

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
PADA ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM TAKERA (TABUNGAN
KELUARGA SEJAHTERA) JAKARTA PUSAT**

**HANDAR APRIYATNA
8125087888**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

**EFFECT ON THE QUALITY OF PARTICIPATION OF MEMBERS TO
MEMBERS COOPERATIVE SAVINGS AND LOANS TAKERA (FAMILY
SAVINGS PROSPER) JAKARTA CENTRE**

HANDAR APRIYATNA

8125087888



**This thesis Compiled As One Of The Requirements For Getting Bachelor Degree of
Education**

ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM

CONCENTRATION OF ECONOMIC EDUCATION COOPERATIVE

DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2013

ABSTRAK

Handar Apriyatna. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat : Program Studi Pendidikan Ekonomi. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan berdasarkan data dan fakta yang fasih, benar, dan dapat dipercaya. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak bulan Maret 2013 sampai dengan bulan Juni 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi simpan pinjam TAKERA. Data variabel Y adalah partisipasi anggota, data variabel X adalah kualitas pelayanan, yang merupakan data primer yang di dapat dari instrument yang berbentuk kuisisioner.

Teknik analisa data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana dan diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 24.75 + 0.665X$. Sedangkan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors diperoleh $L_{hitung} = 0.074$ sedangkan L_{tabel} untuk $n = 90$ pada taraf signifikansi 0.05 adalah 0.109. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ variabel X dan Y berdistribusi normal, hal ini berarti sampel berasal dari populasi berdistribusi normal.

Uji keberartian dan kelinearan regresi dengan menggunakan tabel Analisis Varians (ANOVA) diperoleh persamaan regresi $F_{hitung} (37.78) > F_{tabel} (3.96)$ yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan yang menyatakan regresi sangat berarti serta uji linearitas regresi yang menghasilkan $F_{hitung} (1.36) < F_{tabel} (1.69)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linear.

Uji hipotesis dilakukan dengan koefisien korelasi hubungan dengan rumus Product Moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0.584. Kemudian uji signifikansi dengan t_{hitung} sebesar 6.15 dan t_{tabel} sebesar 1.67. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota Pada anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat. Uji koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 0.3004, hal ini berarti variasi variabel Y (Partisipasi Anggota) dipengaruhi oleh variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0.3004.

Hasil penelitian ini telah menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi partisipasi anggota.

ABSTRACT

Handar Apriyatna. Effect of Service Quality on Member Participation in Member Credit Unions TAKERA (Saving Family Welfare) Central Jakarta: Economic Education Program. Concentration of Economic and Cooperative Education. Department of Economics and Administration. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2013.

This study aims to gain knowledge based on data and facts are eloquent, true, and trustworthy. The research was carried out for 4 months from March 2013 through June 2013. The method used is descriptive method with simple regression approach. The population in this study are members of cooperatives TAKERA. Data is the participation of a member variable Y, X is a variable data service quality, which is the primary data obtained from questionnaires shaped instrument.

The data analysis begins with the search for a simple regression equation and obtained the regression equation $Y = 24.75 + 0.665X$. While testing the normality test requirements analysis error estimates of regression Y on X with Liliefors test obtained $L_{hitung} = 0.074$ whereas L_{tabel} for $n = 90$ at the 0.05 significance level is 0.109. Because $L_{hitung} < L_{tabel}$ variables X and Y are normally distributed, this means that the samples come from normally distributed population.

Significance testing and regression kelinearan using Analysis of Variance table (ANOVA) F value obtained regression equation $(37.78) > F (3.96)$ which means that the regression equation is significant that states very significant regression and regression linearity test that produces $F_{count} (1:36) < F_{table} (1.69)$ which indicates that the regression model used is linear.

Hypothesis testing is done with the relationship with the correlation coefficient generate rxy Product Moment formula for 0.584. Then test with a significance of 6.15 and the t table 1.67. Because $t > t_{table}$, it was concluded that there is a significant relationship between Quality of Service with Member Participation In TAKERA member Credit Unions (Saving Family Welfare) Central Jakarta. KD determination coefficient test result of 0.3004, this means that the variation of the variable Y (Member Participation) is affected by the variable X (Quality of Service) of 0.3004.

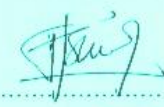
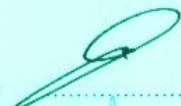
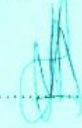


The results of this study have demonstrated the existence of a positive and significant effect between Quality of Service with Member Participation. This shows that the better the quality of services provided, the higher the participation of members.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		1- Agustus - 2013
2. <u>Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP, ME</u> NIP. 19710612 200112 1 001	Sekretaris		25- Juli - 2013
3. <u>Sri Indah Nikensari, SE, M.Si</u> NIP. 19770115 200501 1 001	Penguji Ahli		1- Agustus - 2013
4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Pembimbing I		26- Juli 2013
5. <u>Dieky Frango, S.E, MSE</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Pembimbing II		24- Juli 2013

Tanggal Lulus: 22 Juli 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- 1) Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.
- 2) Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- 3) Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.

Jakarta, Juli 2013

Yang membuat pernyataan



Handar Aprivatna

8125087888

MOTTO PERSEMBAHAN

MOTTO

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. (Q.S. An Najm ayat 39-40).

Doa memang tidak akan mampu mengulang waktu, tapi dengan doa kita mampu membuat KESEMPATAN datang kembali. INGAT !!! Jika ingin menyerah, bukan sekarang saatnya, karena hari ini adalah hari untuk semakin semangat mencapai semua cita-cita kita.

**Sebuah langkah usai sudah
Satu cita telah aku gapai
Namun...
Itu bukan akhir dari perjalanan
Melainkan awal dari satu perjuangan**

PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, aku persembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang aku sayangi: yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya (Bapak dan Ibu tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada putra bungsu tercinta dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk semuanya. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan kritik dan saran kepadaku demi kemajuan, teman-teman seperjuangan EKOP NR-08 DAHSYAT yang telah memberikan semangat kepada-ku, sahabat-ku Febri dan Rangga yang selalu menemani-ku dalam penulisan skripsi ini, sahabat kecil-ku Sri Khanella Nurhayanti yang selalu mengingatkan-ku tentang skripsi ini, Dan semua yang tidak bisa aku sebut satu per satu, yang pernah ada atau pun hanya singgah dalam hidup-ku, yang pasti kalian bermakna dalam hidupku...!!!

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, Rabb semesta alam yang telah mencurahkan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan-Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat”. Skripsi ini merupakan tugas akhir dari perjalanan panjang selama menuntut ilmu di Universitas Negeri Jakarta, yang ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Terciptanya skripsi ini tidak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak baik segi moril maupun materil. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menghanturkan terima kasih kepada:

- 1) Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd., selaku dosen pembimbing materi yang telah membimbing peneliti sejak awal penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai serta selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk terus berusaha menghasilkan skripsi yang berkualitas.
- 2) Dicky Iranto, SE, MSE., selaku dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing metodologi dan statistik yang telah membimbing dan memberikan saran kepada peneliti untuk perbaikan skripsi ini agar menjadi satu skripsi dengan hasil yang baik.

- 3) Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 4) Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 5) Dr. Saparuddin, M.Si., Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 6) Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., Selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 7) Seluruh dosen-dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, yang telah memberikan pengajaran kepada peneliti.
- 8) Seluruh Karyawan Akademik Fakultas Ekonomi yang telah membantu peneliti dalam hal surat menyurat.
- 9) Mba Dwi yang telah membantu peneliti dalam hal data penelitian yang peneliti butuhkan.
- 10) Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) yang telah mengizinkan peneliti untuk mengadakan penelitian di tempat tersebut.
- 11) Keluarga Besar Djafar Sidik khususnya Bapak dan Ibu-Ku tercinta yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, doa, dan semangat serta pengorbanannya hingga saat ini.
- 12) Sahabat-sahabat Ekop NR'08 Dahsyat yang telah sama-sama berjuang baik suka maupun duka dalam penyusunan skripsi ini.
- 13) Kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang memerlukan bahan referensi, khususnya di bidang Koperasi. Namun demikian, peneliti masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penelitian lanjutan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama.

Jakarta, Juli 2013

Handar Apriyatna

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL PENELITIAN	i
RESEARCH TITLE	<i>ii</i>
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Partisipasi Anggota	10
2. Kualitas Pelayanan	25
3. Penelitian Relevan	45
B. Kerangka Berpikir	46
C. Perumusan Hipotesis	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian	49
C. Metode Penelitian	50
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	50
E. Instrumen Penelitian	52
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	59
G. Teknik Analisis Data	60

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data	
1.	Data Partisipasi Anggota.....	66
2.	Data Kualitas Pelayanan	71
B.	Analisis Data	
1.	Persamaan Regresi	75
2.	Uji Persyaratan Analisis.....	76
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian	
a.	Uji Keberartian Koefisien Regresi.....	76
b.	Uji Linieritas Regresi.....	77
c.	Perhitungan Koefisien Korelasi	78
4.	Uji Keberartian Koefisien Korelasi	78
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	79
C.	Interpretasi Penelitian	80
D.	Keterbatasan Penelitian.....	82
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	83
B.	Implikasi	83
C.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		90

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Data Pelayanan Pinjaman Bulanan Anggota	4
I.2	Daftar anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA.....	5
III.1	Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota	53
III.2	Skala Penilaian Untuk Partisipasi Anggota	54
III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	57
III.4	Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan	58
III.5	Tabel Anava	63
IV.1	Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota.....	67
IV. 2	Perhitungan Indikator Dominan pada Partisipasi Anggota.....	69
IV.3	Perhitungan Sub-Indikator Dominan pada Partisipasi Anggota	70
IV.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	71
IV.5	Perhitungan Indikator Dominan pada Kualitas Pelayanan.....	73
IV.6	Perhitungan Sub-Indikator Dominan pada Kualitas Pelayanan	74
IV.7	Tabel ANAVA	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Pengertian Partisipasi	18
IV.1	Grafik Histogram Partisipasi Anggota	116
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	114
IV.3	Grafik Persamaan Garis Regresi	122

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Judul	Halaman
	1. Instrumen Penelitian Uji Coba.....	91
	2. Data Hasil Uji Coba Variabel X.....	96
	3. Hasil Perhitungan Validitas Variabel X.....	97
	4. Langkah Perhitungan Validitas Variabel X.....	98
	5. Perhitungan Kembali Validitas Variabel X.....	99
	6. Hasil Perhitungan Kembali Validitas Variabel X.....	100
	7. Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	101
	8. Data Hasil Uji Coba Variabel Y.....	102
	9. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Y.....	103
	10. Langkah Perhitungan Validitas Variabel Y.....	104
	11. Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	105
	12. Hasil Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	106
	13. Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	107
	14. Instrumen Penelitian Final.....	108
	15. Hasil Data Mentah Variabel X dan Variabel Y.....	113
	16. Perhitungan Menentukan Rentang Kelas, Banyak Kelas, Panjang Kelas Variabel X.....	114
	17. Grafik Histogram Variabel X.....	115
	18. Perhitungan Menentukan Rentang Kelas, Banyak Kelas, Panjang Kelas Variabel Y.....	116
	19. Grafik Histogram Variabel Y.....	117
	20. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	118

21. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	119
22. Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y	120
23. Proses Perhitungan Mencari Persamaan Regresi	121
24. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi.....	122
25. Grafik Persamaan Regresi.....	123
26. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	124
27. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Persamaan Regresi	125
28. Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Dengan uji Liliefors	126
29. Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran.....	127
30. Perhitungan Uji Keberartian Regresi	128
31. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	129
32. Tabel Perhitungan Jumlah Kuadrat Galat.....	130
33. Tabel ANAVA untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi ...	131
34. Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus <i>Product Moment</i>	132
35. Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	133
36. Koefisien Determinasi	134
37. Perhitungan Indikator Dominan Variabel X.....	135
38. Perhitungan Sub Indikator Dominan Variabel X.....	136
39. Perhitungan Indikator Dominan Variabel Y	137
40. Perhitungan Sub Indikator Dominan Variabel Y	138
41. Permohonan Izin Penelitian	139

42. Surat Keterangan Penelitian.....	140
43. Data AnggotaKoperasi Simpan Pinjam TAKERA Sampel	141
44. Riwayat Hidup	142

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak banyak negara di dunia ini yang secara eksplisit menyebutkan dalam undang dasarnya suatu bangun perusahaan yang dianggap sesuai dengan sistem perekonomiannya. Koperasi mendapat tempat khusus di hati bangsa ini karena ia merupakan suatu pencerminan dari cita-cita, yaitu keinginan agar kedaulatan rakyat melandasi bidang kehidupan ekonomi atau ditegakkannya demokrasi ekonomi. Pengertian koperasi di Indonesia seperti yang tercermin dalam pasal 3 UU No. 12, 1976 adalah: Organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi, yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan.

Koperasi sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berwatak sosial harus makin dikembangkan dan diperkuat dalam rangka menumbuhkan demokrasi ekonomi sebagai salah satu landasan bagi terciptanya masyarakat yang berkeadilan sosial. Peranan koperasi yang telah berhasil dikembangkan perlu lebih ditingkatkan untuk makin memegang peranan utama di dalam kehidupan ekonomi di Indonesia.

Seiring dengan lajunya pembangunan, koperasi tumbuh dan berkembang hampir diseluruh pelosok negeri. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya koperasi-koperasi baru yang bermunculan di desa maupun di kota. Di kota yang sebagian besar masyarakatnya adalah pegawai/karyawan dan pedagang berkembang jenis

koperasi serba usaha. Pegawai negeri, anggota ABRI dan karyawan perusahaan swasta semakin sadar bahwa koperasi merupakan organisasi sosial ekonomi yang paling sesuai dengan sistem demokrasi ekonomi di Indonesia. Koperasi di daerah perkotaan tumbuh dan bertambah secara kuantitatif karena adanya kepentingan dalam menanggulangi kesulitan bersama, dan juga timbul karena adanya solidaritas diantara anggota masyarakat untuk mencegah terjadinya kecemburuan sosial. Syarat untuk mendirikan koperasi harus menempuh langkah-langkah seperti mengadakan pertemuan antara orang-orang yang mendirikan koperasi, mempunyai pemahaman tentang koperasi, membentuk panitia pendirian koperasi, memilih pengurus, pengawas, menetapkan anggaran dasar dan rumah tangga. Selain itu syarat yang utama harus didorong oleh keinginan untuk memperbaiki taraf hidup anggota koperasi.

Pelaksanaan kegiatan koperasi harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Oleh karena itu usaha koperasi yang dijalankan harus di dukung oleh anggota koperasi sebab sesuai dengan pasal 43 ayat 1 UU no.17 Tahun 2012: menyebutkan bahwa “usaha koperasi berkaitan langsung pada kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota”. Hal ini erat hubungannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota koperasi. Dalam bidang pinjaman misalnya sebuah koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik serta menginformasikan dengan tepat, cepat, dan akurat. Sehingga anggota akan merasa nyaman, aman, dan tentram. Kemajuan dari usaha koperasi sering kali banyak menghadapi masalah-masalah yang cukup rumit seperti tingkat partisipasi anggota yang semakin lama semakin menurun. Masalah yang dapat menghambat partisipasi anggota dimungkinkan karena rendahnya pengetahuan anggota tentang koperasi,

kurangnya dorongan atau motivasi anggota untuk memajukan koperasi, kurangnya rasa disiplin dalam diri anggota maupun pengurus, lingkungan koperasi yang kurang mendukung, fasilitas koperasi yang kurang memadai, serta kualitas pelayanan yang diberikan dari pengurus kepada anggota kurang memuaskan. Tinggi rendahnya partisipasi anggota dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman dan sikap anggota terhadap koperasi, sehingga menimbulkan penilaian yang salah tentang koperasi.

Dalam rangka mewujudkan partisipasi anggota ada baiknya lebih memperhatikan pada masalah pelayanan kepada anggota. Sebab kegagalan dan keberhasilan koperasi tidak lepas dari partisipasi anggota bagi koperasi serta pelayanan yang diberikan oleh para pengurus koperasi. Seperti kita ketahui kunci utama koperasi adalah pelayanan kepada anggota koperasi yang dapat meningkatkan biaya serendah mungkin tetapi anggotanya tidak memperoleh pelayanan yang baik dapat dikatakan usahanya tidak efisien disamping tidak memiliki tingkat efektivitas yang tinggi karena dampak kooperatifnya tidak dirasakan anggotanya.

Misalnya dalam usaha pemberian kredit, dimana koperasi mampu memberikan suku bunga yang rendah dengan persyaratan yang mudah, selain itu pelayanan kepada anggota perlu terus ditingkatkan dengan baik, karena banyak anggota koperasi yang kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan buruk yang diberikan koperasi. Mereka menganggap bahwa pengurus tidak profesional dalam menjalankan kegiatan koperasi sehingga mutu pelayanan menjadi tidak baik dan hal itu dapat mengakibatkan timbulnya rasa tidak puas dalam diri anggota terhadap pelayanan koperasi sekaligus akan berdampak pada kurangnya partisipasi anggota koperasi. Koperasi Simpan Pinjam TAKERA merupakan koperasi terbesar di Induk

Koperasi Kredit, karena di koperasi itu tiap tahunnya mengalami kenaikan baik dalam masalah penyaluran kredit, penambahan anggota, dan SHU yang tinggi.

Tabel 1.1
Data Pinjaman Bulanan Anggota
Tahun 2007-2011

Bulan	Tahun 2011	Tahun 2010	Tahun 2009	Tahun 2008`	Tahun 2007
Pelayanan	Rupiah	Rupiah	Rupiah	Rupiah	Rupiah
Januari	2,016,200,000	1,195,420,000	414,250,000	314,800,000	186,700,000
Februari	1,449,126,000	700,100,000	436,287,500	214,900,000	199,125,000
Maret	1,137,850,000	1,511,230,000	335,343,500	232,500,000	249,850,000
April	860,444,000	905,600,000	479,750,000	494,850,000	306,150,000
Mei	1,934,800,000	728,800,000	300,369,000	186,400,000	263,720,000
Juni	960,700,000	763,216,000	1,154,050,000	320,150,000	255,120,000
Juli	1,157,397,000	870,694,000	683,900,000	350,960,000	287,550,000
Agustus	1,072,785,000	1,518,858,369	592,190,000	274,935,000	190,850,000
September	1,450,777,000	612,500,000	380,100,000	202,850,000	343,580,000
Oktober	2,255,922,999	1,036,010,000	585,400,000	196,750,000	172,450,000
November	1,233,150,000	554,289,000	1,196,050,000	468,300,000	284,400,000
Desember	1,638,374,000	782,300,000	759,600,000	229,177,000	265,900,000
Jumlah	17,167,525,999	11,179,017,369	7,317,290,000	3,486,572,700	3,000,395,000
Pertumbuhan	53,56 %	52,78%	109,87%	16,01%	-14,42%

Sumber: Buku RAT KSP TAKERA

Laju pertumbuhan pelayanan pinjaman mengalami kenaikan, kita dapat lihat tabel diatas dimana pada tahun 2007 dana yang di salurkan sebesar Rp 3,000,395,000 menjadi Rp 3,486,572,700 di tahun 2008 atau sebesar 16,01% dari sebelumnya sebesar -14,42%, di tahun 2009 dana yang disalurkan sebesar Rp 7,317,290,000 menjadi Rp 11,179,017,000 di tahun 2010 atau sebesar 109,87% dari sebelumnya sebesar 16,01%, di tahun 2010 dana yang disalurkan sebesar Rp 11,179,017,000 menjadi Rp 17,167,525,999 di tahun 2011 atau sebesar 53,56% dari sebelumnya 52,78%.

Adapun laju pertumbuhan anggota di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat dapat kita lihat di bawah ini.

Tabel 1.2
Daftar Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA dari
Tahun 2007-2011

Tahun	Jumlah Anggota	Pertumbuhannya	Jumlah Anggota Yang aktif	Pertumbuhannya
2007	1847	-1,27%	674	-0,30%
2008	1748	-5,36%	604	-10,39%
2009	1999	14,35%	820	35,76%
2010	2102	5,15%	913	11,34%
2011	2245	6,80%	931	1,98%
2012	2427	8,11%	964	3,54%

Sumber: Buku RAT KSP TAKERA

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa laju pertumbuhan anggota mengalami kenaikan, dimana pada tahun 2007 jumlah anggota sebesar 1847 atau sebesar -1,27% mengalami penurunan sebesar 1748 anggota ditahun 2008 atau sebesar -5,36%, ditahun 2009 mengalami kenaikan menjadi 1999 atau sebesar 14,35% dan ditahun 2010-2012 mengalami kenaikan sebesar 2102 anggota atau sebesar 5,15% sampai dengan 2245 ditahun 2011 atau sebesar 6,80% dan pada tahun 2012 jumlah anggota yang ada sebesar 2427 atau sebesar 8,11%.

Dari keterangan diatas dapat kita lihat bahwa di koperasi itu laju pertumbuhan anggota koperasi yang masuk mengalami kenaikan hampir di setiap tahun sedangkan jumlah anggota yang aktif juga mengalami kenaikan. Permasalahan yang terjadi di koperasi tersebut adalah meskipun tiap tahunnya mengalami kenaikan yang menjadi anggota tidak sebanding dengan kenaikan yang menjadi anggota yang aktif, karena di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat mempunyai kriteria penilaian dalam hal partisipasi anggota yakni dengan kriteria partisipasi anggota dikatakan baik apabila jumlah anggota yang aktif sebesar 50% dari jumlah anggota yang ada, maka partisipasi tersebut dikatakan sangat baik. Dari sini dapat kita lihat, berarti kenaikan anggota yang masuk tidak sebanding dengan jumlah anggota yang aktif, maka terdapat indikasi bahwa partisipasi anggota di koperasi TAKERA sangat rendah.

