4	3	3	2	4	4	1	1	2	5	4	77
114	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	2	4	1	2	5	4	4	2	4	4	81
115	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	2	4	5	3	3	3	2	4	2	2	2	4	4	77
116	3	2	3	4	3	5	2	4	5	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	2	2	5	4	78
117	2	4	5	4	4	1	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	81
118	5	2	4	3	3	5	2	5	5	4	3	2	4	3	2	4	3	5	2	3	2	5	5	81
119	4	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	74
120	5	2	3	3	4	5	2	4	4	3	2	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	83
121	2	2	2	4	4	4	3	5	5	2	4	3	5	2	3	1	2	5	4	3	2	5	3	75
122	4	2	4	5	4	5	4	5	1	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	5	5	84
123	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	87
124	3	2	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	4	3	1	4	4	2	3	75
125	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	1	4	5	5	83
126	2	3	4	4	3	5	4	5	2	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	79
127	5	1	3	3	4	4	3	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	86
128	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	79
129	3	2	3	5	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	85
130	4	1	4	5	3	3	4	5	5	2	3	2	3	2	4	3	5	1	4	4	2	3	5	76
131	4	2	2	4	3	2	3	3	5	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	76
132	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	70
133	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	1	4	3	2	3	4	4	3	72
134	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	70
135	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	60
136	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	68
137	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	62
138	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	63
139	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	70
140	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	5	3	69
141	4	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	1	2	3	4	2	3	3	5	70
142	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	1	3	2	4	4	3	3	4	2	69
143	2	1	2	5	4	4	3	5	3	4	3	2	4	3	3	1	4	5	3	4	2	5	3	75
144	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	59
145	3	1	3	4	4	2	3	4	2	3	4	5	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	72
146	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2	4	3	4	63
147	4	3	4	4	1	4	2	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	5	3	1	2	5	5	78
148	5	1	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	70
149	4	4	3	4	1	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	78
150	2	1	4	2	4	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	2	73

151	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	71
152	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	5	4	5	3	2	3	2	1	4	3	2	5	2	65
153	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	72
154	4	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	69
155	5	1	2	5	3	5	4	3	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	71
156	5	4	5	2	2	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	4	2	1	4	74
157	4	3	4	3	4	2	2	5	3	2	3	5	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	70
158	5	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	1	1	3	4	70
159	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	5	4	4	4	2	1	4	4	3	3	4	3	73
160	5	4	3	5	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	78
161	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	5	2	5	1	3	3	1	4	4	4	3	3	3	70
162	4	4	2	4	4	2	3	5	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	75
163	3	5	4	3	2	5	1	3	4	5	3	5	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	77
164	4	5	2	2	2	2	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	83
165	4	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	74
166	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	5	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	71
167	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	2	2	76
ΣX	529	445	528	553	486	554	471	561	583	553	565	535	568	500	512	500	496	558	509	488	489	565	557	12105

Lampiran 23

Data Final
Variabel X2 (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

No. Resp.	Butir Item																		Xt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	4	2	3	65
2	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	72
3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	5	4	4	61
4	2	3	1	5	3	1	4	4	3	3	2	4	2	4	4	5	5	5	60
5	4	4	5	5	2	4	4	2	5	3	5	2	5	4	5	4	5	4	72
6	3	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4	4	2	4	5	5	4	5	72
7	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	72
8	5	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	70
9	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	72
10	2	4	5	2	3	4	2	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	5	63
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2	1	65
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	1	4	4	5	4	5	72
13	4	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	5	5	2	65
14	3	2	3	3	1	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	1	2	59
15	3	5	4	4	1	4	3	3	5	4	3	4	2	5	5	3	4	2	64
16	3	4	4	2	1	5	4	4	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5	69
17	1	4	3	4	1	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	62
18	2	4	2	4	2	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	71
19	2	5	4	3	1	3	5	2	3	2	3	2	2	4	5	5	4	5	60
20	4	2	2	5	5	5	2	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	75
21	5	5	2	3	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4	63
22	5	5	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	5	3	3	4	60
23	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	2	4	67
24	3	2	3	5	5	5	3	4	3	4	2	3	2	3	5	5	2	2	61
25	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	71
26	4	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	70
27	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	2	2	2	3	62
28	2	4	3	3	1	5	5	2	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	66
29	2	5	5	2	4	5	4	2	5	3	3	4	3	3	3	5	4	2	64
30	2	5	2	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	3	73
31	2	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	4	1	5	69
32	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	2	5	4	5	72
33	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	71
34	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	70
35	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	56
36	4	5	4	5	3	2	2	2	1	4	4	5	3	2	5	5	3	4	63
37	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	69
38	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	59
39	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	59
40	3	4	5	4	5	2	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	4	3	71

41	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3	36
42	2	3	3	2	3	1	1	2	2	4	3	3	1	1	3	4	4	4	46
43	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	49
44	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	2	71
45	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	47
46	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	4	4	57
47	2	4	4	4	4	1	1	5	1	3	3	1	4	1	4	4	2	4	52
48	3	4	4	4	4	2	2	3	1	3	2	2	5	2	3	3	3	4	54
49	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	50
50	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	49
51	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	50
52	3	3	1	2	3	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4	59
53	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	48
54	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	5	3	3	3	2	3	49
55	4	3	4	3	4	2	5	5	4	2	3	5	4	4	3	4	5	3	67
56	3	4	4	3	5	3	2	4	2	2	5	2	4	2	5	3	5	3	61
57	3	2	3	4	3	3	3	5	2	3	4	2	5	3	4	4	3	4	60
58	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	4	49
59	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	55
60	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	45
61	3	2	4	3	2	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	2	4	4	56
62	4	3	4	2	4	1	2	4	2	3	3	3	3	1	4	4	2	3	52
63	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	3	2	1	1	3	3	3	3	47
64	2	4	4	3	4	2	1	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	51
65	2	2	4	3	4	2	1	5	1	3	3	4	2	2	2	4	4	4	52
66	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	43
67	3	3	2	2	2	1	1	5	1	1	3	3	5	3	3	3	4	2	47
68	2	2	3	3	2	1	1	5	1	3	2	2	5	1	2	3	2	3	43
69	3	3	4	4	4	1	2	3	1	4	3	5	3	2	4	4	4	3	57
70	2	4	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	1	43
71	2	3	2	3	2	1	1	5	1	3	2	5	4	3	3	2	4	3	49
72	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	2	55
73	4	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	5	5	3	3	3	2	3	49
74	4	2	3	2	4	1	2	5	1	3	3	3	5	3	3	3	2	2	51
75	3	4	4	2	3	3	3	5	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	60
76	4	3	3	4	4	1	3	2	1	4	3	4	5	2	3	3	2	3	54
77	4	3	4	4	4	1	1	5	1	2	3	3	4	2	2	4	4	3	54
78	3	2	4	3	3	1	2	3	1	3	4	4	2	3	4	4	4	4	54
79	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	60
80	4	2	3	4	1	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	55
81	3	3	2	2	3	1	2	5	1	3	3	3	5	3	2	3	2	3	49
82	2	3	3	4	3	1	1	4	1	4	3	3	5	1	4	4	4	2	52
83	4	4	4	4	4	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	63
84	3	4	4	4	4	1	2	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	58
85	3	4	4	4	4	2	2	5	2	4	4	4	5	3	4	4	3	3	64

86	2	4	3	2	3	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	54
87	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	5	2	4	3	4	3	59
88	4	4	4	4	3	2	2	4	1	4	4	3	5	3	3	3	3	3	59
89	2	4	3	4	3	2	2	5	1	3	4	5	5	3	4	3	3	3	59
90	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	48
91	4	5	5	4	3	5	2	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	70
92	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	2	3	4	3	3	65
93	4	3	4	3	3	1	1	3	1	3	4	3	3	3	5	4	3	3	54
94	3	4	3	4	2	4	5	5	5	3	4	5	3	3	2	4	5	4	68
95	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	72
96	3	2	2	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	70
97	4	5	4	5	5	1	2	5	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
98	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	63
99	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	65
100	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	65
101	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	62
102	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	57
103	3	4	3	4	3	5	5	3	4	2	3	5	5	3	3	3	4	5	67
104	3	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	72
105	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	64
106	4	4	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	58
107	4	2	3	3	2	2	2	5	1	3	3	4	2	2	3	3	2	3	49
108	4	3	3	1	2	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	54
109	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	49
110	4	2	3	1	2	2	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	2	57
111	3	4	2	2	4	2	4	5	3	3	3	3	5	2	3	3	4	4	59
112	3	4	4	2	4	2	3	5	1	3	3	4	5	2	3	4	3	4	59
113	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	53
114	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	78
115	4	3	4	4	3	2	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	73
116	3	4	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	66
117	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	70
118	3	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	3	2	3	2	3	43
119	3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59
120	4	3	4	1	2	4	3	4	3	2	3	2	5	4	3	3	4	3	57
121	3	3	3	2	3	1	2	5	2	4	3	3	5	2	3	3	2	2	51
122	3	3	4	4	3	2	4	1	4	3	2	4	4	2	1	2	3	4	53
123	3	4	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	51
124	3	2	2	3	4	2	2	5	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3	56
125	3	3	3	4	2	1	3	5	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	56
126	3	2	3	4	3	1	1	5	2	3	3	4	5	1	3	3	2	4	52
127	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	1	3	2	54
128	1	4	4	4	3	2	3	5	4	3	2	4	5	1	3	3	4	3	58
129	4	3	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	54
130	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	5	4	5	68