Adapun jumlah karyawan di koperasi tersebut ada 7 orang dimana terdiri dari kasir, security, dan bagian keuangan. Dari jumlah karyawan tersebut pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota tidak mencukupi dengan kegiatan simpan pinjam yang dilakukan oleh anggota karena jumlah anggota tiap

harinya yang bertransaksi kurang lebih 20 orang. Hal ini yang mendorong pelayanan koperasi kurang memadai sehingga mempengaruhi partisipasi pada anggota koperasi tersebut.

Partisipasi itu harus diwujudkan secara nyata baik dengan melibatkan anggota langsung atau tidak langsung dalam kegiatan koperasi. Partisipasi anggota dapat mendorong koperasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota koperasi. Berdasarkan masalah diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan karyawan saja tetapi dilihat dari kualitas pelayanan koperasi juga, maka dengan ini peneliti mengambil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat.

Dengan demikian maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah didalam koperasi TAKERA pelayanan yang diberikan pengurus maupun karyawan kepada anggota koperasi melalui kualitas pelayanan dalam jasa penyaluran kredit akan mempengaruhi besarnya partisipasi anggota yang ada di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat di indentifikasi masalah-masalah dalam hubungan antara partisipasi anggota dengan jumlah permintaan penyaluran kredit sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara pemahaman tentang koperasi terhadap partisipasi anggota?
- 2) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota?
- 3) Apakah terdapat pengaruh antara motivasi anggota terhadap partisipasi anggota?
- 4) Apakah terdapat pengaruh antara suku bunga terhadap partisipasi anggota ?
- 5) Apakah terdapat pengaruh antara tingkat harga terhadap partisipasi anggota?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah ini pada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

D. Perumusan Masalah

Berpijak pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota koperasi simpan pinjam TAKERA Jakarta Pusat?”

E. Kegunaan Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak baik secara teoritis maupun praktis:

1) Kegunaan Teoretis:

Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan berpikir dan pengetahuan mengenai masalah kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota pada anggota koperasi.

2) Kegunaan Praktis:

- a. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi pada khususnya, dan seluruh civitas akademika Universitas Negeri Jakarta pada umumnya, sebagai bahan masukan, tambahan wawasan serta bahan kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota koperasi.
- b. Bagi Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat, sebagai bahan masukan bagi pihak pengurus agar memperhatikan kualitas pelayanan.

BAB II

PENYUSUNAN KERANGKA TEORITIS

DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoritis

1. Hakikat Partisipasi Anggota Dalam Berkoperasi

1.1. Pengertian, Landasan, dan Prinsip Koperasi

Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Sedangkan Perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan koperasi.

Koperasi (cooperation) mempunyai arti kerjasama, sedangkan dalam pengertian bisnis adalah bentuk kerjasama dari para anggota dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka¹. Dengan kerjasama itu para anggota memperoleh keuntungan ekonomi yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan apabila para anggota berusaha secara sendiri-sendiri. Apabila jenis koperasi yang dibentuk para anggota, tujuan dari koperasi adalah:

- 1) Meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan keluarga,
- 2) Meningkatkan kemakmuran yang adil dan merata bagi keseluruhan anggota.

¹<http://www..ipb.ac.id/~ipm/pjk/trbisnis2.html> (15-05-2013)

Adi Nugroho mengatakan bahwa “koperasi merupakan badan yang berperan secara aktif membantu jalannya perkembangan pembangunan nasional”². Jadi koperasi disini harus mampu memberikan apa saja yang dibutuhkan anggota dalam mensukseskan jalannya pembangunan nasional. Sedangkan menurut Edilius dan Sudarsono merupakan bahwa koperasi adalah suatu perkumpulan orang, biasanya memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan yang setara terhadap modal yang diperlukan dan bersedia menanggung resiko dan menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang mereka lakukan³.

Jika dilihat dari bidang usaha koperasi dapat digolongkan menjadi;

- 1) Koperasi Konsumsi,
- 2) Koperasi Produksi,
- 3) Koperasi Kredit,
- 4) Koperasi Jasa,
- 5) Koperasi Serba Usaha⁴.

Koperasi berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 dan berdasar atas azas kekeluargaan.⁵

Prinsip-prinsip koperasi menurut ICA dirinci sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan koperasi secara terbuka tanpa adanya pembatasan yang dibuat-buat,
- 2) Kepemimpinan yang demokratis atas dasar satu orang satu suara,
- 3) Modal menerima bunga yang terbatas, itupun bila ada,
- 4) SHU dibagi 3 (tiga) yaitu sebagian untuk cadangan, sebagian untuk masyarakat, sebagian untuk dibagikan kembali kepada anggota sesuai dengan jasa masing-masing,

² Adi Nugroho, *Sukses Berkoperasi* (Solo: CV Aneka, 1996), p.20

³ Revrisond Baswir, *Koperasi Indonesia* (Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 2000), p.2

⁴ *Ibid*, p.76

⁵ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian Indonesia*, (Semarang : Aneka Ilmu).p.12

- 5) Semua koperasi harus melaksanakan pendidikan secara terus-menerus,
- 6) Gerakan koperasi harus melaksanakan kerjasama yang erat, baik ditingkat regional, nasional maupun internasional.⁶

Prinsip koperasi menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 dan yang berlaku saat ini di Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka,
- 2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis,
- 3) Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota,
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal,
- 5) Kemandirian,
- 6) Pendidikan perkoperasian,
- 7) Kerjasama antar koperasi.⁷

1.2. Jenis-jenis Koperasi

Menurut Anoraga dan Sudantoko untuk konteks Indonesia, pembagian koperasi didasarkan pada kebutuhan nyata masyarakat secara umum, di Indonesia ada 5 (lima) klasifikasi koperasi diantaranya:

- a) Koperasi Konsumsi
Koperasi ini adalah koperasi yang menangani pengadaan berbagai barang-barang untuk memenuhi kebutuhan anggotanya misalnya saja beras, gula, sabun, minyak goreng, perkakas rumah tangga dan barang elektronik.
- b) Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi Kredit
Koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan para anggotanya secara murah, mudah dan cepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.
- c) Koperasi Produksi
Koperasi ini bergerak dalam bidang produksi barang-barang baik yang dilaksanakan oleh koperasi itu maupun para anggotanya.
- d) Koperasi Jasa
Koperasi jasa adalah koperasi yang bergerak dibidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum seperti koperasi angkutan, koperasi jasa audit, koperasi perumahan, koperasi jasa perencanaan dan kontruksi bangunan, koperasi asuransi, dan koperasi pengurusan dokumen.

⁶Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba, *op. cit.*, p. 25

⁷ *Ibid*, p.26

e) Koperasi Serba Usaha

Koperasi ini berusaha dalam beberapa macam kegiatan ekonomi yang sesuai dengan kepentingan-kepentingan para anggotanya⁸.

Berbagai macam koperasi telah didirikan di Indonesia, seperti koperasi pegawai negeri atau swasta, koperasi pelajar, koperasi pedagang, nelayan, petani, masyarakat umum, dan lain-lain. Begitu banyaknya koperasi didirikan sehingga memberi peluang bergeraknya perekonomian nasional.

Unit usaha yang dikelola koperasi juga berbagai macam, tidak terbatas pada usaha simpan-pinjam saja. Koperasi yang biasanya bergerak pada unit usaha simpan-pinjam (kredit), koperasi konsumsi barang, atau koperasi yang memproduksi barang dan jasa ikut menggerakkan roda perekonomian. Bergeraknya peredaran uang dalam sistem usaha koperasi juga ikut menghidupkan geliat perekonomian.

Prinsip pendirian koperasi adalah sebagai usaha bersama yang ditujukan untuk kemakmuran anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pendirian koperasi juga harus mendapat pengesahan sebagai badan hukum koperasi dari pihak yang berwenang. Sejauh ini koperasi dengan prinsip usaha bersama atas asas kekeluargaan banyak menolong/membantu para anggotanya.

Manfaat koperasi yang tercermin dari tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota baik dalam tataran ekonomi maupun sosial. Kesejahteraan yang erat kaitannya dengan pemanfaatan jasa dari koperasi ikut membantu anggota dalam menghadapi kesulitan terutama yang menyangkut persoalan keuangan.

Walaupun manfaat koperasi sangat dirasakan bagi anggota, namun kadangkala ada

⁸ Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. 2002. *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. (Jakarta: Rineka Cipta). Pp.20-25

anggota yang tidak bertanggungjawab atau lepas tanggungjawab terhadap koperasi tempatnya bernaung, yang dimaksud lepas tanggungjawab adalah seperti ketidakjujuran anggota atau pengurus, pengelolaan yang tidak demokratis, kurangnya kesadaran untuk mengembalikan pinjaman. Kurangnya kesadaran untuk menghidupkan koperasi demi kelangsungan koperasi itu sendiri. Padahal koperasi dapat tumbuh dan berkembang tergantung pada partisipasi aktif anggota dimana partisipasi menentukan kelangsungan dan berkembangnya lapangan usaha atau unit usaha koperasi.

Suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan kegiatan ekonominya selalu membutuhkan peran serta para pemilik dan karyawannya agar selalu dapat berkembang. Begitu pun dengan koperasi yang membutuhkan peran serta pengurus dan anggota dalam kegiatan perkoperasian. Peran serta pengurus dan anggota dalam kegiatan juga disebut partisipasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan partisipasi adalah “perihal turut berperan serta dalam suatu kegiatan, keikutsertaan, peran serta”. Hal di atas sependapat dengan Hendar dan Kusnadi bahwa “partisipasi secara harfiah sebenarnya diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan”⁹. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan keikutsertaan pihak lain dalam suatu kegiatan.

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan oleh anggota. Jenis koperasi yang dilayaninya tergantung pada latar belakang kebutuhan anggota yang hendak dipenuhi. Koperasi produksi merupakan koperasi yang kegiatan utamanya

⁹ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi* (Jakarta: LPFE-UI, 2005), p. 91.

melakukan proses bahan baku menjadi barang jadi atau barang setengah jadi. Tujuan utamanya untuk menyatukan kemampuan dan modal para anggota, guna menghasilkan barang tertentu melalui suatu perusahaan yang mereka kelola dan miliki sendiri.

Koperasi kredit adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dari para anggotanya untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada anggota yang memerlukan bantuan modal, juga koperasi dapat membebaskan para anggotanya dari jeratan rentenir. Koperasi jasa adalah koperasi yang mengkhususkan usahanya dalam memproduksi dan memasarkan kegiatan tertentu. Tujuannya untuk menyatukan potensi ekonomi yang dimiliki oleh masing-masing anggota.

Koperasi serba usaha adalah koperasi yang lebih mengkhususkan diri pada segala bidang usaha seperti; simpan-pinjam, cleaning service, pertokoan, dan lain-lain. Tujuan dari koperasi ini adalah membantu anggota dalam memenuhi segala kebutuhan misalnya dengan memberikan harga yang murah.

Menurut para ahli koperasi akademis mengatakan bahwa badan usaha koperasi adalah “Jika sekelompok orang yang merdeka secara hukum atau unit ekonomi yang bekerjasama untuk memiliki dan bertanggung jawab atas manajemen suatu badan usaha”¹⁰. Sedangkan menurut Moh. Hatta mengatakan bahwa koperasi adalah “suatu usaha bersama untuk memperbaiki nasib

¹⁰ Jochen Ropke, *op.cit*, p.12

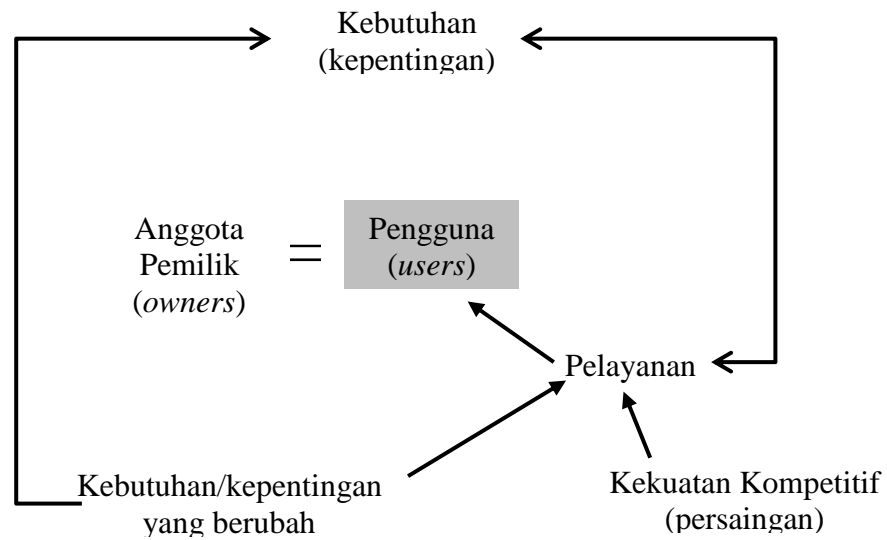
penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong”¹¹. Chaniago menjelaskan “koperasi adalah perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerjasama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya”¹².

Jadi koperasi dijadikan sebagai suatu bentuk kerjasama dalam lapangan perekonomian . kerjasama ini karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup anggota. Sehingga mereka mengusahakan kebutuhan sehari-hari untuk mencapai tujuan yang diperlukan adanya kerjasama yang akan berlangsung terus menerus.

Keberhasilan koperasi akan terwujud apabila pengurus sebagai pihak manajemen koperasi mampu meningkatkan partisipasi anggota atau pelanggan, bahkan karyawan dan pihak lain yang terkait dengan perkoperasian. Pengurus yang mampu meningkatkan partisipasi semua komponen tersebut, maka dalam pelaksanaan tugas-tugasnya akan cenderung lebih berhasil dan lancar daripada pengurus yang tidak mampu meningkatkan partisipasi komponen yang ada. Hal ini terjadi dikarenakan komponen-komponen tersebut diikutsertakan baik secara langsung maupun tidak langsung antara lain dalam pembuatan perencanaan serta pengambilan keputusan, hal ini berarti semua komponen yang ada akan merasa lebih dihargai dan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) dan rasa tanggung jawab.

¹¹ Mohammad Hatta, *Membangun Koperasi Dan Koperasi Membangun* (Jakarta: PT. Inti Idayu Press, 1971), p.39

¹² *Loc.cit*



Gambar 2.1: Faktor Utama yang Mempengaruhi Pelayanan Koperasi

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 lebih sesuai dengan kebutuhan anggota daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota akan meningkat. Sehingga pelayanan menjadi salah satu faktor meningkatnya partisipasi anggota.

Peran ganda yang dimiliki anggota sebagai pemilik dan pelanggan menyebabkan adanya partisipasi kontributif dan insentif dalam koperasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hendar dan Kusnadi bahwa “Partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontributif (*contributif participation*) dan partisipasi

insentif (*incentif participation*)”¹³. Partisipasi kontributif merupakan partisipasi yang dilakukan anggota terhadap pembentukan, pertumbuhan usaha koperasi, penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan pengawasan. Selain itu, partisipasi kontributif dapat berupa permodalan koperasi dari anggota berupa pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Amitai Etzioni mengemukakan pengertian partisipasi adalah “orientasi penilaian kolektif dan anggota sebagai suatu unsur mutlak organisasi dalam menciptakan tujuan-tujuan dari koperasi itu sendiri”¹⁴.

Sedangkan Muthis memberi saran bahwa:

Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk penempatan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota juga harus terlibat dalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran, atau penyusunan strategi, pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota¹⁵.

Namun Muthis sendiri menunjukkan partisipasi dalam berkoperasi dijadikan sebagai tempat bagi anggota untuk mengembangkan koperasi mulai dari menetapkan tujuan hingga pada kesesuaian kepentingan anggota.

Koperasi yang berhasil dalam mempertahankan partisipasi anggota dimunculkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu:

- 1) Perasaan kelompok yang kuat,
- 2) Latihan berkesinambungan bagi calon anggota dan anggota,
- 3) Anggota dan pengurus melaksanakan rapat-rapat,
- 4) Menanamkan dan mempertahankan sikap mental yang baik dan berhubungan dengan simpanan pemberian pinjaman dan dalam bentuk kerjasama dalam koperasi,

¹³ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi* (Jakarta: LPFE-UI, 2005), p. 93.

¹⁴ Sri Edi Swasono, *Koperasi Di Dalam Orde Baru* (Jakarta: Depkop Balubang, 1985), p.48

¹⁵ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992), p.94

- 5) Memelihara pendanaan dari dalam secara teratur,
- 6) Kesalahan-kesalahan masa lalu menjadi tantangan bagi anggota dan pengurus baru,
- 7) Anggota diberitahukan tentang masalah koperasi, keadaan, keterbatasan keuangan, kemajuan, kebutuhannya¹⁶.

Lalu kurangnya partisipasi anggota dipengaruhi oleh faktor negatif yaitu :

- 1) Kurangnya pendidikan anggota,
- 2) Kurangnya tindak lanjut dari rencana-rencana organisasi yang telah disepakati bersama,
- 3) Manipulasi yang dibuat individu menyebabkan timbulnya emosi rasa ikut serta memiliki dari para anggota terhadap koperasi,
- 4) Kurangnya manajemen yang teratur, keterampilan manajerial pengurus koperasi¹⁷.

Disini ada kalanya koperasi lebih memperhatikan faktor-faktor penunjang dan penghambat partisipasi anggota yang sudah diutarakan diatas misalnya perasaan yang sama, adanya diklat bagi anggota, ikut serta dalam rapat anggota, sampai mampu untuk mengatasi masalah yang ada di dalam lingkungan koperasi sendiri. Jika hal itu terpenuhi maka partisipasi anggota akan terwujud. Jochen Ropke mengungkapkan partisipasi dapat diartikan sebagai “suatu proses dimana sekelompok (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide/gagasan koperasi“¹⁸. Menurut Soewandi menjelaskan bahwa: “partisipasi yang ideal adalah partisipasi yang menyeluruh dalam kegiatan koperasi berupa pengambilan

¹⁶ *Ibid*, p.102

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Jochen Ropke, *Op. Cit*, p.62

keputusan, permodalan, pengawasan, pemanfaatan koperasi serta pembagian SHU, dan lain-lain”¹⁹.

Maksudnya dari Ropke dan Soewandi adalah harus bersedia memberikan yang terbaik seperti ide/gagasan yang baik bagi kelangsungan koperasi. Partisipasi yang ideal melibatkan seluruh anggota dalam kegiatan koperasi. “participation is mental and emotional involvement of person in groups situations that encourage them to contribute to group goals and share responsibility for them”²⁰. Dari hal itu, ada tiga gagasan yang perlu diperhatikan dalam penerapan partisipasi yakni:

- 1) Peran serta merupakan keterlibatan mental dan perasaan lebih dari sekedar hanya keterlibatan secara jasmaniah,
- 2) Kesiapan memberikan sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok,
- 3) Unsur tanggung jawab.

Untuk definisi yang sudah disampaikan diatas, sangat terlihat bahwa gagasan yang perlu diperhatikan dalam partisipasi anggota harus benar-benar diterapkan baik anggota maupun pengurus, contohnya peran serta anggota dimana banyak unsur keterlibatan diri dan mental, tidak lupa untuk membayar simpanan yang ada dikoperasi, tanggung jawab yang harus diberikan. Pada prinsipnya koperasi adalah organisasi milik bersama anggota koperasi maka keberhasilan usaha koperasi sangat tergantung pada peran aktif anggota. Oleh karena itu di perlukan rangsangan yang tepat agar anggota dapat berpartisipasi misalnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota.

¹⁹ Herman Soewandi, *Menuju Ke Arah Pola Partisipasi Yang Ideal Dalam Koperasi* (Jakarta: Bina Aksara, 1986), p.15

²⁰ Keith Davis, *Human Behavior at Work. Organizational Behavior* (New York: McGraw-Hill Series In Management, 1979), p.152

Dalam hal ini Hendar juga menjelaskan bahwa: bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada para pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi akan meningkat. Untuk meningkatkan pelayanannya, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang dari anggota koperasi²¹. Maksudnya disini bahwa pelayanan yang diberikan koperasi harus benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan anggota. Oleh karena itu banyaknya informasi yang datang dari anggota sangat membantu terciptanya partisipasi anggota.

Ketika peran anggota sebagai pelanggan, maka anggota tersebut menikmati pelayanan yang disediakan koperasi, dapat berupa pelayanan pemasaran pada unit usaha toko dan pelayanan permodalan pada unit simpan pinjam. Kegiatan yang dilakukan oleh anggota tersebut juga disebut partisipasi insentif semakin banyak pelayanan yang dimanfaatkan semakin besar pula kesadaran anggota dalam memberikan partisipasi kontributif.

Menurut John Ropke mengatakan bahwa “individu akan menjadi anggota koperasi apabila mereka memperoleh manfaat dari koperasi yang lebih besar daripada manfaat tidak menjadi anggota koperasi”²². Manfaat disini diartikan sebagai nilai atau cara yang digunakan anggota dalam memuaskan kebutuhan hidup mereka. Apabila memperhatikan kewajiban dan hak-hak yang di miliki oleh anggota koperasi.