131	3	2	2	4	4	4	3	1	4	4	3	4	1	3	2	4	3	3	54
132	2	4	2	3	5	5	2	2	3	4	4	5	5	5	3	2	4	3	63
133	4	5	4	5	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	72
134	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	72
135	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	51
136	4	4	3	3	3	1	3	4	2	3	4	4	5	3	2	4	3	4	59
137	3	4	5	3	4	3	1	5	2	5	4	3	4	2	3	3	3	3	60
138	3	2	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	3	2	3	4	5	65
139	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	65
140	5	5	2	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	64
141	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	56
142	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	60
143	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	3	4	5	5	5	4	5	73
144	4	3	1	2	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	65
145	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	2	62
146	4	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	2	3	3	65
147	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	73
148	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	53
149	2	3	3	4	2	1	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	60
150	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	72
151	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	64
152	5	4	4	5	3	4	3	4	2	5	3	4	5	3	2	3	5	3	67
153	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	4	69
154	4	3	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	62
155	4	4	3	3	3	1	2	4	2	4	3	5	5	4	2	3	3	4	59
156	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	69
157	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	62
158	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	68
159	4	3	2	4	3	1	5	3	5	3	4	5	4	4	2	3	4	4	63
160	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	68
161	2	3	3	4	4	3	1	5	4	4	5	2	5	4	4	3	2	3	61
162	4	4	2	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	2	3	3	5	5	65
163	3	3	4	3	3	4	5	2	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4	69
164	4	4	2	2	5	5	4	5	3	4	4	5	3	3	2	5	3	5	68
165	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	5	5	59
166	3	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	68
167	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	70
ΣX	559	577	553	559	554	476	521	623	515	568	551	587	626	531	567	586	574	577	10104

Lampiran 24**Tabulasi Data Penelitian**

Y	X1	X2
69	72	65
73	89	72
79	94	61
66	79	60
73	88	72
73	76	72
74	85	72
79	81	70
80	93	72
73	72	63
74	79	65
82	93	72
74	82	65
62	84	59
61	84	64
78	83	69
68	74	62
75	75	71
66	78	60
83	78	75
70	77	63
67	82	60
68	80	67
65	75	61
76	74	71
74	74	70
69	64	62
76	73	66
73	82	64
77	76	73
77	77	69
77	80	72

67	75	71
71	81	70
54	70	56
66	56	63
70	56	69
59	69	59
54	64	59
48	59	71
67	62	36
71	67	46
71	67	49
52	52	71
60	59	47
51	69	57
61	61	52
48	63	54
61	50	50
49	64	49
52	55	50
61	62	59
46	44	48
48	51	49
64	66	67
62	59	61
57	58	60
52	51	49
54	58	55
47	48	45
54	54	56
50	62	52
47	54	47
52	71	51
58	63	52
57	68	43
59	71	47
71	62	43
71	72	57
77	64	43
73	77	49

67	79	55
58	68	49
70	76	51
66	75	60
68	82	54
69	91	54
66	74	54
69	72	60
66	79	55
63	69	49
64	83	52
73	91	63
59	76	58
71	73	64
69	73	54
68	83	59
61	66	59
73	78	59
67	78	48
64	69	70
64	67	65
56	60	54
60	72	68
70	67	72
69	71	70
71	68	70
59	55	63
68	70	65
69	68	65
65	82	62
60	73	57
64	70	67
74	80	72
77	79	64
77	82	58
68	83	49
78	87	54
73	66	69
71	78	57

71	83	59
65	75	59
74	77	53
74	81	78
72	67	73
64	70	66
62	73	70
70	81	43
64	74	59
71	83	57
65	75	51
70	84	53
70	87	51
89	75	56
72	83	56
65	79	52
75	86	54
62	79	58
66	85	54
67	72	68
56	62	54
68	70	63
87	72	72
74	70	72
56	60	51
61	68	59
64	62	60
69	63	65
65	70	65
65	69	64
68	70	56
62	69	60
79	75	73
63	59	65
69	72	62
66	63	65
75	78	73
62	70	53
72	78	60

88	73	72
69	71	64
68	65	67
70	72	69
64	69	62
62	71	59
72	74	69
69	70	62
70	70	68
64	73	63
77	78	68
67	70	61
73	75	65
78	77	69
78	83	68
65	74	59
69	71	68
72	76	70

Lampiran 25

Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 89 - 46 \\ &= 43 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 167 \\ &= 1 + 7,33 \\ &= 8,33 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

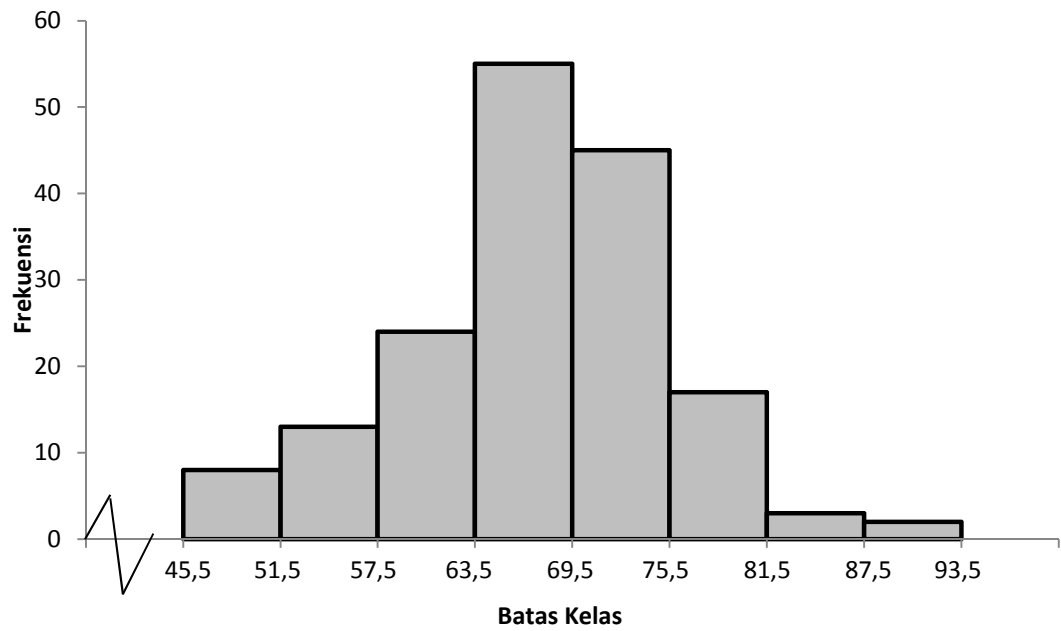
3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= 43 : 8 \\ &= 5,37 \text{ (dibulatkan menjadi 6)} \end{aligned}$$

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
46 - 51	45,5	51,5	8	5%
52 - 57	51,5	57,5	13	8%
58 - 63	57,5	63,5	24	14%
64 - 69	63,5	69,5	55	33%
70 - 75	69,5	75,5	45	27%
76 - 81	75,5	81,5	17	10%
82 - 87	81,5	87,5	3	2%
88 - 93	87,5	93,5	2	1%
Jumlah			167	100%

5. Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)



Lampiran 26

Perhitungan Skor Indikator Variabel Partisipasi Anggota

Indikator	Item	Skor	N	Total Skor	Mean	Presentase
Kontribusi Keuangan	1	598	4	2431	607.75	18.30
	2	624				
	3	624				
	4	585				
Penetapan Tujuan	5	627	3	1810	603.33	18.17
	6	569				
	7	614				
Pengambilan Keputusan	8	609	4	2366	591.50	17.81
	9	618				
	10	575				
	11	564				
Pengawasan	12	563	3	1766	588.67	17.72
	13	581				
	14	622				
Evaluasi	15	435	3	1420	473.33	14.25
	16	478				
	17	507				
Memanfaatkan Pelayanan	18	474	3	1370	456.67	13.75
	19	444				
	20	452				
Jumlah			20	11163	3321.25	100