²¹ Hendar dan Kusnadi, *Op.cit* p.17

²² Jochen Ropke, *Op.cit*, p.32

Kewajiban-kewajiban anggota koperasi yang utama adalah:

- 1) Berperan aktif di dalam mengembangkan serta menjaga keutuhan organisasi koperasi,
- 2) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi,
- 3) Menghadiri rapat anggota,
- 4) Memahami dan mengamankan keputusan-keputusan rapat anggota koperasi,
- 5) Membantu pengurus, badan pemeriksa dan pejabat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan koperasi,
- 6) Secara aktif ikut serta mensukseskan program kerja koperasi dan menjalankan ketentuan-ketentuan anggaran dasar serta keputusan-keputusan rapat anggota koperasi²³.

Sedangkan hak-hak yang diberikan oleh koperasi kepada anggotanya:

- 1) Hak untuk memberikan pendapat atau suara dalam rapat anggota koperasi,
- 2) Hak untuk menghadiri rapat,
- 3) Hak untuk mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar rapat anggota, baik di minta maupun tidak di minta,
- 4) Hak untuk ikut melaksanakan pengawasan jalannya organisasi dan usaha koperasi,
- 5) Hak untuk mengadakan perhitungan pada akhir tahun buku atas bagiannya²⁴.

Oleh karena itu semua bentuk partisipasi tergantung dari rasa memiliki koperasi bagi anggota maupun pengurusnya. Koperasi sebagai salah satu pelaku ekonomi berusaha membantu anggotanya dalam memenuhi kebutuhan. Misalnya dengan menyediakan segala macam kebutuhan anggota yaitu mulai dari beras sampai kepada barang elektronika dan sebagainya.

Rendahnya partisipasi anggota dapat disebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan anggota, sehingga partisipasi yang terjalin antara anggota, manajemen koperasi dan program tidak satu arah. Menurut Jochen

²³ Murti Sumarni-JohnSoeprihanto, *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan* (Yogyakarta: LibertyYogyakarta, 1995), p.46

²⁴ *Ibid*

Ropke, “kualitas partisipasi tergantung pada interaksi dari ketiga variabel berikut: Anggota atau para penerima manfaat, Manajemen dan Program”²⁵. Sehingga partisipasi dikatakan berhasil apabila terdapat kesesuaian (*fit*) antara anggota, manajemen dan program.

Selanjutnya, bila dilihat dari hubungannya usaha anggota dan usaha koperasi, Ibnu Soejono mengemukakan bahwa: pemilik dan pelanggan pada dasarnya orang yang sama, maka untuk bisa menjadi anggota koperasi, domisili anggota yang dimaksud harus berada didalam lingkungan wilayah kerja koperasi yang bersangkutan, sebab jika memang tidak demikian maka kesetiaan anggota sebagai langganan koperasi kurang dapat dipercaya²⁶.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa anggota harus menyadari akan keberadaannya di lingkungan koperasi. Apabila anggota sudah memahaminya diharapkan dapat mampu berkomunikasi dengan baik antara anggota dengan anggota maupun anggota dengan pengurus, Sehingga nantinya segala kegiatan yang sudah diputuskan dalam rapat anggota dijalankan dengan baik pula. Karena itu, koperasi sangat mengharapkan partisipasi yang penuh dari anggota, dalam arti aktif melakukan kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi agar koperasi dapat berkembang dengan pesat. Partisipasi dapat dibuktikan dengan aktifnya anggota melakukan pembelian barang pada koperasi. Sehingga bila anggota semakin sering melakukan pembelian pada koperasi, dengan sendirinya mampu meningkatkan usaha koperasi.

²⁵ Jochen Ropke, *op. cit.*, p. 53.

²⁶ *Ibid*, p.55

Keikutsertaan pihak lain dalam perkoperasian yaitu berupa partisipasi anggota. Dikarenakan koperasi merupakan badan usaha yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yakni para anggota tersebut. Sehingga terlihat Pelanggan = Pemilik = Anggota dalam satu orang yang sama. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 26 (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, “bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi”²⁷. Kemudian pandangan tersebut diperkuat oleh pendapat Castilo yang dikutip dari Jochen Ropke, “partisipasi adalah kebutuhan dan hak asasi manusia yang mendasar”²⁸.

Jadi dapat disintesis bahwa partisipasi anggota koperasi adalah suatu proses dimana anggota koperasi turut berperan aktif dalam segala kegiatan koperasi dan mampu menghasilkan idea atau gagasan dalam rangka memberikan kemajuan positif kepada koperasi. Adapun indikator partisipasi anggota dalam berkoperasi meliputi keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab.

2. Kualitas Pelayanan

Muhtosim Arief mengutip pendapat Kotler yang mengatakan definisi tentang kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau

²⁷ Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perkoperasian, UU Nomor 17 Tahun 2012, Pasal 26 Ayat 1.

²⁸ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, Penerjemah: Sri Djatnika S dan Ariffin (Jakarta: Salemba Empat, 2003), p. 39

yang tersirat.²⁹ Definisi yang diungkapkan Kotler tidak jauh berbeda dengan apa yang telah dikemukakan oleh Tjiptono bahwa kualitas adalah sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan harapan dari pelanggan yang berupa kebutuhan.

Pendapat Kotler tersebut lebih diperkuat dengan pendapat dari *The American Society Control* mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit.³⁰

Dari definisi – definisi yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah suatu keunggulan ciri dari suatu produk (barang/jasa) yang dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan menjadi senang.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”³¹. Dimasa lalu, definisi kualitas berarti konformansi atau sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (*conformance to valid customer requirements*). Dimana kualitas disebut konformansi, baik atau diterima (*conforming, good, or acceptable*) sepanjang outputnya berada dalam batas-batas toleransi yang diterima (*acceptable limits*) yang disebut *specification limits* yaitu antara batas bawah (*lower*

²⁹ Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia, 2006), p.117

³⁰ *Ibid*,

³¹ Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2005), p.51

specification limits/LSL) dan batas atas (*upper specification limit/USL*), mendekati nilai target yang diinginkan (*nominal value/target value*). *Normal value* atau *specification limits* didasarkan pada persepsi kebutuhan dan keinginan pelanggan³².

John F. Weleh. Jr mengemukakan bahwa: “kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng³³. Sedangkan menurut Cyndee Miller, “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang nyata atau tersirat”³⁴.

Dari definisi kualitas sangat jelas bahwa semuanya berpusat pada anggota. Koperasi dapat dikatakan berkualitas apabila barang atau pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi memenuhi atau melebihi harapan anggota, sehingga anggota mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, antara lain:

- 1) Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- 2) Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
- 3) Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

³² Gitlow, Howard S, et.al., *Quality management, Third Edition* (New York: McGraw Hill, 2005), Pp.17-23

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

³⁴ *Ibid*, p.49

Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran adalah: suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan³⁵.

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

Koperasi sebagai organisasi yang berbasis ekonomi dan sosial, koperasi harus mampu meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya. Walaupun banyak badan usaha lain yang turut bersaing dengan koperasi. Untuk itu koperasi harus bergerak tepat dalam mewujudkan tujuannya. Ada baik apabila pengelolaan koperasi berasal dari dalam koperasi misalnya pengelolaan manajemen, penyediaan barang dengan harga

³⁵ Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), p.37

yang murah, pemberian kredit dengan suku bunga yang rendah dan persyaratan yang mudah, serta peningkatan kualitas pelayanan yang nantinya dapat menciptakan kesejahteraan anggota koperasi.

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”³⁶.

H.A.S Moenir menjelaskan pengertian 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”³⁷. Dari pengertian itu dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi harus tepat dan benar-benar dapat dirasakan oleh anggota dalam memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Ronald menjelaskan bahwa:

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 produsen³⁸.

³⁶ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Jilid 5* (Jakarta: indeks kelompok Gramedia, 2005), p.6

³⁷ H.A.S Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik dan Keberhasilan* (Jakarta: Bina Aksara, 1992), p.14

³⁸ Ronald Nangroi, *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan* (Jakarta: RajaGrafindo, 1996), p.46

Jadi dapat diketahui bahwa seorang anggota koperasi dalam melakukan pembelian, pertama kali yang dirasakan yaitu bagaimana anggota tersebut mendapatkan pelayanan yang baik dari pengurus koperasi. Bila hal itu sudah diperolehnya maka dapat meningkatkan omset penjualan dan nantinya berdampak pada kemajuan koperasi.

Menurut buku manajemen pelayanan umum, “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan langsung pelayanan koperasi tertuju pada:

- 1) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam koperasi,
- 2) Sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang dirasakan tidak sesuai,
- 3) Kurangnya disiplin pada pengurus terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan,
- 4) Adanya kelalaian dalam bekerja,
- 5) Aturan sendiri dianggap menyulitkan,
- 6) Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan³⁹.

Muhtosim mengutip pendapat Lovelock tentang pelayanan. Lovelock mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun.⁴⁰

Masih dari sumber yang sama, Zeithaml dan Biner mengatakan yang pelayanan merupakan suatu tindakan proses dan tampilan.⁴¹ Jadi pelayanan tidak hanya dihasilkan oleh badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, tetapi merupakan hal integral yang ditawarkan oleh badan usaha penghasil barang.

³⁹ *Op cit.*, p.184

⁴⁰ *Ibid.*, p.11

⁴¹ *Ibid*

Berdasarkan definisi tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain.

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 dalam bukunya yang berjudul ”Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan” bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴² Muhtosim mengatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan).⁴³ Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Muhtosim juga mengungkap pendapat Zithaml dan Bitner mengenai makna dari kualitas pelayanan yang adalah penyampaian pelayanan yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.⁴⁴ Ekspektasi

⁴² *Ibid.*, p.118

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ *Ibid.*, Pp.120 - 121

pelanggan terbentuk dari pengalaman masa lalu, informasi yang di dapat dari orang – orang disekitarnya, dan iklan. Setelah menerima layanan pelanggan membandingkan nilai yang telah diberikan layanan itu dengan ekspektasinya. Jika nilai layanan yang dirasakannya sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan cenderung menggunakan perusahaan (badan usaha) yang sama di masa mendatang. Namun jika pelayanan yang dirasakan tidak mencapai ekspektasinya maka pelanggan cenderung untuk tidak tertarik untuk kembali ke perusahaan tersebut.

Zemke mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan/ pengalaman dari mengkonsumsi pelayanan tersebut⁴⁵. Berbicara mengenai kegiatan membandingkan maka akan tidak lepas dengan kegiatan penilaian. Kualitas yang dinilai dari suatu pelayanan terdiri atas kualitas proses (cara penyampaian pelayanan) dan kualitas teknik (kualitas hasil akhir pelayanan tersebut (*outcome*)).⁴⁶

Menurut Kotler "kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived servies*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected servies*)"⁴⁷. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Menurut Amiin "salah satu strategi yang sampai saat ini masih

⁴⁵ *Ibid.*, p.121

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ *Loc. cit.*,

dianggap handal adalah menciptakan pelayanan terbaik bagi konsumen". Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk didalamnya koperasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Koperasi selalu menyediakan produk yang bermacam-macam agar anggota menjadi puas. Untuk itu koperasi selalu berusaha mengembangkan produknya agar konsumen menjadi pelanggan setia dan tidak beralih ke produk atau koperasi lain. Untuk itu koperasi harus selalu memperhatikan jenis produk yang dimilikinya. Dalam mempertahankan kelangsungan kegiatan koperasi agar tidak bangkrut koperasi ini membuat inovasi agar anggota menjadi puas.

Salah satu cara yang ditempuh oleh koperasi adalah menawarkan bermacam-macam produk jasa antara lain:

- a) Pinjaman untuk usaha,
- b) Pinjaman untuk kesehatan,
- c) Pinjaman dana talangan,
- d) Simpanan umum dan hari raya,
- e) Simpanan berjangka.

Menurut Tjipto "hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas saja yang mampu bersaing dalam pasar global"⁴⁸. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah,

⁴⁸ Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), p.43

misalnya dengan memberikan atau menawarkan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Sedangkan menurut Fitzsimmons dikutip dalam Tjiptono mengatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (*services quality*) dapat didefinisikan sebagai "perbandingan atas pelayanan yang dipersepsikan atau diterima dengan harapan pelayanan yang disukai"⁴⁹. Dengan kata lain, kualitas pelayanan sebagai "penyerahan atau penyampaian pelayanan secara relatif lebih unggul (*excellent*) atau superior terhadap harapan pelanggan". Dari dua definisi tentang kualitas pelayanan tersebut, selain aspek hasil maka yang tidak kalah pentingnya adalah proses penyampaian pelayanan tersebut kepada pelanggan.

Dengan demikian definisi kualitas pelayanan meliputi kualitas pelayanan itu sendiri, artinya pelayanan yang diberikan baik maka akan membawa dampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Baik itu pelayanan yang dilakukan oleh pengurus maupun karyawan itu sendiri.

Ada tiga komponen yang dapat mempengaruhi total kualitas dalam suatu pelayanan yaitu: *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *out put* pelayanan yang diterima oleh pelanggan, seperti: kecepatan, ketepatan, kerapian, dan sebagainya. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian pelayanan. *Corporate image*, yaitu *profit*, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

⁴⁹ *Ibid*, p.127

Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa adalah membandingkan harapan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut. Persaingan pelayanan terhadap konsumen semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya, kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen.

Unit pelayanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan konsumen dengan prima memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Hal tersebut dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan dalam hal layanan konsumen. Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan konsumen dan memuaskan konsumen, dengan kata lain penting untuk mendengarkan suara konsumen sehingga membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal dengan istilah pelayanan prima. Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada konsumen, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan memuaskan dan

berorientasi pada standar layanan tertentu⁵⁰. Untuk mencapai suatu pelayanan prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mampu berkomunikasi dan memahami bahasa isyarat (*Gesture*) konsumen serta memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*Service excellence*). Menurut Barata pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

- a) Kemampuan (*ability*),
- b) Sikap (*attitude*),
- c) Penampilan (*appearance*),
- d) Tindakan (*action*),
- e) Tanggung-jawab (*accountability*),
- f) Perhatian (*attention*).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui *customer behavior* (perilaku pelanggan) adalah suatu perilaku yang diinginkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka⁵¹.

Agar usaha koperasi dapat berhasil menarik perhatian anggota atau calon anggota baru dalam peningkatan barang maka tindakan yang dilakukan yaitu

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2006), p. 3

⁵¹ Prasetijo, Ristiyanti, dan John Joi Ihalauw, *Perilaku Konsumen* (Salatiga: FUKS Wacana Press, 2003), p.7

dengan memberikan pelayanan yang memuaskan baik kepada anggota maupun non anggota koperasi. Ada baiknya pula melihat gambaran yang dikemukakan oleh Karya Kusuma tentang kualitas pelayanan sendiri :

- 1) Fasilitas dan atraksi,
- 2) Pelayanan,
- 3) Kenyamanan,
- 4) Pelayanan pembelian,
- 5) Pelayanan pulna jual⁵².

Philip Kotler mengajarkan bahwa “pelayanan merupakan faktor penunjang produk utama yang ditawarkan kepada langganan”⁵³. Pelayanan tersebut bisa berbentuk perhatian perorangan, pengiriman, jaminan uang kembali, pelayan purna jual dan lain sebagainya. Dalam Pasal 29 Ayat 2 huruf a, b, dan e setiap anggota mempunyai hak: “menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota, mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar rapat anggota baik diminta atau tidak, dan memanfaatkan jasa yang disediakan oleh koperasi”⁵⁴. Kegiatan pelayanan tidak hanya dilakukan oleh pedagang konvensional saja, namun pelayanan juga dilakukan koperasi kepada anggotanya. Hal ini dikarenakan anggota bukan hanya sebagai pemilik, namun juga sebagai pelanggan. Hal ini sependapat dengan Hendar dan Kusnadi yang menyatakan bahwa, “hubungan pelayanan muncul karena fakta bahwa anggota di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan utama koperasi”⁵⁵.

Dengan demikian, koperasi harus dapat meningkatkan pelayanannya terutama

⁵² Karya Kusuma, *Ilmu Menjual/ Reklame* (Jakarta: CV Baru, 1986), p.86

⁵³ Ronald Nangroi, *Op.cit*, p.47

⁵⁴ Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perkoperasian, UU Nomor 17 Tahun 2012, Pasal 29 Ayat 2 Huruf a, b, dan e. p.19

⁵⁵ Hendar dan Kusnadi, *Op.Cit*, p. 27.

kepada anggota agar kegiatan perkoperasian tetap berjalan dan partisipasi anggota semakin meningkat.

Tjiptono menuliskan pendapat Grongroos dalam bukunya yang mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu *outcome-related*, *Process-related* dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi 6 unsur yaitu,

- 1) *professionalism and skill*, kriteria ini adalah *outcome-related criteria*. Pada kriteria pertama ini pelanggan menyadari bahwa penyedia pelayanan, karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dasar dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- 2) *attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personal*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
- 3) *accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi jam kerja, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- 4) *reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia layanan beserta karyawan dan sistemnya.
- 5) *recovery*, kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6) *reputation and credibility*, kriteria ini merupakan *image related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa informasi dari penyedia pelayanan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.⁵⁶

⁵⁶ Tjiptono, *op.cit.*, p.14 - 15

Peningkatan layanan yang diberikan koperasi haruslah berkualitas dibandingkan pesaingnya agar partisipasi anggota pada unit usaha yang dimiliki koperasi seperti unit toko semakin meningkat. Hal ini disebabkan selain banyaknya pesaing koperasi, kebutuhan pelanggan semakin hari kian berubah. Hal ini sependapat dengan Hendar dan Kusnadi yakni terdapat dua faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggota, yaitu “pertama adalah adanya tekanan persaingan dari organisasi lain (terutama organisasi nonkoperasi), dan kedua adalah perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban”⁵⁷.

Pelayanan Koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Oleh karena itu, sebagian koperasi adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada usaha anggotanya. Pentingnya pelayanan kepada anggota koperasi dinyatakan Hans Munkner bahwa :

“Sesuai dengan tujuan koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan Koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan pembenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota”⁵⁸.

Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan

⁵⁷ *Ibid*

⁵⁸ *Ibid*

keinginan anggota dengan penawaran harga, kualitas, dan kondisi yang lebih menguntungkan anggota dari pada penawaran yang ditawarkan oleh pasar. Karakteristik yang harus dimiliki oleh koperasi agar dapat disebut sebagai pusat pelayanan, menurut Muslimin Nasution adalah sebagai berikut :

- 1) Mampu menyediakan sarana dan bahan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kodrat sebagai manusia baik untuk kebutuhan konsumsi maupun untuk kegiatan produksi
- 2) Mampu berperan untuk membangkitkan inisiatif lokal agar semua masyarakat dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan dan menikmati hasil-hasil pembangunan tersebut
- 3) Dapat berperan sebagai sarana dalam proses transformasi struktural termasuk redistribusi faktor-faktor produksi dan pendapatan.

Oleh karena itu, pelayanan yang baik dari koperasi, akan meningkatkan partisipasi anggota.

Menurut Sugiyanto, mengukur keberhasilan koperasi jangan hanya dilihat dari sisi kemampuan koperasi dalam menghasilkan SHU, tetapi yang utama harus dilihat dari kemampuan dalam mempromosikan ekonomi anggotanya (benefit ekonomi). Pendapat tersebut sesuai pendapat Ropke, koperasi akan sangat menarik bila dapat memberikan manfaat ekonomi bagi anggotanya. Oleh karena itu, orang akan tertarik menjadi anggota suatu koperasi hanya karena mereka akan memperoleh manfaat dari koperasi. Jika manfaat ekonomi yang diperoleh anggota besar, maka anggota mau berpartisipasi secara aktif pada koperasi tersebut, karena salah satu jenis partisipasi anggota adalah partisipasi dalam menikmati manfaat.

Sebagaimana yang diungkapkan Ropke partisipasi dapat digambarkan dalam tiga jenis :

- 1) Partisipasi anggota dalam mengkontribusikan atau menggerakkan sumber-sumber dayanya
- 2) Partisipasi anggota dalam mengambil keputusan (perencanaan, implementasi/pelaksanaan, dan evaluasi)
- 3) Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat⁵⁹.

Partisipasi anggota dalam mengkontribusikan sumber-sumber dayanya, salah satunya adalah pemupukan modal, memberikan kesempatan kepada koperasi untuk memproduksi barang dan jasa, menjalankan organisasi, dan membeli fasilitas atau sarana produksi. Oleh karena itu semakin besar modal koperasi tersebut maka semakin besar pula peluang koperasi untuk memperluas jangkauan usahanya sehingga akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan atau memperbesar volume usahanya.

Partisipasi dalam pengambilan keputusan maupun pengawasan akan mendorong pengurus koperasi untuk lebih bertanggungjawab dan meningkatkan dedikasinya untuk kepentingan koperasi. Kepentingan itu diwujudkan melalui peningkatan manajemen seperti kerapihan dan kelengkapan administrasi maupun pembukuan, tertibnya pembagian SHU dan pemilikan perangkat organisasi, tertibnya imbalan kepada personil yang menduduki jabatan dalam koperasi maupun dalam penyelenggaraan pertemuan dengan anggota.

Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat, yaitu memanfaatkan segala sarana dan prasarana serta pelayanan yang disediakan oleh koperasi untuk

⁵⁹ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, Penerjemah: Sri Djatnika S dan Ariffin (Jakarta: Salemba Empat, 2003), p. 90

kesejahteraan para anggotanya. Menurut Ropke, manusia rasional akan terdorong melakukan suatu pilihan bila ia beranggapan⁶⁰.

Adapun untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, maka unit pemasaran koperasi khususnya toko harus memiliki indikator-indikator kualitas pelayanan itu sendiri, dimana terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut A. Parasuraman, V.A. Zeithaml dan L.L. Berry yaitu “*reability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*”⁶¹. Selain itu Michael Levy dan Barton A Weitz juga menjabarkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan terbaik, yaitu:⁶²

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi sarana fisik seperti bangunan dan kelengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, dan keberwujudan fisik lainnya.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), keinginan pribadi para staff dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan pelayanan sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- 3) *Realibility* (kehandalan), kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, atau akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Selain itu Fitzsimmons juga menambahkan lima indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:⁶³

- 1) *Reability*, kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- 2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management Edisi Kelima* (Singapore: Mc Graw Hill, 2006), p. 129.

⁶² M. Taufiq Amir, *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern* (Jakarta: PPM, 2004), p. 130.

⁶³ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2008), p.20.

- 4) *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Tjiptono juga mengutip pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuman mengenai dimensi dari kualitas pelayanan sebagai berikut;

- 1) bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan⁶⁴

Tidak jauh berbeda dengan pendapat tersebut maka Muhtosim dengan mengutip pendapat Juran mengemukakan unsur – unsur kualitas pelayanan sebagai berikut ini:

- 1) *features* (keistimewaan pelayanan)
- 2) *performance* (kinerja pelayanan)
- 3) *competitiveness* (daya saing)
- 4) *promptness* (ketepatan waktu)
- 5) *courtesy* (kesopanan)
- 6) *process capability* (kemampuan proses)
- 7) *freedoms from error* (bebas dari kesalahan/ kekurangan)
- 8) *conformance to standards, procedures* (kesesuaian dengan standar, prosedur).⁶⁵

⁶⁴*Ibid.*, p.14

⁶⁵ Muhtosim, *op.cit.*, p.122

Hal – hal tersebut merupakan tampilan – tampilan dari pelayanan yang tidak berwujud. Oleh karena itu agar suatu pelayanan dikatakan berkualitas baik maka pelayanan tersebut harus memenuhi kriteria – kriteria tersebut diatas.

Dari pengertian – pengertian yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu keunggulan dari produk yang tidak berwujud, dimana keunggulan tersebut dimanifestasikan dalam bentuk kebendaan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan keunggulan tersebut dapat dipersepsikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berdasarkan para pakar di atas dapat dirumuskan diketahui melalui indikator *Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*. *Reability* berhubungan dengan memberikan pelayanan secara tepat dan benar yang meliputi keakuratan dan pelayanan yang cepat. *Responsiveness* berhubungan kesadaran untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa memberika pelayanan tepat waktu dimana mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi. *Assurance* berhubungan dengan jaminan berupa pengetahuan dan kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. *Emphaty* berhubungan dengan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dan terakhir *tangibles* dapat berupa penampilan toko dan pegawai dapat berupa keunikan *display* barang dagang dan kerapihan seragam pegawai.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas, dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Adapun indikator dari kualitas pelayanan meliputi (1) *reability*, (2) *responsiveness*, (3) *assurance*, (4) *emphaty* dan (5) *tangibles*.

3. Penelitian yang Relevan

Diantaranya beberapa penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan terhadap partisipasi.

A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Multiguna, Kabupaten Magetan. 2007. Rian Dian Raga

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota pada KPRI Multiguna. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain: Pengetahuan Anggota, Kinerja Organisasi, dan Pengelolaan Usaha. Penelitian ini adalah penelitian eksplanotari dengan sumber data adalah anggota KPRI Multiguna yang berjumlah 437 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data angket dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota dengan koefisien regresi sebesar 0.543, sedangkan persepsi anggota tentang kinerja organisasi terbukti berpengaruh terhadap partisipasi

anggota dengan koefisien regresi sebesar 0.814, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi memiliki koefisien regresi sebesar 1.140

B. Pelayanan dan Manfaat Koperasi serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Produsen Tahu Tempe (KOPTI). Kabupaten Tasikmalaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan dan manfaat Koperasi berpengaruh terhadap partisipasi. Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan sumber data adalah anggota KOPTI yang berjumlah 80 anggota dari populasi 397 anggota. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dan dianalisis dengan menggunakan metode *explanatory survey method* dan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat koperasi berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia, Tasikmalaya⁶⁶.

B. Kerangka Berfikir

Sebagai organisasi ekonomi yang bertujuan memperjuangkan kepentingan anggotanya serta masyarakat pada umumnya, kehadiran koperasi terutama sangat dibutuhkan oleh masyarakat ekonomi lemah. Namun kenyataannya masyarakat pada umumnya belum menyadari arti penting dari koperasi bagi peningkatan

⁶⁶ A. Jajang W. Mahri, "Pelayanan dan Manfaat Koperasi serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota" (Suatu kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya)", *Jurnal Sains dan Terapan UPI*, Tahun 6 Nomor 6 Oktober 2006, p. 1.

kesejahteraan ekonomi mereka. Mereka masih beranggapan bahwa yang boleh bergabung pada koperasi hanya orang-orang tertentu saja.

Untuk dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, diperlukan dukungan yang kuat dan berkelanjutan dari lingkungan internal maupun eksternal koperasi sehingga peluang dan permasalahan yang ada dapat dimanfaatkan dan dikelola secara ekonomis. Pendukung aspek internal adalah kesetiaan anggota kepada koperasi baik tentang hak dan kewajiban, manajemen, dan organisasi yang dikelola secara tepat. Aspek eksternal seperti kerjasama dengan instansi yang terkait.

Karena itu perlu adanya pengakuan mengenai persamaan hak dan kewajiban anggota koperasi yang merupakan prinsip terpenting bagi koperasi. Sehingga melalui prinsip ini diharapkan koperasi mampu menjadi lembaga ekonomi yang menjunjung tinggi nilai-nilai demokratis. Bila prinsip itu terlaksana maka secara tidak langsung dapat meningkatkan partisipasi anggotanya. Sebab salah satu kunci keberhasilan koperasi terletak pada partisipasi anggota koperasi.

Partisipasi adalah keterlibatan mental, fisik, emosional, orang dalam situasi kelompok untuk memberikan kontribusinya kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab dalam mencapai tujuan. Partisipasi itu dapat diwujudkan melalui simpanan-simpanan yang dibayarkan oleh anggota sebagai modal koperasi, ikut memberikan saran dan kritik bagi perkembangan usaha, turut serta dalam kegiatan koperasi, mematuhi segala peraturan yang ada di koperasi. Sehingga peningkatan partisipasi sedikit-tidaknya harus mampu meningkatkan harga diri, menimbulkan rasa ingin memiliki, dan adanya rasa tanggung jawab yang besar.

Partisipasi anggota biasanya dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman tentang koperasi. Kurangnya motivasi anggota terhadap koperasi kurangnya kedisiplinan anggota dan pengurus koperasi, lingkungan koperasi kurang mendukung, fasilitas koperasi yang kurang memadai, rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi kepada anggota koperasi. Salah satu penyebab kurangnya tingkat partisipasi anggota disebabkan rendahnya kualitas pelayanan pada 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. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka diduga terdapat pengaruh positif antara partisipasi anggota terhadap kualitas pelayanan dalam berkoperasi. Jadi koperasi mampu memberikan pelayanan yang bagus kepada anggota baik dalam hal simpan pinjam maupun pelayanan pembelian diharapkan akan menaikkan tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoritis dan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif partisipasi anggota terhadap kualitas pelayanan dalam berkoperasi. Semakin besar pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota maka akan semakin meningkat partisipasi anggota.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang sah atau valid, benar serta dapat dipercaya (*reliable*) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat yang terletak di Jalan Gunung Sahari III No 11 A. Alasan peneliti melakukan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat, karena letaknya satu jalan dengan peneliti sehingga memudahkan bagi peneliti untuk mengadakan penelitian di koperasi tersebut. Adapun waktu yang dibutuhkan peneliti untuk mengadakan penelitian di koperasi simpan pinjam TAKERA Jakarta Pusat kurang lebih 4 bulan terhitung dari bulan April-Juli 2013.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk memperoleh informasi tentang pengaruh partisipasi anggota yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan anggota. Menurut Travers, “metode ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”⁶⁷. Dikarenakan kegiatan perkoperasian pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat sedang berlangsung, maka penelitian mengenai pengaruh partisipasi anggota terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode deskriptif.

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah “totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian)”⁶⁸. Adapun total populasi dalam penelitian ini yaitu 2427 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Populasi terjangkau adalah populasi yang mengandung empat yakni, isi, kesatuan atau unit, tempat atau ruang dan waktu sehingga jenis, karakteristik, jumlah populasi yang ditetapkan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi.⁶⁹ Populasi terjangkau yang dikehendaki oleh peneliti yaitu yang menjadi anggota aktif yaitu sebesar 964 anggota. Langkah selanjutnya menentukan sampel penelitian, yaitu dengan

⁶⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), p. 22.

⁶⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 Statistik Inferensif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), p. 84.

⁶⁹ Nana Sudjana, Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru, 1989), p. 85.

menggunakan teknik pengambilan sampel “*simple random sampling*”. *Simple random sampling* atau biasa disebut teknik pengambilan sampel acak sederhana merupakan salah satu metode penarikan sampel probabilitas dilakukan dengan cara acak sederhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden.⁷⁰ Berdasarkan populasi terjangkau akan diambil 10% untuk dijadikan sampel. (Lampiran 43 hal 133)

Adapun rumus besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendapat **Slovin** dan batas kesalahan yang digunakan yakni 5%. Pemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi dapat diketahui jumlahnya atau populasi terhingga. Berikut ini rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad ^{71}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Hasil perhitungan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, menghasilkan jumlah sampel anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat sebesar 90 anggota dari total populasi terjangkau yaitu jumlah anggota yang aktif sebesar 964 dengan menggunakan derajat kesalahan 5%.

⁷⁰ Mohammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), p. 160.

⁷¹ *Ibid*, p. 78.

E. Instrumen Penelitian

a. Partisipasi Anggota

1. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah suatu proses dimana anggota koperasi turut berperan aktif dalam segala kegiatan koperasi dan mampu menghasilkan idea atau gagasan dalam rangka memberikan kemajuan positif kepada koperasi. Adapun indikator partisipasi anggota dalam berkoperasi meliputi keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab.

2. Definisi Operasional

Partisipasi anggota ialah peran serta anggota dalam memajukan usaha yang ada di koperasi, ikut serta dalam rapat anggota, dan meningkatkan kegiatan-kegiatan yang ada di koperasi. Berdasarkan definisi konseptual, terdapat indikator dari partisipasi anggota terdiri dari keterlibatan, kontribusi, dan bertanggung jawab. Adapun keterlibatan itu dimana anggota terlibat langsung pada koperasi dan ikut serta dalam kegiatan koperasi. Sedangkan kontribusi anggota harus bersedia membayar simpanan-simpanan dan kesediaan memberikan kritik/saran dan anggota harus memiliki rasa tanggung jawab maksudnya dalam hal kesediaan untuk mengatasi masalah yang ada di koperasi, kesadaran dalam bekerja, dan kesetiaan mengatasi semua peraturan yang ada di koperasi.

3. Kisi-Kisi Instrumen

Penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel partisipasi anggota. Dari indikator tersebut digunakan untuk pengembangan kisi-kisi instrumen untuk mengukur partisipasi anggota yang terlihat pada tabel III.

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Indikator	Sub. Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid	
		+	-		+	-
Keterlibatan	1. Keterlibatan anggota di koperasi	4, 5, 9, 18, 24		18	4, 5, 9, 22	
	2. Ikut serta dalam kegiatan koperasi	1, 8, 15, 19, 27			1, 8, 14, 17, 25	
Kontribusi	1. Kesiediaan membayar simpanan-simpanan	3, 11, 26, 28			3, 11, 24, 26	
	2. Kesiediaan anggota untuk memberikan saran/kritik	2, 6, 17	21		2, 6, 16	19
Brtanggung Jawab	1. Kesiediaan mengatasi masalah yang ada di koperasi	12, 22, 25, 30			12, 20, 23, 28	
	2. Kesadaran dalam beranggota	7, 10, 13, 14, 16, 20, 29	23	13	7, 10, 13, 15, 18, 27	21

Pengisian skala likert dalam instrumen partisipasi anggota telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut in.

Tabel III.2
Skala Penilaian Untuk Partisipasi Anggota

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Setuju	3	3
Kurang Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	5

4. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota

Proses pengembangan instrumen partisipasi anggota di mulai dengan penyusunan kuesioner dengan model skala likert sebanyak (30) butir, pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel partisipasi anggota seperti terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel partisipasi anggota. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Proses validasi 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:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}^{72}$$

⁷²Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), p 190.

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$ jika $r_{\text{hirung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{\text{hirung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau didrop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cornbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)^{73}$$

r_{11} : reabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan

σ_t^2 : varians total

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir

⁷³ *Ibid.*,p. 207

b. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

2. Definisi Operasional

Koperasi ialah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Berdasarkan definisi konseptual kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan, seperti *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. *Reability* berarti pelayanan yang diberikan dapat diandalkan oleh pelanggan. *Responsiveness* berhubungan dengan kesadaran pengurus dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. *Assurance* berarti pengetahuan atau wawasan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen atau pelanggan. *Emphaty* merupakan kemauan memberikan pelayanan, berusaha mengetahui keinginan pelanggan. *Tangibles* merupakan penampilan yang diberikan kepada pelanggan berupa penampilan toko, penampilan pegawai toko dan sebagainya.

3. Kisi-Kisi Instrumen

Penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel kualitas pelayanan. Dari indikator tersebut digunakan untuk pengembangan kisi-kisi instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yang terlihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Indikator	Sub. Indikator	Butir Uji		Drop	No. Butir Valid	
		+	-		+	-
<i>Reability/ Kehandalan</i>	1. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	13, 33			12, 31	
	2. Kesesuaian janji yang ditawarkan	24, 32			22, 30	
	3. Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan konsumen	7, 10, 25			6, 9, 23	
<i>Responsiveness Daya Tanggap</i>	1. Pelayanan melalui telepon	9	27		8	25
	2. Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah	4	6	4		5
<i>Assurance/ Jaminan</i>	1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	8, 12			7, 11	
	2. Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman	11, 14			10, 13	
	3. Kehandalan dan pengalaman para karyawan	16, 21			15, 19	
<i>Emphaty/ Empati</i>	1. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	30	19		28	17
	2. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen	2, 22, 29			2, 20, 27	
	3. Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen	3, 15			3, 14	
<i>Tangibles/ Bukti Langsung</i>	1. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai	1, 5, 26			1, 4, 24	
	2. Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan, dan lain-lain)	18, 20, 28			16, 18, 26	
	3. Penampilan yang rapi	17, 23, 31		17	21, 29	

Pengisian skala likert dalam instrumen kualitas pelayanan telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini:

Tabel III.4
Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Setuju	3	3
Kurang Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	5

4. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan di mulai dengan penyusunan kuesioner dengan model skala likert sebanyak (30) butir, pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Proses validasi 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:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}^{74}$$

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$ jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau didrop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cornbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)^{75}$$

r_{11} : reabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan

σ_t^2 : varians total

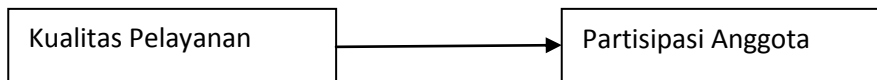
$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir

⁷⁴*Ibid.*, p 190.

⁷⁵*Ibid.*,p. 207

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Partisipasi Anggota (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat terlihat hubungan konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat (Y) : Partisipasi

—————> : Arah Hubungan

G. Teknik Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis **regresi sederhana** untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan program aplikasi EXEL.

$$\hat{Y} = a + bX \quad ^{76}$$

Dimana Koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut: ⁷⁷

⁷⁶ Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung :PT Tarsito, 2001), p.312

⁷⁷ *Ibid.*, p.315

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

$$\sum x^2 = \sum x^2 - \frac{\sum X^2}{n}$$

$$\sum y^2 = \sum y^2 - \frac{\sum Y^2}{n}$$

$$\sum xy^2 = \sum XY^2 - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{n}$$

Keterangan:

\hat{Y} = Persamaan regresi

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi

2. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji Liliefors, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Jika $L_{tabel} > L_{hitung}$, maka terima H_0 , berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak berarti, dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Dengan hipotesis statistik :

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_1 : \beta > 0$$

Kriteria Pengujian :

Regresi dinyatakan positif signifikan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh merupakan bentuk linear atau tidak linier.

Dengan hipotesis statistika:

$$H_0 : Y = \alpha + \beta X \text{ (regresi linier)}$$

$$H_1 : Y \neq \alpha + \beta X \text{ (regresi tidak linier)}$$

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka persamaan regresi dinyatakan linier.

Untuk mengetahui keberartian dan linearitas persamaan regresi di atas digunakan tabel ANOVA pada tabel III.5 berikut ini:⁷⁸

⁷⁸*Ibid*, p. 332

Tabel III.5
DAFTAR ANALISIS VARIANS
UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN LINEARITAS REGRESI

Sumber Varians	Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-Rata Jumlah Kuadrat (RJK)	Fhitung (Fo)	Ftabel (Ft)
Total (T)	N	ΣY^2	-	-	-
Regresi (a)	L	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	-	-	-
Regresi (b/a)	L	$b(\Sigma xy)$	$\frac{JK(b)}{db(b)}$	$\frac{RJK(b)}{RJK(s)}$	Fo > Ft Maka regresi berarti
Sisa (s)	n - 2	$JK(T) - JK(a) - JK(b/a)$	$\frac{JK(s)}{db(s)}$	-	-
Tuna Cocok (TC)	k - 2	$JK(s) - JK(G)$	$\frac{JK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$	Fo > Ft Maka regresi linier
Galat (G)	n - k	$JK(G) = \sum Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	$\frac{JK(G)}{db(G)}$	-	-
Keterangan :		*) Persamaan regresi berarti			

ns) Persamaan regresi linier/*not significant*

c. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel X terhadap variabel Y (besar kecilnya pengaruh antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus r_{xy} *Product Moment* dan Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$ = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Untuk mengetahui keberartian pengaruh antara kedua variabel digunakan uji-t, dengan rumus sebagai berikut:⁷⁹

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

⁷⁹*Ibid.*, p.377

Keterangan :

T_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

n = banyaknya sampel/data

Hipotesis statistik:

$H_0 : \rho \leq 0$

$H_1 : \rho > 0$

Dengan kriteria pengujian:

Koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Koefisien korelasi dilakukan pada taraf signifikan ($\alpha=0,05$) dengan derajat kebebasan $(dk)=n-2$.

e. Perhitungan Koefisien Determinasi

Selanjutnya, dilakukan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui persentase besarnya variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Dimana : KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk menyajikan gambaran umum mengenai penyebaran atau distribusi data. Skor yang akan disajikan adalah skor yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu skor rata-rata dan simpangan baku atau standar deviasi.

Berdasarkan jumlah variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dapat dikelompokkan menjadi dua bagian sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Kedua bagian itu adalah Partisipasi Anggota sebagai variabel dependen dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen. Secara lengkap diuraikan sebagai berikut :

1. Data Partisipasi Anggota

Data partisipasi anggota (variabel Y) memiliki sebanyak 28 butir pernyataan dalam instrumen penelitian, yang terbagi dalam 3 indikator yaitu keterlibatan anggota, kontribusi anggota, dan bertanggung jawab. Data partisipasi diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian berupa kuesioner oleh 90 orang dan anggota sebagai responden. Berdasarkan data yang terkumpul, menghasilkan skor teoretik terendah 28 dan skor teoretik tertinggi 140, yang berarti rata-rata variabel Y dari responden adalah, $(103.84 \times 100\% / 140 = 74.17\%)$. Hasil penelitian menggambarkan variabel Y baik yaitu sebesar 74.17% dimana tingkat

partisipasi anggota dikoperasi TAKERA baik yaitu sebesar 74.17%. Sedangkan skor di dalam kuesioner menghasilkan skor terendah 76, skor tertinggi 131, skor rata-rata (\bar{Y}) sebesar 103.84, varians (S^2) sebesar 171.638 dan simpangan baku (SD) sebesar 13.101 (proses penghitungan terdapat pada lampiran 20 hal 116).