Lampiran 27

Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 94 - 44 \\ &= 50 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

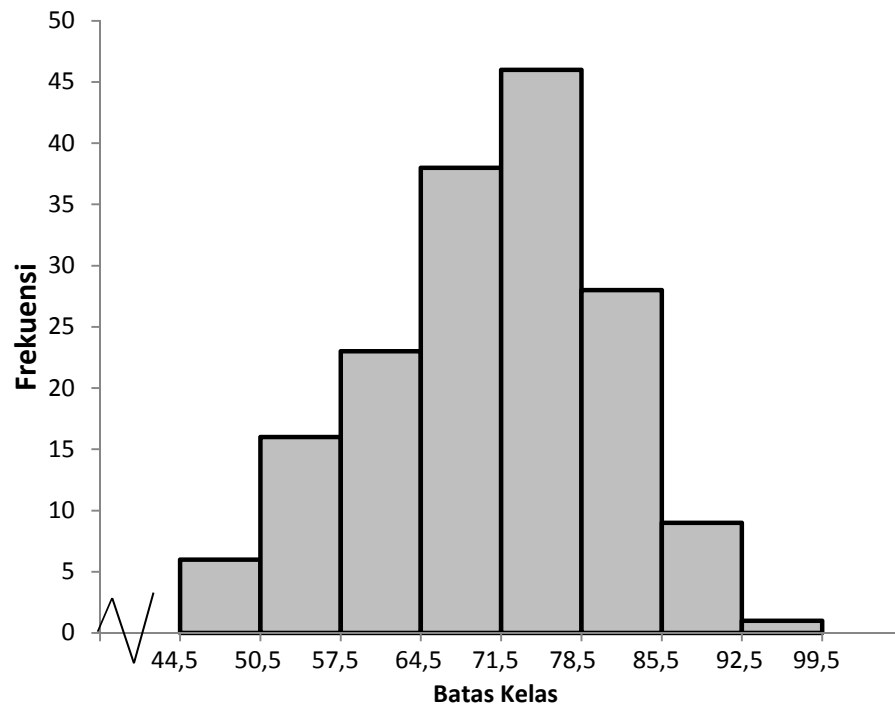
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 167 \\ &= 1 + 7,33 \\ &= 8,33 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= 50 : 8 \\ &= 6,25 \text{ (dibulatkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
44 - 50	44,5	50,5	6	4%
51 - 57	50,5	57,5	16	9%
58 - 64	57,5	64,5	23	14%
65 - 71	64,5	71,5	38	23%
72 - 78	71,5	78,5	46	27%
79 - 85	78,5	85,5	28	17%
86 - 92	85,5	92,5	9	5%
93 - 99	92,5	99,5	1	1%
Jumlah			167	100%

5. Grafik Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

Lampiran 28

Perhitungan Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Item	Skor	N	Total Skor	Mean	Presentase
Keandalan	1	529	7	3,566	509.429	19.33
	2	445				
	3	528				
	4	553				
	5	486				
	6	554				
	7	471				
Daya Tanggap	8	561	5	2,797	559.4	21.23
	9	583				
	10	553				
	11	565				
	12	535				
Jaminan	13	568	3	1,580	526.667	19.99
	14	500				
	15	512				
Empati	16	500	3	1,554	518	19.66
	17	496				
	18	558				
Bukti Langsung	19	509	5	2,608	521.6	19.79
	20	488				
	21	489				
	22	565				
	23	557				
Jumlah			23	12,105	2635.1	100

Lampiran 29

Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X₂ (Efektivitas Komunikasi Interpersonal)

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 78 - 36 \\ &= 42 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

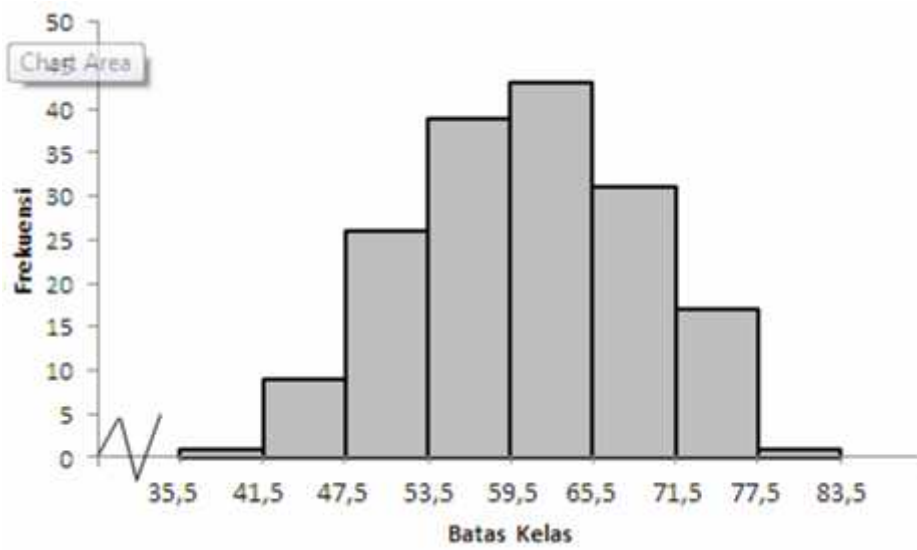
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 167 \\ &= 1 + 7,33 \\ &= 8,33 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= 42 : 8 \\ &= 5,25 \text{ (dibulatkan menjadi 6)} \end{aligned}$$

4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
36 - 40	35,5	41,5	1	1%
42 - 47	41,5	47,5	9	5%
48 - 53	47,5	53,5	26	16%
54 - 59	53,5	59,5	39	23%
60 - 65	59,5	65,5	43	26%
66 - 71	65,5	71,5	31	18%
72 - 77	71,5	77,5	17	10%
78 - 83	77,5	83,5	1	1%
Jumlah			167	100%

5. Grafik Histogram Variabel X_2 (Efektivitas Komunikasi Interpresonal)

Lampiran 30

**Perhitungan Skor Indikator
Variabel Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Indikator	Item	Skor	N	Total Skor	Mean	Presentase
Keterbukaan	1	559	5	2802	560.4	24.99
	2	577				
	3	553				
	4	559				
	5	554				
Dukungan	6	476	4	2135	533.75	23.80
	7	521				
	8	623				
	9	515				
Rasa Positif	10	568	5	2863	572.6	25.53
	11	551				
	12	587				
	13	626				
	14	531				
Kesetaraan	15	567	4	2304	576	25.68
	16	586				
	17	574				
	18	577				
Jumlah			18	10104	2242.75	100

Lampiran 31

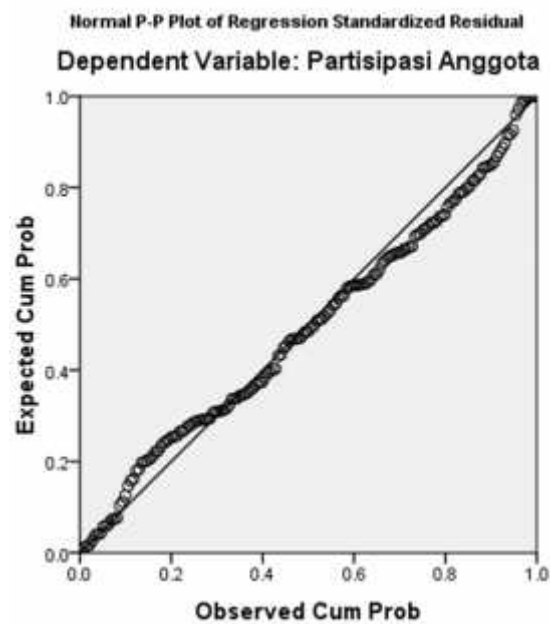
Output Perhitungan SPSS 16.0

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Partisipasi Anggota	Kualitas Pelayanan	Efektivitas Komunikasi Interpersonal
N		167	167	167
Normal	Mean	67.01	72.22	60.62
Parameters ^a	Std. Deviation	8.349	9.530	8.340
Most Extreme	Absolute	.084	.074	.075
Differences	Positive	.052	.039	.057
	Negative	-.084	-.074	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.081	.960	.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.193	.316	.300

a. Test distribution is Normal.