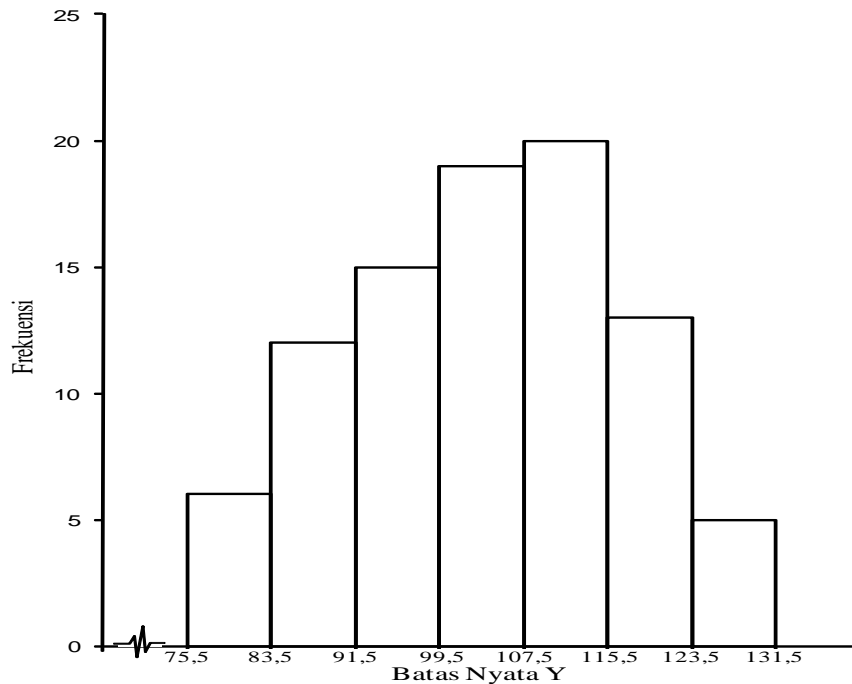
Distribusi data Partisipasi Anggota dapat dilihat dibawah ini, dimana rentang skor adalah 55, banyaknya kelas interval 7, panjang interval 8 (proses penghitungan terdapat pada lampiran 18 hal 114).

Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
76 - 83	75.5	83.5	6	6.7%
84 - 91	83.5	91.5	12	13.3%
92 - 99	91.5	99.5	15	16.7%
100 - 107	99.5	107.5	19	21.1%
108 - 115	107.5	115.5	20	22.2%
116 - 123	115.5	123.5	13	14.4%
124 - 131	123.5	131.5	5	5.6%
Jumlah			90	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Untuk mempermudah penafsiran data Partisipasi Anggota maka data dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar IV.1 Grafik Histogram Partisipasi Anggota

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel partisipasi anggota yaitu 20 terletak pada interval kelas ke- 5 yakni antara 108 - 115 dengan frekuensi relatif sebesar 22.2%. Dan frekuensi terendahnya adalah 5 yaitu terletak pada interval kelas ke-8 yakni antara 124 - 131 dengan frekuensi relatif 5.6%.

Tabel IV.2
Perhitungan Indikator Yang Dominan Pada
Partisipasi Anggota

No.	Indikator	Skor	n	Mean	Persentase %
1	Keterlibatan	2965	9	329.44	32%
2	Kontribusi	2688	8	336	28.76%
3	Bertanggung jawab	3693	11	335.73	39.51%
Total		9346	28	1001.17	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Hasil perhitungan indikator yang dominan pada partisipasi anggota, diketahui bahwa bertanggung jawab merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi sebesar 39.51% yang berarti anggota koperasi simpan-pinjam TAKERA memiliki tanggung jawab yang tinggi yang meliputi, kesediaan mengatasi masalah yang ada di koperasi, dan kesadaran dalam berkoperasi.

Sedangkan skor terendah dimiliki oleh indikator kontribusi sebesar 28.76% yang berarti bahwa anggota koperasi simpan-pinjam TAKERA memiliki kekurangan dalam kesediaan membayar simpanan-simpanan, dan kesediaan anggota untuk memberikan saran/kritik.

Tabel IV.3
Perhitungan Sub-Indikator Yang Dominan Pada
Partisipasi Anggota

No	Indikator	SubIndikator	Skor Total Sub-Indi	n	Mean	% Sub-Indi	% Total
1	Keterlibatan	1. Keterlibatan anggota di koperasi	1401	4	350.25	15%	32%
		2. Ikut serta dalam kegiatan koperasi	1564	5	312.8	17%	
2	Kontribusi	1. Kesiadaan membayar simpanan-simpanan	1335	4	333.75	14.28%	28.76%
		2. Kesiadaan anggota untuk memberikan saran/kritik	1353	4	338.25	14.48%	
3	Bertanggung Jawab	1. Kesiadaan mengatasi masalah yang ada di koperasi	1375	4	343.75	14.71%	39.51%
		2. Kesadaran dalam beranggota	2318	7	331.1429	24.80%	
TOTAL			9346	28	2009.9	100%	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Selain itu, hasil perhitungan sub-indikator yang dominan pada partisipasi anggota diatas, diketahui bahwa indikator keterlibatan dengan subindikator ikut serta dalam kegiatan koperasi sebesar 17%. Indikator kontribusi didomisi oleh subindikator kesiadaan anggota untuk memberikan saran/kritik sebesar 14.48%,

dan indikator bertanggung jawab didomisi oleh subindikator kesadaran dalam bekerja sebesar 24.80% (Lampiran 40 hal 136)

2. Data Kualitas Pelayanan

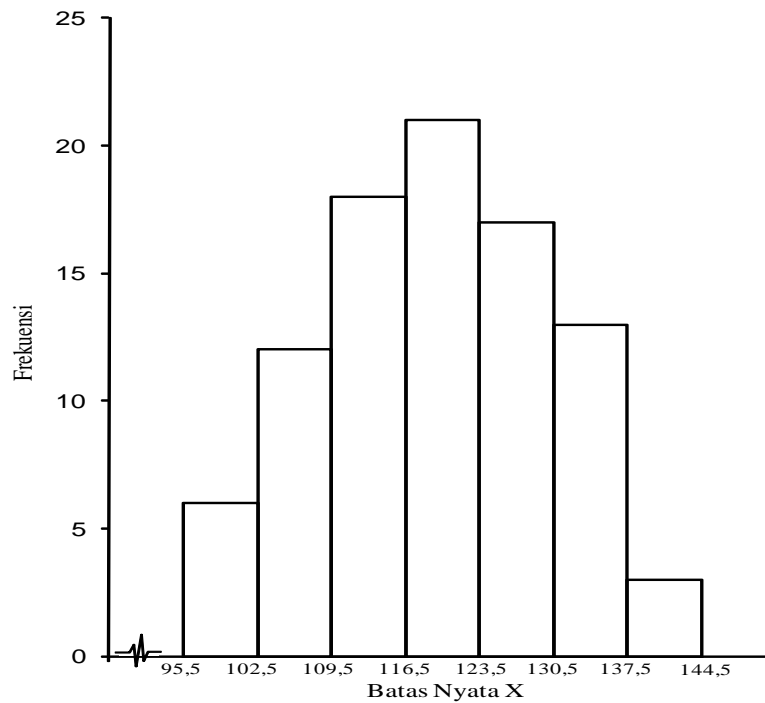
Kualitas Pelayanan memiliki 31 butir pernyataan dalam instrumen penelitian, yang terbagi kedalam 5 indikator yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Data Kualitas Pelayanan diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian berupa skala likert oleh 90 orang dan anggota sebagai responden. Data yang dikumpulkan menghasilkan skor teoretik terendah 31 dan skor teoretik tertinggi 155, yang berarti rata-rata variabel X dari responden adalah, $(118.98 \times 100\% / 155 = 76.76\%)$. Hasil penelitian menggambarkan variabel X baik yaitu sebesar 76.76%, sedangkan skor di dalam kuesioner menghasilkan skor terendah 96, skor tertinggi 144 dan skor rata-rata (X) sebesar 118.98, varians (S^2) sebesar 116.674, dan simpangan baku (SD) sebesar 10.802 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 20 hal 116).

Distribusi data Kualitas Pelayanan dapat dilihat dibawah ini, dimana rentang skor adalah 48, banyaknya kelas interval 7, panjang interval 7 (proses penghitungan terdapat pada lampiran 16 hal 113).

Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
96 - 102	95.5	102.5	6	6.7%
103 - 109	102.5	109.5	12	13.3%
110 - 116	109.5	116.5	18	20.0%
117 - 123	116.5	123.5	21	23.3%
124 - 130	123.5	130.5	17	18.9%
131 - 137	130.5	137.5	13	14.4%
138 - 144	137.5	144.5	3	3.3%
Jumlah			90	100%

Untuk mempermudah penafsiran data kualitas pelayanan maka data dapat digambarkan dalam grafik histogram berikut :



Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel kualitas pelayanan yaitu 21 terletak pada interval kelas ke- 4 yakni antara 117 - 123 dengan frekuensi relatif sebesar 23.3%. Dan frekuensi terendahnya adalah 3 yaitu terletak pada interval kelas ke-7 yakni 138 - 144 dengan frekuensi relatif 3.3%.

Tabel IV.5
Perhitungan Indikator Yang Dominan Pada
Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Jumlah	n	Mean	%
1	Reability	2384	7	340.57	22%
2	Responsiveness	1051	3	350.33	10%
3	Assurance	2070	6	345	19.51%
4	Emphaty	2380	7	340	22.44%
5	Tangibles	2723	8	340.38	25.67%
Total		10608	31	1716.28	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Hasil perhitungan indikator yang dominan pada kualitas pelayanan, diketahui bahwa *tangibles* merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi sebesar 25.67% yang berarti anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA memiliki kelebihan yang meliputi, peralatan dan perlengkapan, tersedianya fasilitas pendukung, dan penampilan yang rapi.

Sedangkan skor terendah dimiliki oleh indikator *responsiveness* sebesar 10% yang berarti bahwa anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA memiliki kekurangan dalam pelayanan melalui telepon, dan kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah.

Tabel IV.6
Perhitungan Sub-Indikator Yang Dominan Pada
Kualitas Pelayanan

No	Indikator	SubIndikator	Total Skor	n	Mean	% Sub-Indi	% Total
1	<i>Reability/Kehandalan</i>	1. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	615	2	307.5	6%	23%
		2. Kesesuaian janji yang ditawarkan	715	2	357.5	7%	
		3. Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan konsumen	1054	3	351.333	10%	
2	<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>	1. Pelayanan melalui telepon	681	2	340.5	6%	9%
		2. Kesiapan karyawan dalam menyelesaikan masalah	370	1	370	3.49%	
3	<i>Assurance/Jaminan</i>	1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	715	2	357.5	6.74%	19.52%
		2. Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman	703	2	351.5	6.63%	
		3. Kehandalan dan pengalaman para karyawan	652	2	326	6.15%	
4	<i>Emphaty/Empati</i>	1. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	656	2	328	6.18%	22.44%
		2. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen	1000	3	333.33	9.43%	
		3. Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen	724	2	362	6.83%	
5	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>	1. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai	1101	3	367	10.38%	25.67%
		2. Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan, dan lain-lain)	1006	3	335.33	9.48%	
		3. Penampilan yang rapi	616	2	308	5.81%	
Total			10608	31	4795.5	100%	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Selain itu, hasil perhitungan sub-indikator yang dominan pada kualitas pelayanan diatas, diketahui bahwa indikator *reability* dengan subindikator pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan konsumen sebesar 10%. Indikator *responsiveness* didomisi oleh subindikator pelayanan melalui telepon sebesar 6%, indikator *assurance* didomisi oleh subindikator keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen sebesar 6.74%, indikator

emphaty didominasi oleh subindikator memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen sebesar 9.43%, dan indikator *tangibles* didominasi oleh subindikator peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai sebesar 10.38% (Lampiran 38 hal 134)

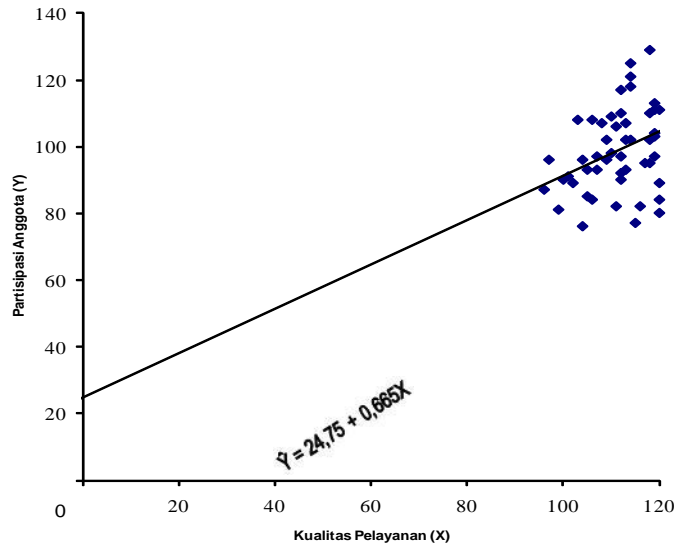
B. Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara partisipasi anggota dengan kualitas pelayanan menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0.665 dan konstanta sebesar 24.75. Dengan demikian bentuk pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota, memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 24.75 + 0.665X$. Selanjutnya persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan akan mengakibatkan kenaikan partisipasi anggota sebesar skor pada konstanta .

Persamaan garis linier regresi $\hat{Y} = 24.75 + 0.665X$ dilukiskan pada gambar 4.3

berikut ini :



Gambar IV.3 Grafik Persamaan Garis Regresi

2. Pengujian Persyaratan Analisis

Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X

Pengujian normalitas variabel dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X dilakukan dengan menggunakan uji Liliefors pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ untuk sampel sebanyak 90 orang responden, dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t)$ dan jika sebaliknya maka galat taksiran Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dari hasil perhitungan Uji Liliefors, $L_{hitung} (L_o) = 0.074 < L_{tabel} (L_t) = 0.109$ ini berarti bahwa $L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal, berarti penelitian dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada lampiran 29 (hal 125).

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Keberartian Koefisien Regresi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak.

Dengan kriterian pengujian terima H_o jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dikatakan berarti jika berhasil menolak H_o . Dari hasil perhitungan uji keberartian regresi dengan menggunakan tabel ANAVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 37.78 dan F_{tabel} sebesar 3.96 dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 88, pada taraf kesalahan 5% diperoleh angka 3.96 karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_o ditolak. Dengan demikian, maka dapat

disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut berarti atau dengan kata lain hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah berarti atau signifikan.

b. Uji Linearitas Regresi

Untuk uji linearitas regresi digunakan untuk kriteria pengujian terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ sehingga regresi dikatakan linear jika berhasil menerima H_0 .

Tabel IV.7 Tabel Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi

Sumber	dk	Jumlah	Rata-rata Jumlah	F_{hitung}	F_{tabel}
Varians		Kuadrat (JK)	Kuadrat (RJK)		
Total	90	985806.00			
Regresi (a)	1	970530.18			
Regresi (b/a)	1	4588.53	4588.53	37.78	3.96
Sisa	88	10687.29	121.45		
Tuna Cocok	38	5424.09	142.74	1.36	1.69
Galat Kekeliruan	50	5263.20	105.26		

Keterangan :

JK = Jumlah Kuadrat

dk = Derajat Kebebasan

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

Regresi berarti ($F_{hitung} = 37.78 > F_{tabel} = 3.96$)

Regresi Linier ($F_{hitung} = 1.36 < F_{tabel} = 1.69$)

Dari hasil perhitungan uji linearitas dengan menggunakan tabel ANAVA diperoleh $F_{hitung} = 1.36$ sedangkan $F_{tabel} = 1.69$. Hal ini menunjukkan bahwa $F_h < F_t$ yang berarti regresi linier. Dengan dk pembilang $(k-2) = 38$ dan dk penyebut $(n-k) =$

50 pada taraf kesalahan 5% diperoleh angka 1.69, karena $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.7

c. Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi berguna untuk mengetahui besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan Y. Perhitungan koefisien korelasi ini menggunakan rumus *Product Moment* dari Pearson didapat tingkat keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0.548$. (proses perhitungan dapat dilihat pada lampiran 34 hal 130).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota serta korelasi antara kedua variabel tersebut.

4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi

Untuk menguji keberartian hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota dengan menggunakan Uji t pada taraf kesalahan 5% dk (n-2). Hipotesis objektif (H_0) menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang berarti antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota, dan hipotesis alternative

(H_1) menyatakan terdapat hubungan yang berarti antara Kualitas Pelayanan (X) dan Partisipasi Anggota (Y). Kriteria pengujiannya adalah terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Berdasarkan pengujian keberartian koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan (X) dan Partisipasi Anggota (Y), didapat t_{hitung} sebesar 6.15 (proses perhitungan pada lampiran 32 hal 108), dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan $dk (n-2) = (90-2) = 88$ sebesar 1.67. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang berarti dengan Partisipasi Anggota.

5. Koefisien Determinasi

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau persentase variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 0.3004. Hal ini berarti bahwa 30.04% Kualitas Pelayanan ditentukan oleh Partisipasi Anggota. (proses perhitungan dapat dilihat pada lampiran 36 hal 132)

C. Interpretasi Penelitian

Berdasarkan data kualitas pelayanan diperoleh skor sebesar $(118.98 \times 100\% / 155 = 76.76\%)$. Perolehan skor rata sebesar 76.76% tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA memiliki pelayanan yang sudah baik. Pelayanan dinilai baik dikarenakan karyawan di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA memberikan perhatian secara khusus kepada anggota sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta partisipasi anggota pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA.

Hasil penelitian partisipasi anggota menggambarkan skor maksimal yang di dapat dari responden adalah $(103.84 \times 100\% / 140 = 74.17\%)$, hasil penelitian menggambarkan variabel partisipasi anggota adalah baik yaitu sebesar 74.17%. Partisipasi anggota dinilai baik karena adanya kekompakkan dari anggota untuk mencapai kepuasan pada anggota, hal tersebut dapat memotivasi karyawan koperasi untuk lebih memaksimalkan pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi partisipasi anggota.

Hasil perhitungan regresi sederhana, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 24.75 + 0.665X$. Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap pertambahan pada kualitas pelayanan akan menyebabkan pertambahan pada partisipasi anggota sebesar 0.665 dengan nilai konstanta 24.75. Berdasarkan analisis data kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dapat diinterpretasikan bahwa terdapat kontribusi yang positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga partisipasi anggota. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Berdasarkan pengujian signifikansi koefisien korelasi antara pasangan skor kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota diperoleh $t_{hitung} 6.15$ dan $t_{tabel} = 1.67$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0.548$ adalah signifikan. Nilai ini memberikan pengertian bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah positif dan cukup erat. Artinya dapat dikatakan bahwa terlihat hubungan yang tinggi antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula partisipasi anggota.

Demikian pula sebaiknya, makin rendah kualitas pelayanan, makin rendah pula partisipasi anggota. Dengan adanya kualitas pelayanan maka karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih mudah dan memberikan hasil yang baik. Dampaknya adalah karyawan akan lebih menyukai dan senang dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di dalam organisasi secara nyata dapat menentukan partisipasi anggota.

Besarnya variasi variabel partisipasi anggota dengan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan hasil koefisien determinasi 0.3004 hal ini berarti sebesar 30.04% variasi partisipasi anggota (Y) ditentukan oleh kualitas pelayanan (X). Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Rian Dian Raga dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Multiguna, Kabupaten Magetan. 2007. Berdasarkan Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota dengan koefisien regresi sebesar 0.543, sedangkan persepsi anggota tentang kinerja organisasi terbukti berpengaruh terhadap partisipasi anggota dengan koefisien regresi sebesar 0.814, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi memiliki koefisien regresi sebesar 1.140

Hal ini juga sesuai dengan teori Cyndee Miller, “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang nyata atau tersirat”. Dari definisi kualitas sangat jelas bahwa semuanya berpusat pada anggota. Koperasi dapat dikatakan berkualitas apabila barang atau pelayanan yang diberikan oleh pengurus

koperasi memenuhi atau melebihi harapan anggota, sehingga anggota mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sampai pada tingkat kebenaran mutlak. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Keterbatasan faktor yang diteliti yakni hanya mengenai hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota. Sementara Partisipasi Anggota dipengaruhi pula oleh banyak faktor.
2. Kesibukan para responden sehingga menyebabkan kesulitan dalam proses pengumpulan data.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data empiris yang telah dikumpulkan serta hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka penelitian ini telah berhasil mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat. Hasil penelitian ini juga memberikan kesimpulan tentang adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, atau dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula partisipasi anggota dimana partisipasi anggota ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 30.04%.

B. Implikasi

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan partisipasi anggota. Melalui perhitungan dan sub indikator dominan, pada variabel partisipasi anggota pada indikator bertanggung jawab memiliki skor 39.51% dengan sub indikator kesadaran dalam bekerja sebesar 24.80%. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi anggota dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan pengurus maupun karyawan sesuai yang diharapkan koperasi yakni adanya kekompakkan pada anggota. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan, pada indikator *tangibles* memiliki skor 25.67% dengan sub indikator peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai memiliki skor 20,14%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan

tercermin pada pelaksanaannya karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dengan adanya pelayanan yang efektif maka anggota dapat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pengurus maupun karyawan sehingga akan menciptakan partisipasi anggota.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan diatas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka karyawan koperasi harus memperhatikan dalam hal pelayanan, yakni karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota pengurus harus memperhatikan melalui:
 - a) Kesiadaan anggota dalam membayar simpanan-simpanan,
 - b) Kesiadaan anggota untuk memberikan saran/kritik,
 - c) Kesiadaan anggota dalam mengatasi masalah yang ada di koperasi
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan harus memperhatikan dalam beberapa hal misalnya;
 - a) Pelayanan melalui telepon,
 - b) Kesigapan karyawan dalam menghadapi masalah,
 - c) Penampilan yang rapi (sarana-prasarana/karyawannya)

DAFTAR PUSTAKA

- Amir M. Taufiq. *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern* Jakarta: PPM, 2004.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Anonim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Anoraga, Panji dan Ninik Widiyanti. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995.
- Arief Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* . Malang: Bayumedia, 2006.
- Baswir, Revrison. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Davis Keith, *Human Bahavior at Work. Organizational Bahavior*. New York: McGraw-Hill Series In Management, 1979.
- Deputi Bidang Pengembangan SDM Kemenkop. *Partisipasi Anggota Koperasi* Jakarta: Kemenkop, 2010.
- Didier, Valerie Barraud, dkk. “The Relationship Between Members, Trust and Participation in the Governance of Cooperatives: The Role of Organizational Commitment”, *Jurnal International Food and Agribusiness Management Review*, Vol 15 (1) 2012.
- Gitlow, Howard S, et.al., *Quality management, Third Edition*. New York: McGraw Hill, 2005.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 Statistik Inferensif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Hatta, Mohammad. *Membangun Koperasi Dan Koperasi Membangu*. Jakarta: PT. Inti Idayu Press, 1971.
- Hendar dan Kusnadi. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: LPFE-UI, 2005.

- Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Ikawati, Ari. “Pengaruh Minat Berkoperasi, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Partisipasi Anggota di KUD Mekar Ungaran Kabupaten Semarang”, *Thesis Univ. Negeri Semarang*, 10 September 2010.
- Irawan, Handi. *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002.
- Jajang W. Mahri. “Pelayanan dan Manfaat Koperasi Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota (Suatu kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya)”. *Jurnal Sains dan Terapan UPI*. Tahun 6 Nomor 6 Oktober, 2006.
- James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons. *Service Management Edisi Kelima* Singapore: Mc Graw Hill, 2006.
- J. Supranto. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: ERLANGGA, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo, 1997.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 5*. Jakarta: indeks kelompok Gramedia, 2005
Kusuma Karya. *Ilmu Menjual/ Reklame*. Jakarta: CV Baru, 1986.
- Murti Sumarni, dan John Soeprihanto. *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: LibertyYogyakarta, 1995.
- Mutis, Thoby. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Moenir. *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik dan Keberhasilan*. Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Nana Sudjana, Ibrahim. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru, 1989.
- Nangroi Ronald. *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan*. Jakarta: RajaGrafindo, 1996.
- Nugroho, Adi. *Sukses Berkoperasi*. Solo: CV. Aneka, 1996.

- Prasetijo, Ristiyanti, dan John Joi Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Salatiga: FUKS Wacana Press, 2003.
- Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ropke, Jochen. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*. Penerjemah: Sri Djatnika S dan Ariffin. Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Sarwoko. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Soewandi Herman. *Menuju Ke Arah Pola Partisipasi Yang Ideal Dalam Koperasi*. Jakarta: Bina Aksara, 1986.
- Sri Edi Swasono. *Koperasi Di Dalam Orde Baru*. Jakarta: Depkop Balubang, 1985
- Sudjana. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito, 1992.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Teguh Mohammad. *Metodologi Peneletian Ekonomi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2005.
- Thoby Mutis. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasiaan Indonesia*, (Semarang : Aneka Ilmu)
- _____. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Sumber Internet:

<http://www.ipb.ac.id/~ipm/pjk/cfd/trbisnis2.html> (15-05-2013)

LAMPIRAN

**INSTRUMEN UJI COBA
VARIABEL DEPENDEN dan INDEPENDEN
(PARTISIPASI ANGGOTA dan KUALITAS PELAYANAN)**

Data Responden

- Nama** :
Nip :
Jenis Kelamin :
 a. **Pria**
 b. **Wanita**
- Umur** :
 a. **≤ 20 tahun**
 b. **20 - 29 tahun**
 c. **30 - 39 tahun**
 d. **40 - 49 tahun**
 e. **≥ 50 tahun**
- Pendidikan** :
 a. **SD**
 b. **SMP**
 c. **SMA/SMK**
 d. **S1**
 e. **S2**
 f. **Doktor**
- Jabatan Pekerjaan** :
Alamat Rumah :
-

Surat Keterangan Penelitian di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA

(Tabungan Keluarga Sejahtera) selama bulan April sampai Juni.

Nama : Handar Apriyatna

No. Registrasi: 8125087888

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Angket ini diedarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera)”. Data yang saya dapatkan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Partisipasi anda dalam memberikan informasi sangat saya harapkan.

PETUNJUK PENGISIAN

Saya mengharapkan setiap pernyataan dijawab sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran anda sebenarnya, dengan cara memilih:

SS	: Sangat Setuju	SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju	S	: Setuju
TS	: Tidak Setuju	TS	: Tidak Setuju
KS	: Kurang Setuju	KS	: Kurang Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju	STS	: Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda check (√) pada pernyataan yang dipilih

Contoh :

PERNYATAAN	SL	SR	KK	P	TP
Simpanan pokok saya setorkan pada saat masuk menjadi anggota koperasi.	√				

Isilah pernyataan yang ada sesuai dengan diri anda dan usahakan agar tidak ada satu pernyataan pun yang terlewat.

SELAMAT MENGERJAKAN

PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SL	SR	KK	P	TP
1	Saya mengikuti kegiatan koperasi TAKERA karena banyak memberikan manfaat bagi anggota					
2	Saat rapat anggota berlangsung, anggota memberikan suara dan saran					
3	Simpanan yang ada di koperasi harus dibayarkan tepat waktu					
4	Dalam koperasi, peran aktif anggota diperlukan					
5	Pengurus meminta saran untuk kemajuan koperasi					
6	Saya memberikan kritik dan saran sebagai masukan bagi koperasi TAKERA					
7	Keaktifan anggota dalam berkoperasi memberi keyakinan saya akan kemajuan koperasi					
8	Saya mendukung semua kegiatan koperasi TAKERA					
9	Saya ikut meminjam pada koperasi TAKERA					
10	Setiap anggota menaati peraturan yang berlaku di koperasi TAKERA					
11	Anggota membayarkan simpanan wajib setiap bulannya					
12	Anggota bertanggung jawab pada masalah yang timbul dalam koperasi TAKERA					

13	Saya menerima SHU yang diberikan sesuai dengan keputusan pengurus					
14	Saya mengikuti prosedur peminjaman yang ditetapkan koperasi					
15	Koperasi TAKERA mengutus saya mengikuti latihan dan pendidikan koperasi					
16	Pengurus dan anggota menjalankan tujuan yang ada di koperasi TAKERA					
17	Sebagai anggota, saya ikut memberikan saran tentang pembagian SHU demi kesejahteraan bersama					
18	Dengan menjadi anggota, saya merasa memiliki koperasi TAKERA					
19	Saya hadir jika diundang pada rapat koperasi					
20	Dukungan dari anggota menjamin kelangsungan hidup koperasi					
21	Sebagai anggota, saya sulit memberikan gagasan baru bagi koperasi TAKERA					
22	Anggota dilibatkan secara aktif dalam masalah yang ada di koperasi TAKERA					
23	Saya sulit memahami peraturan simpan-pinjam yang diterapkan					
24	Saya mengikuti rapat anggota tahunan					
25	Sebagai anggota, masalah yang ada di koperasi adalah masalah bersama					
26	Saya bersedia membayar simpanan pokok sesuai ketentuan					
27	Saya ingin terlibat dalam kegiatan rapat anggota					
28	Anggota bersedia menabung setiap bulannya untuk akhir tahun					
29	Disiplin kerja berlaku bagi seluruh karyawan koperasi TAKERA					
30	Masalah yang timbul di koperasi menjadi tanggung jawab ketua					

KUALITAS PELAYANAN KOPERASI

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SB	B	KB	Br	SBr
1	Fasilitas Unit Simpan Pinjam menggunakan sistem komputerisasi					
2	Koperasi memberikan bukti pada setiap transaksi yang dilakukan					
3	Pengurus koperasi menjalin komunikasi dengan anggota					
4	Karyawan koperasi membantu jika anggota bingung mengenai suku bunga kredit					
5	Fasilitas fisik menunjang untuk pelayanan anggota					
6	Karyawan koperasi marah-marah jika banyak bertanya					
7	Koperasi TAKERA memberikan buku pedoman pada semua anggota					
8	Karyawan koperasi santun dan ramah pada anggota					
9	Kesopanan karyawan koperasi dalam penerimaan telepon					
10	Koperasi TAKERA memberikan perhatian pada semua anggota					
11	Saya percaya menyimpan uang di koperasi TAKERA					
12	Karyawan koperasi memberikan informasi dengan jujur tentang produk yang ditawarkan dengan ramah					
13	Karyawan koperasi bekerja sesuai waktu yang ditentukan					
14	Pengurus koperasi memberikan jaminan keamanan identitas anggota					
15	Karyawan koperasi menjalin komunikasi secara lancar pada anggota					
16	Karyawan memberikan solusi jika menemui kesulitan					
17	Karyawan koperasi menarik perhatian anggota					
18	Sarana dan prasarana memberikan rasa nyaman pada anggota					
19	Prosedur pinjaman yang berbelit-belit					
20	Anggota dapat menikmati fasilitas yang ada di koperasi TAKERA					
21	Karyawan koperasi TAKERA mampu menjelaskan mengenai penyaluran kredit					
22	Jumlah karyawan dalam memberikan pelayanan mencukupi					

23	Karyawan koperasi memakai seragam yang rapi dan bersih					
24	Karyawan koperasi tepat bila berjanji kepada anggota					
25	Pihak koperasi memberikan informasi layanan tanpa memandang status anggota					
26	Ruang tunggu cukup memadai pelayanan anggota					
27	Karyawan koperasi lambat dalam penerimaan telepon					
28	Koperasi mampu memberikan kenyamanan saat berada di lingkungan koperasi					
29	Karyawan memberikan pelayanan semaksimal mungkin					
30	Karyawan memberikan respon yang baik dalam menerima kritik dan saran					
31	Tata ruangan disusun untuk memudahkan pelayanan anggota					
32	Pengurus koperasi tepat bila berjanji kepada anggota					
33	Pelayanan koperasi memudahkan pelanggan					

No. Resp.	Butir Pernyataan																																	X total	X total 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	28	29	30	31	32	33		
1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	135	18225
2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	115	13225
3	4	5	5	2	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	132	17424	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	124	15376	
5	2	4	5	4	5	2	5	3	5	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	5	5	1	4	124	15376
6	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	150	22500
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	127	16129
8	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	124	15376	
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	156	24336
10	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	137	18769
11	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	126	15876	
12	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	121	14641
13	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	118	13924
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	107	11449
15	4	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	131	17161
16	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	124	15376	
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	133	17689
18	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	124	15376
19	4	3	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	135	18225
20	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	130	16900	
21	4	2	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	110	12100
22	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	136	18496	
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	125	15625	
24	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3	2	100	10000
25	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	5	140	19600
26	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	5	4	5	2	4	4	4	2	4	5	129	16641
27	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	158	24964
28	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	24964
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	140	19600	
30	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	101	10201
ΣX	118	102	112	111	122	108	125	118	129	126	124	125	108	122	128	122	117	109	126	132	118	102	117	102	126	118	102	112	117	128	120	103	121	3870	505544
ΣX ²	486	380	450	427	504	422	529	478	561	540	524	537	410	508	554	508	475	419	536	610	486	380	475	378	536	486	380	450	475	554	508	385	507		

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

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X \cdot X_t$	Σx^2	$\Sigma x \cdot x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	118	486	15432	21.87	210.00	6314.00	0.565	0.361	Valid
2	102	380	13470	33.20	312.00	6314.00	0.681	0.361	Valid
3	112	450	14731	31.87	283.00	6314.00	0.631	0.361	Valid
4	111	427	14416	16.30	97.00	6314.00	0.302	0.361	Drop
5	122	504	15845	7.87	107.00	6314.00	0.480	0.361	Valid
6	108	422	14163	33.20	231.00	6314.00	0.505	0.361	Valid
7	125	529	16217	8.17	92.00	6314.00	0.405	0.361	Valid
8	118	478	15345	13.87	123.00	6314.00	0.416	0.361	Valid
9	129	561	16740	6.30	99.00	6314.00	0.496	0.361	Valid
10	126	540	16411	10.80	157.00	6314.00	0.601	0.361	Valid
11	124	524	16110	11.47	114.00	6314.00	0.424	0.361	Valid
12	125	537	16295	16.17	170.00	6314.00	0.532	0.361	Valid
13	108	410	14140	21.20	208.00	6314.00	0.569	0.361	Valid
14	122	508	15932	11.87	194.00	6314.00	0.709	0.361	Valid
15	128	554	16654	7.87	142.00	6314.00	0.637	0.361	Valid
16	122	508	15900	11.87	162.00	6314.00	0.592	0.361	Valid
17	117	475	15098	18.70	5.00	6314.00	0.015	0.361	Drop
18	109	419	14265	22.97	204.00	6314.00	0.536	0.361	Valid
19	126	536	16382	6.80	128.00	6314.00	0.618	0.361	Valid
20	132	610	17311	29.20	283.00	6314.00	0.659	0.361	Valid
21	118	486	15432	21.87	210.00	6314.00	0.565	0.361	Valid
22	102	380	13470	33.20	312.00	6314.00	0.681	0.361	Valid
23	117	475	15308	18.70	215.00	6314.00	0.626	0.361	Valid
24	102	378	13392	31.20	234.00	6314.00	0.527	0.361	Valid
25	126	536	16382	6.80	128.00	6314.00	0.618	0.361	Valid
26	118	486	15432	21.87	210.00	6314.00	0.565	0.361	Valid
27	102	380	13470	33.20	312.00	6314.00	0.681	0.361	Valid
28	112	450	14731	31.87	283.00	6314.00	0.631	0.361	Valid
29	117	475	15308	18.70	215.00	6314.00	0.626	0.361	Valid
30	128	554	16654	7.87	142.00	6314.00	0.637	0.361	Valid
31	120	508	15711	28.00	231.00	6314.00	0.549	0.361	Valid
32	103	385	13546	31.37	259.00	6314.00	0.582	0.361	Valid
33	121	507	15851	18.97	242.00	6314.00	0.699	0.361	Valid

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

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 3870
2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 505544
3. Kolom Σx_t^2 = $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 505544 - \frac{3870^2}{30} = 6314.00$
4. Kolom ΣX = Jumlah skor tiap butir = 118
5. Kolom ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 3^2 + 4^2 + 4^2 + \dots + 2^2$
 $= 486$
6. Kolom Σx^2 = $\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} = 486 - \frac{118^2}{30} = 21.87$
7. Kolom $\Sigma X \cdot X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (3 \times 135) + (4 \times 115) + (4 \times 132) + \dots + (2 \times 101)$
 $= 15432$
8. Kolom $\Sigma x \cdot x_t$ = $\Sigma X \cdot X_t - \frac{(\Sigma X)(\Sigma X_t)}{n} = 15432 - \frac{118 \times 3870}{30}$
 $= 210.00$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma x \cdot x_t}{\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma x_t^2}} = \frac{210.00}{\sqrt{21.87 \cdot 6314.00}} = 0.565$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

Kualitas Pelayanan

No.	Butir Pernyataan																															X total	X total ²	
	Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			31
1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	126	15876
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	108	11664
3	4	5	5	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	126	15876
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	116	13456
5	2	4	5	5	2	5	3	5	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	5	5	1	4	115	13225	
6	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	141	19881
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	119	14161
8	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	116	13456
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	149	22201
10	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	128	16384
11	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	120	14400	
12	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	113	12769
13	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	110	12100
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	102	10404	
15	4	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	122	14884
16	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	116	13456	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	125	15625
18	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	116	13456	
19	4	3	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	127	16129	
20	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	3	4	124	15376
21	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	103	10609
22	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	128	16384	
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	117	13689	
24	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3	2	94	8836	
25	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	5	132	17424	
26	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	2	4	5	4	5	2	4	4	4	2	4	5	122	14884	
27	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	150	22500	
28	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152	23104	
29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	132	17424
30	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	93	8649
ΣX	118	102	112	122	108	125	118	129	126	124	125	108	122	128	122	109	126	132	118	102	117	102	126	118	102	112	117	128	120	103	121	3642	448282	
ΣX ²	486	380	450	504	422	529	478	561	540	524	537	410	508	554	508	419	536	610	486	380	475	378	536	486	380	450	475	554	508	385	507			

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

$$\Sigma X_t = 3642$$

$$\Sigma X_t^2 = 448282$$

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	Σx^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_b	r_{tabel}	Kesimp.
1	118	486	14541	21.87	215.80	6143.20	0.589	0.361	Valid
2	102	380	12694	33.20	311.20	6143.20	0.689	0.361	Valid
3	112	450	13879	31.87	282.20	6143.20	0.638	0.361	Valid
4	122	504	14915	7.87	104.20	6143.20	0.474	0.361	Valid
5	108	422	13341	33.20	229.80	6143.20	0.509	0.361	Valid
6	125	529	15261	8.17	86.00	6143.20	0.384	0.361	Valid
7	118	478	14445	13.87	119.80	6143.20	0.410	0.361	Valid
8	129	561	15761	6.30	100.40	6143.20	0.510	0.361	Valid
9	126	540	15451	10.80	154.60	6143.20	0.600	0.361	Valid
10	124	524	15162	11.47	108.40	6143.20	0.408	0.361	Valid
11	125	537	15344	16.17	169.00	6143.20	0.536	0.361	Valid
12	108	410	13321	21.20	209.80	6143.20	0.581	0.361	Valid
13	122	508	15001	11.87	190.20	6143.20	0.704	0.361	Valid
14	128	554	15676	7.87	136.80	6143.20	0.622	0.361	Valid
15	122	508	14968	11.87	157.20	6143.20	0.582	0.361	Valid
16	109	419	13437	22.97	204.40	6143.20	0.544	0.361	Valid
17	126	536	15421	6.80	124.60	6143.20	0.610	0.361	Valid
18	132	610	16304	29.20	279.20	6143.20	0.659	0.361	Valid
19	118	486	14541	21.87	215.80	6143.20	0.589	0.361	Valid
20	102	380	12694	33.20	311.20	6143.20	0.689	0.361	Valid
21	117	475	14411	18.70	207.20	6143.20	0.611	0.361	Valid
22	102	378	12612	31.20	229.20	6143.20	0.437	0.361	Valid
23	126	536	15421	6.80	124.60	6143.20	0.610	0.361	Valid
24	118	486	14541	21.87	215.80	6143.20	0.589	0.361	Valid
25	102	380	12694	33.20	311.20	6143.20	0.689	0.361	Valid
26	112	450	13879	31.87	282.20	6143.20	0.638	0.361	Valid
27	117	475	14411	18.70	207.20	6143.20	0.611	0.361	Valid
28	128	554	15676	7.87	136.80	6143.20	0.622	0.361	Valid
29	120	508	14791	28.00	223.00	6143.20	0.538	0.361	Valid
30	103	385	12767	31.37	262.80	6143.20	0.599	0.361	Valid
31	121	507	14922	18.97	232.60	6143.20	0.681	0.361	Valid

**Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
Kualitas Pelayanan**

No.	Varians
1	0.73
2	1.11
3	1.06
4	0.26
5	1.11
6	0.27
7	0.46
8	0.21
9	0.36
10	0.38
11	0.54
12	0.71
13	0.40
14	0.26
15	0.40
16	0.77
17	0.23
18	0.97
19	0.73
20	1.11
21	0.62
22	1.04
23	0.23
24	0.73
25	1.11
26	1.06
27	0.62
28	0.26
29	0.93
30	1.05
31	0.63
Σ	20.34

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

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

$$= \frac{486 - \frac{118^2}{30}}{30} = 0.73$$

2. Menghitung varians total

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

$$= \frac{448282 - \frac{3642^2}{30}}{30} = 204.77$$

3. Menghitung Reliabilitas

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

$$= \frac{31}{31-1} \left(1 - \frac{20.34}{204.8} \right)$$

$$= 0.931$$

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

No. Resp.	Butir Pernyataan																														Y total	Y total 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	28	29	30			
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	143	20449
2	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	111	12321	
3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	140	19600	
4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	127	16129	
5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	114	12996	
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	141	19881	
7	3	4	4	2	5	3	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	106	11236	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	146	21316	
9	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	132	17424	
10	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	117	13689	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	143	20449	
12	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	125	15625	
13	5	4	2	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	105	11025	
14	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	119	14161	
15	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	139	19321	
16	5	5	3	3	4	2	3	2	4	2	4	3	5	1	5	4	2	4	5	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	98	9604	
17	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	138	19044	
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	139	19321	
19	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	140	19600	
20	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	138	19044	
21	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	106	11236	
22	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	145	21025	
23	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	130	16900	
24	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	140	19600	
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	144	20736	
26	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139	19321	
27	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	113	12769	
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	20736	
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	132	17424	
30	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	121	14641	
ΣY_i	133	129	123	116	133	107	132	121	128	127	137	120	137	106	134	131	141	134	133	120	136	116	134	135	121	133	136	138	143	141	3875	506623	
ΣY_i^2	607	567	537	484	601	407	592	505	556	569	633	508	637	412	608	579	675	626	599	502	626	484	616	621	523	607	626	650	689	675			