Uji Linearitas

X₁ dengan Y

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Betwe (Combine Anggota * en d)	6600.389	42	157.152	3.921	.000
Kualitas Group Linearity Pelayanan s	4718.623	1	4718.623	117.738	.000
Deviation from Linearity	1881.766	41	45.897	1.145	.281
Within Groups	4969.587	124	40.077		
Total	11569.976	166			

X₂ dengan Y

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Betwee (Combined) Anggota * n	4794.915	32	149.841	2.964	.000
Efektivitas Groups Linearity	2584.315	1	2584.315	51.114	.000
Komunikasi Deviation from Interpersonal Linearity	2210.600	31	71.310	1.410	.094
Within Groups	6775.061	134	50.560		
Total	11569.976	166			

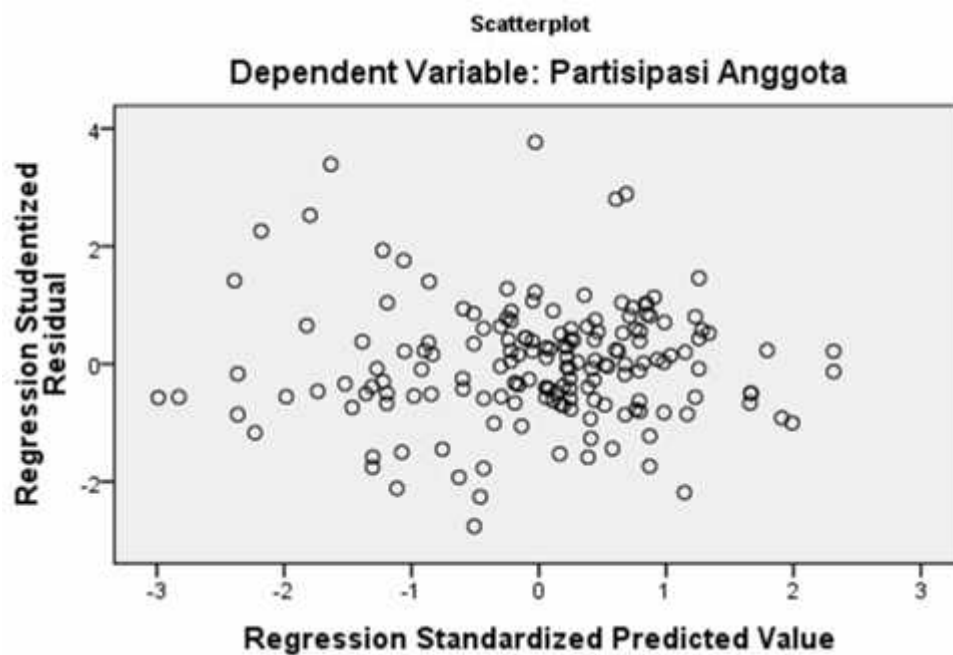
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	12.383	4.299				2.881
Kualitas Pelayanan	.483	.050	.552	9.685	.000	.928	1.077
Efektivitas Komunikasi Interpersonal	.325	.057	.325	5.707	.000	.928	1.077

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Uji Heteroskedastitas



Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.383	4.299		2.881	.005		
Kualitas Pelayanan	.483	.050	.552	9.685	.000	.928	1.077
Efektivitas Komunikasi Interpersonal	.325	.057	.325	5.707	.000	.928	1.077

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5853.731	2	2926.865	83.972	.000 ^a
	Residual	5716.245	164	34.855		
	Total	11569.976	166			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.500	5.904

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota



RIWAYAT HIDUP

Mutia Sari, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 26 September 1992. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis menjalani pendidikan di bangku sekolah dasar dari tahun 1998 sampai dengan 2004 di SD Negeri Duri Pulo Jakarta Pusat. Selanjutnya meneruskan ke pendidikan lanjutan tingkat pertama dari tahun 2004 sampai tahun 2007 di SMP Negeri 72 Jakarta. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan menengah umum di SMA Negeri 1 Jakarta dan lulus pada tahun 2010. Penulis bergabung dengan paduan suara sebagai anggota pada periode 2007/2008 di SMAN 1 Jakarta.

Pada tahun 2011, penulis diterima di Universitas Negeri Jakarta melalui jalur SNMPTN Tertulis kemudian terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi pada Jurusan Ekonomi dan Administrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi dan konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi. Penulis bergabung dengan lembaga pers mahasiswa Fakultas Ekonomi, Econo Channel sebagai anggota pada periode 2012.

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia Jakarta Pusat (KOPPOSINDO) dan Praktik Kegiatan Mengajar di SMA Negeri 4 Jakarta pada tahun 2014. Tahun 2015 penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interprsonal terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan” untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.