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

No. Butir	ΣY	ΣY^2	$\Sigma Y \cdot Y_t$	Σy^2	$\Sigma y \cdot y_t$	Σy_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	133	607	17376	17.37	196.83	6102.17	0.605	0.361	Valid
2	129	567	16801	12.30	138.50	6102.17	0.506	0.361	Valid
3	123	537	16222	32.70	334.50	6102.17	0.749	0.361	Valid
4	116	484	15323	35.47	339.67	6102.17	0.730	0.361	Valid
5	133	601	17355	11.37	175.83	6102.17	0.668	0.361	Valid
6	107	407	14019	25.37	198.17	6102.17	0.504	0.361	Valid
7	132	592	17261	11.20	211.00	6102.17	0.807	0.361	Valid
8	121	505	15838	16.97	208.83	6102.17	0.649	0.361	Valid
9	128	556	16676	9.87	142.67	6102.17	0.581	0.361	Valid
10	127	569	16647	31.37	242.83	6102.17	0.555	0.361	Valid
11	137	633	17869	7.37	173.17	6102.17	0.817	0.361	Valid
12	120	508	15806	28.00	306.00	6102.17	0.740	0.361	Valid
13	137	637	17733	11.37	37.17	6102.17	0.141	0.361	Drop
14	106	412	14035	37.47	343.33	6102.17	0.718	0.361	Valid
15	134	608	17419	9.47	110.67	6102.17	0.460	0.361	Valid
16	131	579	17055	6.97	134.17	6102.17	0.651	0.361	Valid
17	141	675	18415	12.30	202.50	6102.17	0.739	0.361	Valid
18	134	626	17341	27.47	32.67	6102.17	0.080	0.361	Drop
19	133	599	17326	9.37	146.83	6102.17	0.614	0.361	Valid
20	120	502	15796	22.00	296.00	6102.17	0.808	0.361	Valid
21	136	626	17772	9.47	205.33	6102.17	0.854	0.361	Valid
22	116	484	15267	35.47	283.67	6102.17	0.610	0.361	Valid
23	134	616	17547	17.47	238.67	6102.17	0.731	0.361	Valid
24	135	621	17640	13.50	202.50	6102.17	0.706	0.361	Valid
25	121	523	15886	34.97	256.83	6102.17	0.556	0.361	Valid
26	133	607	17428	17.37	248.83	6102.17	0.764	0.361	Valid
27	136	626	17690	9.47	123.33	6102.17	0.513	0.361	Valid
28	138	650	18066	15.20	241.00	6102.17	0.791	0.361	Valid
29	143	689	18625	7.37	154.17	6102.17	0.727	0.361	Valid
30	141	675	18389	12.30	176.50	6102.17	0.644	0.361	Valid

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

1. Kolom ΣY_t = Jumlah skor total = 3875
2. Kolom ΣY_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 506623
3. Kolom Σy_t^2 = $\Sigma Y_t^2 - \frac{(\Sigma Y_t)^2}{n} = 506623 - \frac{3875^2}{30} = 6102.17$
4. Kolom ΣY = Jumlah skor tiap butir = 133
5. Kolom ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
 $= 5^2 + 4^2 + 5^2 + \dots + 4^2$
 $= 607$
6. Kolom Σy^2 = $\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n} = 607 - \frac{133^2}{30} = 17.37$
7. Kolom $\Sigma Y \cdot Y_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan
 $= (5 \times 143) + (4 \times 111) + (5 \times 140) + \dots + (4 \times 121)$
 $= 17376$
8. Kolom $\Sigma y \cdot y_t$ = $\Sigma Y \cdot Y_t - \frac{(\Sigma Y)(\Sigma Y_t)}{n} = 17376 - \frac{133 \times 3875}{30}$
 $= 196.83$
9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\Sigma y \cdot y_t}{\sqrt{\Sigma y^2 \cdot \Sigma y_t^2}} = \frac{196.83}{\sqrt{17.37 \cdot 6102.17}} = 0.605$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

No. Resp.	Butir Pernyataan																												Y total	Y total 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	28			
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	133	17689
2	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	103	10609	
3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	135	18225	
4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	117	13689	
5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	105	11025	
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	136	18496	
7	3	4	4	2	5	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	98	9604	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139	19321	
9	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	122	14884	
10	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	108	11664	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	133	17689	
12	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	115	13225	
13	5	4	2	2	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	97	9409	
14	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	110	12100	
15	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	129	16641	
16	5	5	3	3	4	2	3	2	4	2	4	3	1	5	4	2	5	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	89	7921	
17	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	128	16384	
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	130	16900	
19	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	130	16900	
20	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	128	16384	
21	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	97	9409	
22	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	135	18225	
23	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	121	14641	
24	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	130	16900	
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	134	17956	
26	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	129	16641	
27	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	104	10816	
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134	17956	
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	123	15129	
30	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	112	12544	
ΣY_i	133	129	123	116	133	107	132	121	128	127	137	120	106	134	131	141	133	120	136	116	134	135	121	133	136	138	143	141	3604	438976	
ΣY_i^2	607	567	537	484	601	407	592	505	556	569	633	508	412	608	579	675	599	502	626	484	616	621	523	607	626	650	689	675			

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

$$\Sigma Y_t = 3604$$

$$\Sigma Y_t^2 = 438976$$

No. Butir	ΣY	ΣY^2	$\Sigma Y \cdot Y_t$	Σy^2	$\Sigma y \cdot y_t$	Σy_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	133	607	16174	17.37	196.27	6015.47	0.607	0.361	Valid
2	129	567	15638	12.30	140.80	6015.47	0.518	0.361	Valid
3	123	537	15105	32.70	328.60	6015.47	0.741	0.361	Valid
4	116	484	14271	35.47	335.53	6015.47	0.726	0.361	Valid
5	133	601	16155	11.37	177.27	6015.47	0.678	0.361	Valid
6	107	407	13055	25.37	200.73	6015.47	0.514	0.361	Valid
7	132	592	16063	11.20	205.40	6015.47	0.791	0.361	Valid
8	121	505	14752	16.97	215.87	6015.47	0.676	0.361	Valid
9	128	556	15525	9.87	147.93	6015.47	0.607	0.361	Valid
10	127	569	15500	31.37	243.07	6015.47	0.560	0.361	Valid
11	137	633	16629	7.37	170.73	6015.47	0.811	0.361	Valid
12	120	508	14725	28.00	309.00	6015.47	0.753	0.361	Valid
13	106	412	13088	37.47	353.87	6015.47	0.745	0.361	Valid
14	134	608	16211	9.47	113.13	6015.47	0.474	0.361	Valid
15	131	579	15874	6.97	136.53	6015.47	0.667	0.361	Valid
16	141	675	17139	12.30	200.20	6015.47	0.736	0.361	Valid
17	133	599	16126	9.37	148.27	6015.47	0.625	0.361	Valid
18	120	502	14709	22.00	293.00	6015.47	0.805	0.361	Valid
19	136	626	16540	9.47	201.87	6015.47	0.846	0.361	Valid
20	116	484	14224	35.47	288.53	6015.47	0.625	0.361	Valid
21	134	616	16335	17.47	237.13	6015.47	0.732	0.361	Valid
22	135	621	16415	13.50	197.00	6015.47	0.691	0.361	Valid
23	121	523	14792	34.97	255.87	6015.47	0.558	0.361	Valid
24	133	607	16215	17.37	237.27	6015.47	0.734	0.361	Valid
25	136	626	16463	9.47	124.87	6015.47	0.523	0.361	Valid
26	138	650	16814	15.20	235.60	6015.47	0.779	0.361	Valid
27	143	689	17329	7.37	149.93	6015.47	0.712	0.361	Valid
28	141	675	17110	12.30	171.20	6015.47	0.629	0.361	Valid

**Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y
Partisipasi Anggota**

No.	Varians
1	0.58
2	0.41
3	1.09
4	1.18
5	0.38
6	0.85
7	0.37
8	0.57
9	0.33
10	1.05
11	0.25
12	0.93
13	1.25
14	0.32
15	0.23
16	0.41
17	0.31
18	0.73
19	0.32
20	1.18
21	0.58
22	0.45
23	1.17
24	0.58
25	0.32
26	0.51
27	0.25
28	0.41
Σ	16.98

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

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

$$= \frac{607 - \frac{133^2}{30}}{30} = 0.58$$

2. Menghitung varians total

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

$$= \frac{438976 - \frac{3604^2}{30}}{30} = 200.52$$

3. Menghitung Reliabilitas

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

$$= \frac{28}{28-1} \left(1 - \frac{16.98}{200.5} \right)$$

$$= 0.949$$

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

INSTRUMEN FINAL
VARIABEL DEPENDEN dan INDEPENDEN
(PARTISIPASI ANGGOTA dan KUALITAS PELAYANAN)

Data Responden

- Nama :
Nip :
Jenis Kelamin :
 c. Pria
 d. Wanita
- Umur :
 f. ≤ 20 tahun
 g. 20 - 29 tahun
 h. 30 - 39 tahun
 i. 40 - 49 tahun
 j. ≥ 50 tahun
- Pendidikan :
 g. SD
 h. SMP
 i. SMA/SMK
 j. S1
 k. S2
 l. Doktor
- Jabatan Pekerjaan :
Alamat Rumah :

Surat Keterangan Penelitian di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA

(Tabungan Keluarga Sejahtera) selama bulan April sampai Juni.

Nama : Handar Apriyatna

No. Registrasi : 8125087888

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Angket ini diedarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera)”. Data yang saya dapatkan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Partisipasi anda dalam memberikan informasi sangat saya harapkan.

PETUNJUK PENGISIAN

Saya mengharapkan setiap pernyataan dijawab sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran anda sebenarnya, dengan cara memilih:

SS : Sangat Setuju	SS : Sangat Setuju
S : Setuju	S : Setuju
TS : Tidak Setuju	TS : Tidak Setuju
KS : Kurang Setuju	KS : Kurang Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju	STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda check (√) pada pernyataan yang dipilih

Contoh :

PERNYATAAN	SS	S	TS	KS	STS
Simpanan pokok saya setorkan pada saat masuk menjadi anggota koperasi.	√				

Isilah pernyataan yang ada sesuai dengan diri anda dan usahakan agar tidak ada satu pernyataan pun yang terlewat.

SELAMAT MENGERJAKAN

PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	TS	KS	STS
1	Saya mengikuti kegiatan koperasi TAKERA karena banyak memberikan manfaat bagi anggota					
2	Saat rapat anggota berlangsung, saya memberikan suara dan saran					
3	Saya membayar simpanan yang ada di koperasi tepat waktu					
4	Dalam koperasi, peran aktif anggota diperlukan					
5	Pengurus meminta saran untuk kemajuan koperasi					
6	Saya memberikan kritik dan saran sebagai masukan bagi koperasi TAKERA					
7	Keaktifan anggota dalam berkoperasi memberi keyakinan saya akan kemajuan koperasi					
8	Saya mendukung semua kegiatan koperasi TAKERA					
9	Saya ikut meminjam pada koperasi TAKERA					
10	Setiap anggota menaati peraturan yang berlaku di koperasi TAKERA					
11	Saya membayarkan simpanan wajib setiap bulannya					

12	Saya sanggup bertanggung jawab pada masalah yang timbul dalam koperasi TAKERA					
13	Saya mengikuti prosedur peminjaman yang ditetapkan koperasi					
14	Koperasi TAKERA mengutus saya mengikuti latihan dan pendidikan koperasi					
15	Pengurus dan anggota menjalankan tujuan yang ada di koperasi TAKERA					
16	Sebagai anggota, saya ikut memberikan saran tentang pembagian SHU demi kesejahteraan bersama					
17	Saya hadir jika diundang pada rapat koperasi					
18	Saya ikut mendukung kelangsungan hidup koperasi					
19	Sebagai anggota, saya sulit memberikan gagasan baru bagi koperasi TAKERA					
20	Saya dilibatkan secara aktif dalam masalah yang ada di koperasi TAKERA					
21	Saya sulit memahami peraturan simpan-pinjam yang diterapkan					
22	Saya mengikuti rapat anggota tahunan					
23	Sebagai anggota, masalah yang ada di koperasi adalah masalah bersama					
24	Saya bersedia membayar simpanan pokok sesuai ketentuan					
25	Saya ingin terlibat dalam kegiatan rapat anggota					
26	Saya menabung setiap bulannya untuk akhir tahun					
27	Disiplin kerja berlaku bagi seluruh karyawan koperasi TAKERA					
28	Masalah yang timbul di koperasi menjadi tanggung jawab ketua					

KUALITAS PELAYANAN KOPERASI

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SB	B	KB	Br	SBr
1	Fasilitas Unit Simpan Pinjam menggunakan sistem komputerisasi					
2	Koperasi memberikan bukti pada setiap transaksi yang dilakukan					
3	Pengurus koperasi menjalin komunikasi dengan anggota					
4	Sarana-prasarana menunjang untuk pelayanan anggota					
5	Karyawan koperasi marah-marah jika banyak bertanya					
6	Koperasi TAKERA memberikan buku pedoman pada semua anggota					
7	Karyawan koperasi santun dan ramah pada anggota					
8	Karyawan koperasi sopan-santun dalam penerimaan telepon					
9	Koperasi TAKERA memberikan perhatian pada semua anggota					
10	Saya percaya menyimpan uang di koperasi TAKERA					
11	Karyawan koperasi memberikan informasi dengan jujur tentang produk yang ditawarkan dengan ramah					
12	Karyawan koperasi bekerja sesuai waktu yang ditentukan					
13	Pengurus koperasi memberikan jaminan keamanan identitas anggota					
14	Karyawan koperasi menjalin komunikasi dengan baik pada anggota					
15	Karyawan memberikan solusi jika menemui kesulitan					
16	Disediakannya bahan bacaan di ruang tunggu memberikan rasa nyaman pada anggota					
17	Proses pinjaman yang berbelit-belit					
18	Anggota dapat menikmati fasilitas yang ada di koperasi TAKERA					
19	Karyawan koperasi TAKERA mampu menjelaskan mengenai penyaluran kredit					
20	Jumlah karyawan dalam memberikan pelayanan mencukupi					
21	Karyawan koperasi memakai seragam yang rapi dan bersih					
22	Karyawan koperasi tepat waktu bila berjanji kepada anggota					
23	Pihak koperasi memberikan informasi layanan tanpa					

	memandang status anggota					
24	Ruang tunggu cukup memadai pelayanan anggota					
25	Karyawan koperasi lambat dalam penerimaan telepon					
26	Koperasi mampu memberikan kenyamanan saat berada di lingkungan koperasi					
27	Karyawan memberikan pelayanan semaksimal mungkin					
28	Karyawan memberikan respon yang baik dalam menerima kritik dan saran					
29	Tata ruangan disusun untuk memudahkan pelayanan anggota					
30	Pengurus koperasi tepat bila berjanji kepada anggota					
31	Pelayanan koperasi memudahkan pelanggan					

**Hasil Data Mentah Variabel X (Kualitas Pelayanan)
dan Varibel Y (Partisipasi Anggota)**

Lampiran 15

113

NO.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	118	110
2	134	117
3	125	108
4	113	107
5	123	123
6	114	118
7	118	102
8	120	111
9	120	89
10	131	120
11	119	113
12	100	90
13	136	111
14	106	108
15	140	115
16	119	104
17	109	96
18	109	102
19	101	91
20	114	102
21	96	87
22	113	93
23	121	112
24	118	129
25	99	81
26	134	111
27	134	106
28	136	113
29	123	122
30	112	92
31	116	82
32	124	105
33	124	100
34	124	107
35	125	113
36	103	108
37	121	86
38	117	95
39	131	119
40	105	93
41	136	130
42	132	108
43	144	118
44	111	82
45	112	117
46	106	84
47	125	89
48	104	76
49	119	103
50	124	122
51	107	97
52	131	109
53	112	110
54	133	131
55	128	114
56	124	106
57	118	95
58	107	93
59	126	116
60	105	85
61	121	95
62	122	86
63	130	105
64	112	97
65	114	121
66	132	114
67	128	119
68	128	103
69	122	96
70	143	113
71	97	96
72	119	97
73	112	90
74	131	116
75	120	80
76	126	100
77	108	107
78	104	96
79	110	98
80	110	109
81	114	125
82	120	84
83	125	126
84	126	105
85	102	89
86	111	106
87	119	111
88	113	102
89	125	107
90	115	77

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 144 - 96 \\ &= 48 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

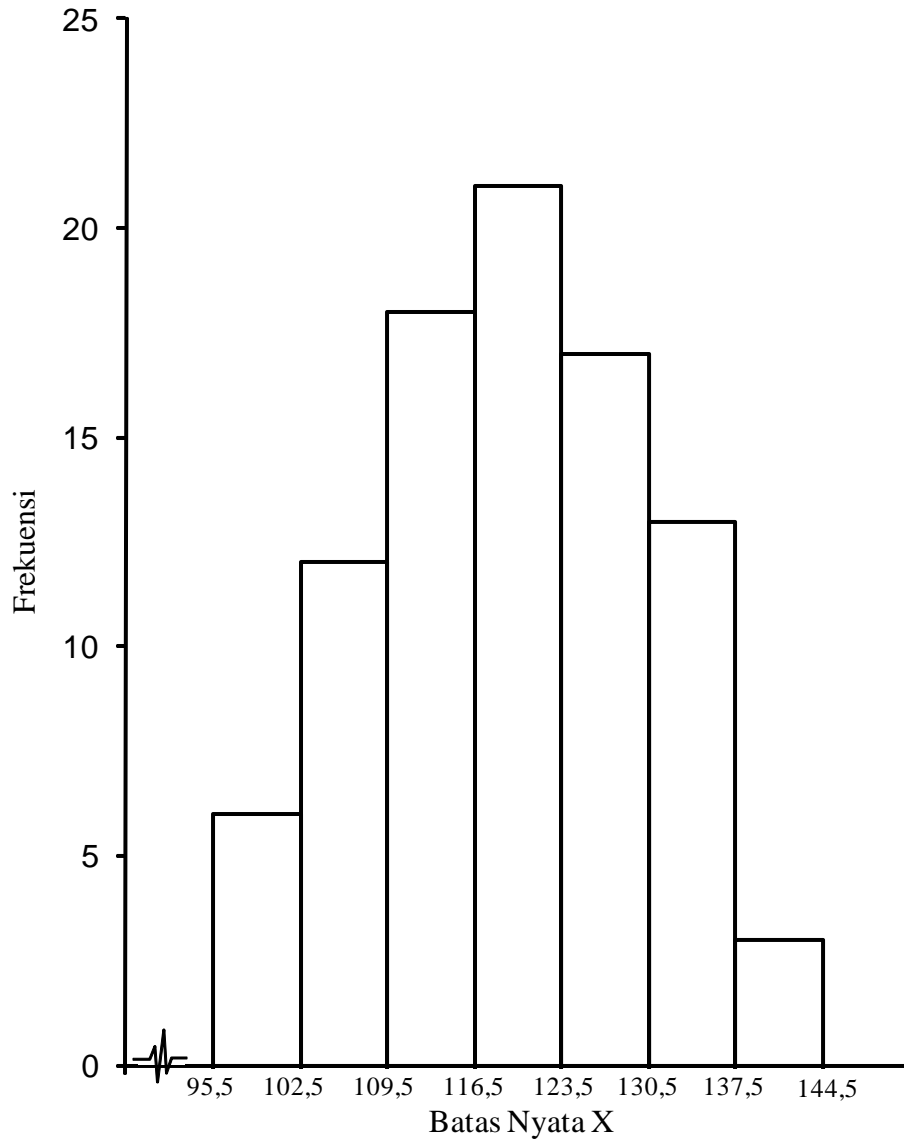
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 90 \\ &= 1 + (3,3) 1,95 \\ &= 1 + 6,45 \\ &= 7,45 \text{ (dibulatkan menjadi } 7 \text{)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{48}{7} = 6.857 \text{ (ditetapkan menjadi } 7 \text{)} \end{aligned}$$

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
96 - 102	95.5	102.5	6	6.7%
103 - 109	102.5	109.5	12	13.3%
110 - 116	109.5	116.5	18	20.0%
117 - 123	116.5	123.5	21	23.3%
124 - 130	123.5	130.5	17	18.9%
131 - 137	130.5	137.5	13	14.4%
138 - 144	137.5	144.5	3	3.3%
Jumlah			90	100%

Grafik Histogram Variabel X



**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
Variabel Y (Partisipasi Anggota)**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 131 - 76 \\ &= 55 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas

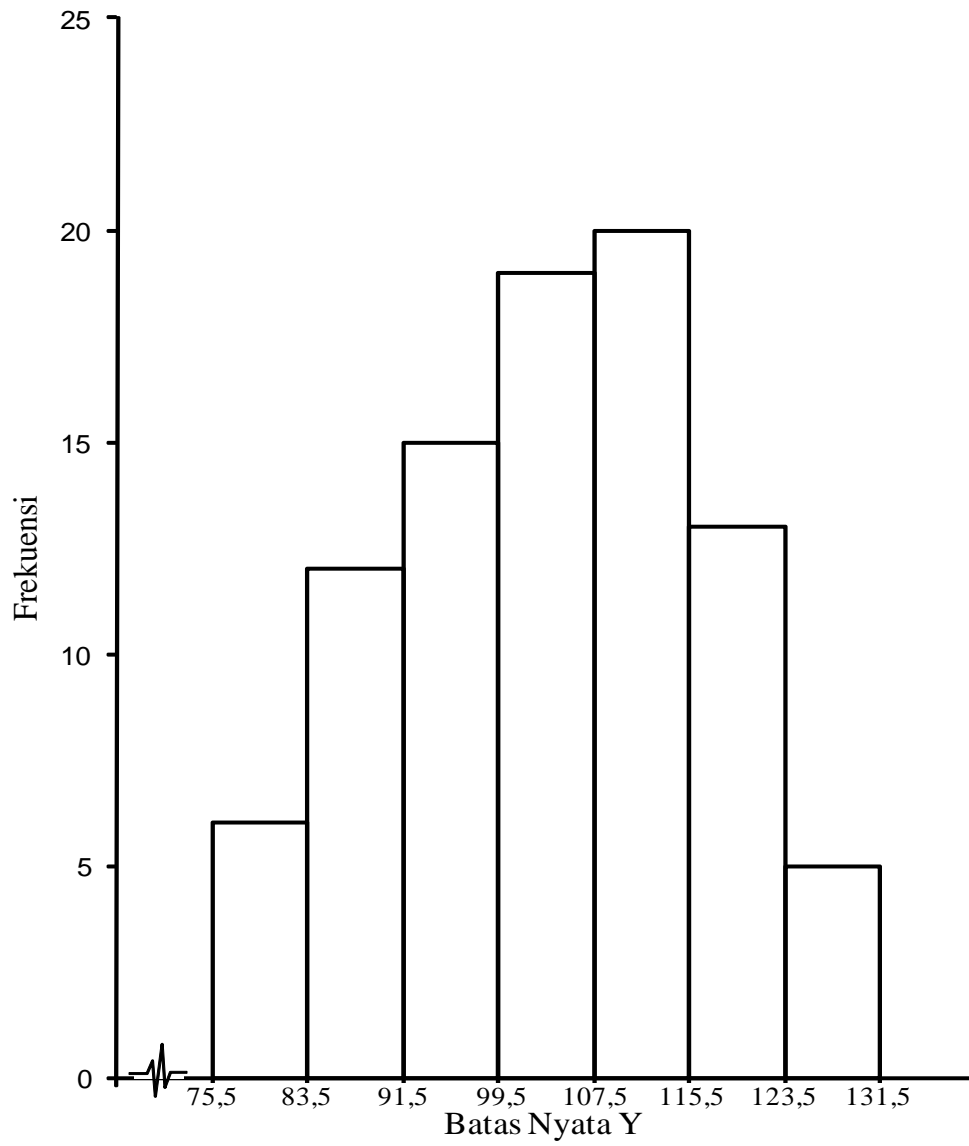
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3,3) \log 90 \\ &= 1 + (3,3) 1,95 \\ &= 1 + 6,45 \\ &= 7,45 \text{ (dibulatkan menjadi } 7 \text{)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{55}{7} = 7.857 \text{ (ditetapkan menjadi } 8 \text{)} \end{aligned}$$

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
76 - 83	75.5	83.5	6	6.7%
84 - 91	83.5	91.5	12	13.3%
92 - 99	91.5	99.5	15	16.7%
100 - 107	99.5	107.5	19	21.1%
108 - 115	107.5	115.5	20	22.2%
116 - 123	115.5	123.5	13	14.4%
124 - 131	123.5	131.5	5	5.6%
Jumlah			90	100%

Grafik Histogram Variabel Y



**Tabel Perhitungan Rata-rata,
Varians dan Simpangan Baku, Variabel X dan Y**

No.	X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$(X - \bar{X})^2$	$(Y - \bar{Y})^2$
1	118	110	-0.98	6.16	0.96	37.89
2	134	117	15.02	13.16	225.67	173.07
3	125	108	6.02	4.16	36.27	17.27
4	113	107	-5.98	3.16	35.73	9.96
5	123	123	4.02	19.16	16.18	366.94
6	114	118	-4.98	14.16	24.78	200.38
7	118	102	-0.98	-1.84	0.96	3.40
8	120	111	1.02	7.16	1.04	51.20
9	120	89	1.02	-14.84	1.04	220.36
10	131	120	12.02	16.16	144.53	261.00
11	119	113	0.02	9.16	0.00	83.82
12	100	90	-18.98	-13.84	360.16	191.67
13	136	111	17.02	7.16	289.76	51.20
14	106	108	-12.98	4.16	168.42	17.27
15	140	115	21.02	11.16	441.93	124.45
16	119	104	0.02	0.16	0.00	0.02
17	109	96	-9.98	-7.84	99.56	61.54
18	109	102	-9.98	-1.84	99.56	3.40
19	101	91	-17.98	-12.84	323.20	164.98
20	114	102	-4.98	-1.84	24.78	3.40
21	96	87	-22.98	-16.84	527.98	283.74
22	113	93	-5.98	-10.84	35.73	117.60
23	121	112	2.02	8.16	4.09	66.51
24	118	129	-0.98	25.16	0.96	632.80
25	99	81	-19.98	-22.84	399.11	521.87
26	134	111	15.02	7.16	225.67	51.20
27	134	106	15.02	2.16	225.67	4.65
28	136	113	17.02	9.16	289.76	83.82
29	123	122	4.02	18.16	16.18	329.62
30	112	92	-6.98	-11.84	48.69	140.29
31	116	82	-2.98	-21.84	8.87	477.18
32	124	105	5.02	1.16	25.22	1.34
33	124	100	5.02	-3.84	25.22	14.78
34	124	107	5.02	3.16	25.22	9.96
35	125	113	6.02	9.16	36.27	83.82
36	103	108	-15.98	4.16	255.29	17.27
37	121	86	2.02	-17.84	4.09	318.42
38	117	95	-1.98	-8.84	3.91	78.22
39	131	119	12.02	15.16	144.53	229.69
40	105	93	-13.98	-10.84	195.38	117.60
41	136	130	17.02	26.16	289.76	684.11
42	132	108	13.02	4.16	169.58	17.27
43	144	118	25.02	14.16	626.11	200.38
44	111	82	-7.98	-21.84	63.64	477.18
45	112	117	-6.98	13.16	48.69	173.07
46	106	84	-12.98	-19.84	168.42	393.80
47	125	89	6.02	-14.84	36.27	220.36
48	104	76	-14.98	-27.84	224.33	775.31
49	119	103	0.02	-0.84	0.00	0.71
50	124	122	5.02	18.16	25.22	329.62
51	107	97	-11.98	-6.84	143.47	46.85
52	131	109	12.02	5.16	144.53	26.58
53	112	110	-6.98	6.16	48.69	37.89
54	133	131	14.02	27.16	196.62	737.42
55	128	114	9.02	10.16	81.40	103.14
56	124	106	5.02	2.16	25.22	4.65
57	118	95	-0.98	-8.84	0.96	78.22
58	107	93	-11.98	-10.84	143.47	117.60
59	126	116	7.02	12.16	49.31	147.76
60	105	85	-13.98	-18.84	195.38	355.11
61	121	95	2.02	-8.84	4.09	78.22
62	122	86	3.02	-17.84	9.13	318.42
63	130	105	11.02	1.16	121.49	1.34
64	112	97	-6.98	-6.84	48.69	46.85
65	114	121	-4.98	17.16	24.78	294.31
66	132	114	13.02	10.16	169.58	103.14
67	128	119	9.02	15.16	81.40	229.69
68	128	103	9.02	-0.84	81.40	0.71
69	122	96	3.02	-7.84	9.13	61.54
70	143	113	24.02	9.16	577.07	83.82
71	97	96	-21.98	-7.84	483.02	61.54
72	119	97	0.02	-6.84	0.00	46.85
73	112	90	-6.98	-13.84	48.69	191.67
74	131	116	12.02	12.16	144.53	147.76
75	120	80	1.02	-23.84	1.04	568.56
76	126	100	7.02	-3.84	49.31	14.78
77	108	107	-10.98	3.16	120.51	9.96
78	104	96	-14.98	-7.84	224.33	61.54
79	110	98	-8.98	-5.84	80.60	34.16
80	110	109	-8.98	5.16	80.60	26.58
81	114	125	-4.98	21.16	24.78	447.56
82	120	84	1.02	-19.84	1.04	393.80
83	125	126	6.02	22.16	36.27	490.87
84	126	105	7.02	1.16	49.31	1.34
85	102	89	-16.98	-14.84	288.24	220.36
86	111	106	-7.98	2.16	63.64	4.65
87	119	111	0.02	7.16	0.00	51.20
88	113	102	-5.98	-1.84	35.73	3.40
89	125	107	6.02	3.16	36.27	9.96
90	115	77	-3.98	-26.84	15.82	720.62
Jumlah	10708	9346			10383.96	15275.822

Variabel X

Variabel Y

Rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{10708}{90} \\ &= 118.98\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{9346}{90} \\ &= 103.84\end{aligned}$$

Varians :

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(X-\bar{X})^2}{n-1} \\ &= \frac{10384}{89} \\ &= 116.674\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(Y-\bar{Y})^2}{n-1} \\ &= \frac{15275.82}{89} \\ &= 171.638\end{aligned}$$

Simpangan Baku :

$$\begin{aligned}SD &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{116.674} \\ &= 10.802\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}SD &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{171.638} \\ &= 13.101\end{aligned}$$

Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y

No. Resp	K	n	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	1	1	96	87	9216	7569	8352
2	2	1	97	96	9409	9216	9312
3	3	1	99	81	9801	6561	8019
4	4	1	100	90	10000	8100	9000
5	5	1	101	91	10201	8281	9191
6	6	1	102	89	10404	7921	9078
7	7	1	103	108	10609	11664	11124
8	8	2	104	76	10816	5776	7904
9			104	96	10816	9216	9984
10	9	2	105	93	11025	8649	9765
11			105	85	11025	7225	8925
12	10	2	106	108	11236	11664	11448
13			106	84	11236	7056	8904
14	11	2	107	97	11449	9409	10379
15			107	93	11449	8649	9951
16	12	1	108	107	11664	11449	11556
17	13	2	109	96	11881	9216	10464
18			109	102	11881	10404	11118
19	14	2	110	98	12100	9604	10780
20			110	109	12100	11881	11990
21	15	2	111	82	12321	6724	9102
22			111	106	12321	11236	11766
23	16	5	112	92	12544	8464	10304
24			112	117	12544	13689	13104
25			112	110	12544	12100	12320
26			112	97	12544	9409	10864
27			112	90	12544	8100	10080
28	17	3	113	107	12769	11449	12091
29			113	93	12769	8649	10509
30			113	102	12769	10404	11526
31	18	4	114	118	12996	13924	13452
32			114	102	12996	10404	11628
33			114	121	12996	14641	13794
34			114	125	12996	15625	14250
35	19	1	115	77	13225	5929	8855
36	20	1	116	82	13456	6724	9512
37	21	1	117	95	13689	9025	11115
38	22	4	118	110	13924	12100	12980
39			118	102	13924	10404	12036
40			118	129	13924	16641	15222
41			118	95	13924	9025	11210
42	23	5	119	113	14161	12769	13447
43			119	104	14161	10816	12376
44			119	103	14161	10609	12257
45			119	97	14161	9409	11543
46			119	111	14161	12321	13209
47	24	4	120	111	14400	12321	13320
48			120	89	14400	7921	10680
49			120	80	14400	6400	9600
50			120	84	14400	7056	10080
51	25	3	121	112	14641	12544	13552
52			121	86	14641	7396	10406
53			121	95	14641	9025	11495
54	26	2	122	86	14884	7396	10492
55			122	96	14884	9216	11712
56	27	2	123	123	15129	15129	15129
57			123	122	15129	14884	15006
58	28	5	124	105	15376	11025	13020
59			124	100	15376	10000	12400
60			124	107	15376	11449	13268
61			124	122	15376	14884	15128
62			124	106	15376	11236	13144
63	29	5	125	108	15625	11664	13500
64			125	113	15625	12769	14125
65			125	89	15625	7921	11125
66			125	126	15625	15876	15750
67			125	107	15625	11449	13375
68	30	3	126	116	15876	13456	14616
69			126	100	15876	10000	12600
70			126	105	15876	11025	13230
71	31	3	128	114	16384	12996	14592
72			128	119	16384	14161	15232
73			128	103	16384	10609	13184
74	32	1	130	105	16900	11025	13650
75	33	4	131	120	17161	14400	15720
76			131	119	17161	14161	15589
77			131	109	17161	11881	14279
78			131	116	17161	13456	15196
79	34	2	132	108	17424	11664	14256
80			132	114	17424	12996	15048
81	35	1	133	131	17689	17161	17423
82	36	3	134	117	17956	13689	15678
83			134	111	17956	12321	14874
84			134	106	17956	11236	14204
85	37	3	136	111	18496	12321	15096
86			136	113	18496	12769	15368
87			136	130	18496	16900	17680
88	38	1	140	115	19600	13225	16100
89	39	1	143	113	20449	12769	16159
90	40	1	144	118	20736	13924	16992
Jumlah	40	90	10708	9346	1284398	985806	1118869

Perhitungan Uji Linieritas dengan Persamaan Regresi Linier

Diketahui

n	=	90
ΣX	=	10708
ΣX^2	=	1284398
ΣY	=	9346
ΣY^2	=	985806
ΣXY	=	1118869

Dimasukkan ke dalam rumus :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\
 &= \frac{9346 \cdot 1284398 - 10708 \cdot 1118869}{90 \cdot 1284398 - 10708^2} \\
 &= \frac{12003983708 - 11980849252}{115595820 - 114661264} \\
 &= \frac{23134456}{934556} \\
 &= 24.7545
 \end{aligned}$$

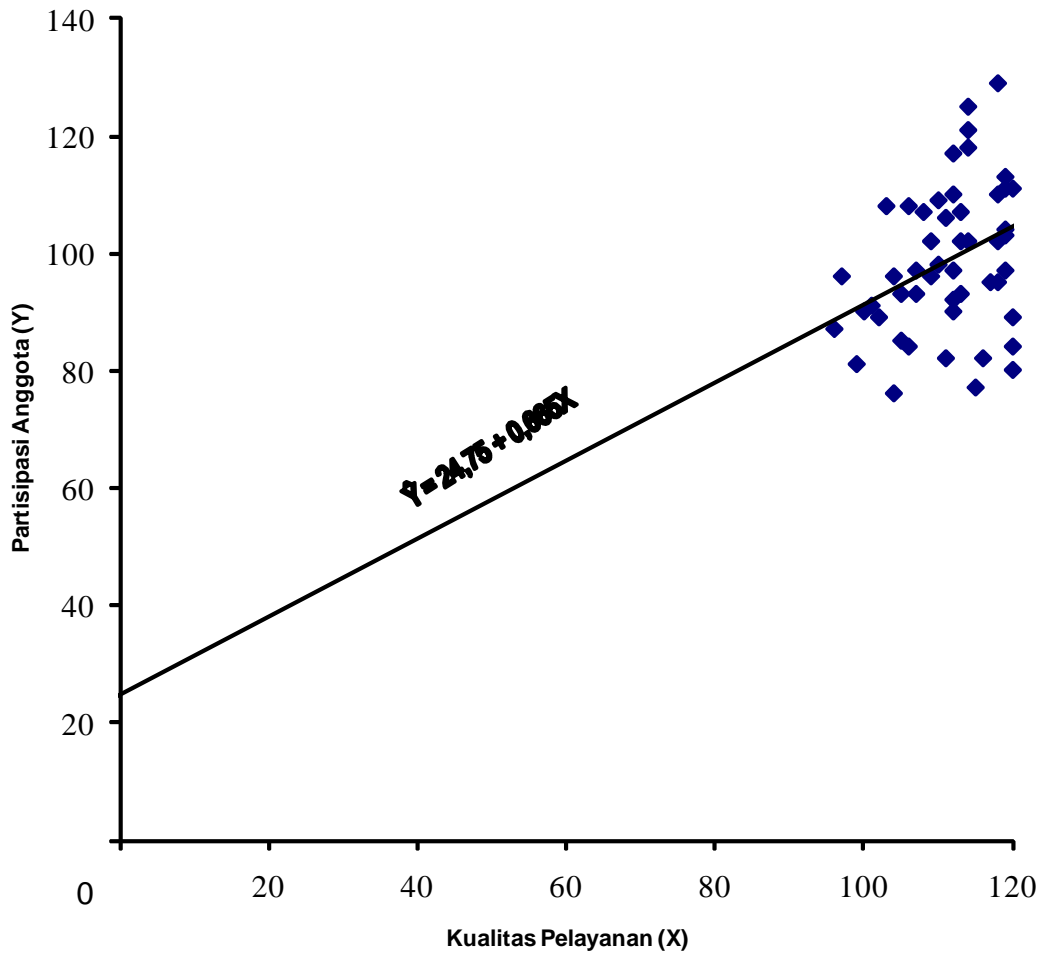
$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\
 &= \frac{90 \cdot 1118869 - 10708 \cdot 9346}{90 \cdot 1284398 - 10708^2} \\
 &= \frac{100698210 - 100076968}{115595820 - 114661264} \\
 &= \frac{621242}{934556} \\
 &= 0.66475
 \end{aligned}$$

Jadi persamaanya adalah :

$$\hat{Y} = 24.75 + 0.665X$$

n	X	$\hat{Y} = 24,75 + 0,665X$	\hat{Y}
1	96	24.75 + 0.665 . 96	88.570
2	97	24.75 + 0.665 . 97	89.235
3	99	24.75 + 0.665 . 99	90.564
4	100	24.75 + 0.665 . 100	91.229
5	101	24.75 + 0.665 . 101	91.894
6	102	24.75 + 0.665 . 102	92.559
7	103	24.75 + 0.665 . 103	93.223
8	104	24.75 + 0.665 . 104	93.888
9	104	24.75 + 0.665 . 104	93.888
10	105	24.75 + 0.665 . 105	94.553
11	105	24.75 + 0.665 . 105	94.553
12	106	24.75 + 0.665 . 106	95.218
13	106	24.75 + 0.665 . 106	95.218
14	107	24.75 + 0.665 . 107	95.882
15	107	24.75 + 0.665 . 107	95.882
16	108	24.75 + 0.665 . 108	96.547
17	109	24.75 + 0.665 . 109	97.212
18	109	24.75 + 0.665 . 109	97.212
19	110	24.75 + 0.665 . 110	97.877
20	110	24.75 + 0.665 . 110	97.877
21	111	24.75 + 0.665 . 111	98.541
22	111	24.75 + 0.665 . 111	98.541
23	112	24.75 + 0.665 . 112	99.206
24	112	24.75 + 0.665 . 112	99.206
25	112	24.75 + 0.665 . 112	99.206
26	112	24.75 + 0.665 . 112	99.206
27	112	24.75 + 0.665 . 112	99.206
28	113	24.75 + 0.665 . 113	99.871
29	113	24.75 + 0.665 . 113	99.871
30	113	24.75 + 0.665 . 113	99.871
31	114	24.75 + 0.665 . 114	100.535
32	114	24.75 + 0.665 . 114	100.535
33	114	24.75 + 0.665 . 114	100.535
34	114	24.75 + 0.665 . 114	100.535
35	115	24.75 + 0.665 . 115	101.200
36	116	24.75 + 0.665 . 116	101.865
37	117	24.75 + 0.665 . 117	102.530
38	118	24.75 + 0.665 . 118	103.194
39	118	24.75 + 0.665 . 118	103.194
40	118	24.75 + 0.665 . 118	103.194
41	118	24.75 + 0.665 . 118	103.194
42	119	24.75 + 0.665 . 119	103.859
43	119	24.75 + 0.665 . 119	103.859
44	119	24.75 + 0.665 . 119	103.859
45	119	24.75 + 0.665 . 119	103.859
46	119	24.75 + 0.665 . 119	103.859
47	120	24.75 + 0.665 . 120	104.524
48	120	24.75 + 0.665 . 120	104.524
49	120	24.75 + 0.665 . 120	104.524
50	120	24.75 + 0.665 . 120	104.524
51	121	24.75 + 0.665 . 121	105.189
52	121	24.75 + 0.665 . 121	105.189
53	121	24.75 + 0.665 . 121	105.189
54	122	24.75 + 0.665 . 122	105.853
55	122	24.75 + 0.665 . 122	105.853
56	123	24.75 + 0.665 . 123	106.518
57	123	24.75 + 0.665 . 123	106.518
58	124	24.75 + 0.665 . 124	107.183
59	124	24.75 + 0.665 . 124	107.183
60	124	24.75 + 0.665 . 124	107.183
61	124	24.75 + 0.665 . 124	107.183
62	124	24.75 + 0.665 . 124	107.183
63	125	24.75 + 0.665 . 125	107.848
64	125	24.75 + 0.665 . 125	107.848
65	125	24.75 + 0.665 . 125	107.848
66	125	24.75 + 0.665 . 125	107.848
67	125	24.75 + 0.665 . 125	107.848
68	126	24.75 + 0.665 . 126	108.512
69	126	24.75 + 0.665 . 126	108.512
70	126	24.75 + 0.665 . 126	108.512
71	128	24.75 + 0.665 . 128	109.842
72	128	24.75 + 0.665 . 128	109.842
73	128	24.75 + 0.665 . 128	109.842
74	130	24.75 + 0.665 . 130	111.171
75	131	24.75 + 0.665 . 131	111.836
76	131	24.75 + 0.665 . 131	111.836
77	131	24.75 + 0.665 . 131	111.836
78	131	24.75 + 0.665 . 131	111.836
79	132	24.75 + 0.665 . 132	112.501
80	132	24.75 + 0.665 . 132	112.501
81	133	24.75 + 0.665 . 133	113.166
82	134	24.75 + 0.665 . 134	113.830
83	134	24.75 + 0.665 . 134	113.830
84	134	24.75 + 0.665 . 134	113.830
85	136	24.75 + 0.665 . 136	115.160
86	136	24.75 + 0.665 . 136	115.160
87	136	24.75 + 0.665 . 136	115.160
88	140	24.75 + 0.665 . 140	117.819
89	143	24.75 + 0.665 . 143	119.813
90	144	24.75 + 0.665 . 144	120.478

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku

Regresi $\hat{Y} = 49,21 + 0,069X$

Lampiran 26

124

No.	X	Y	\hat{Y}	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - (\bar{Y} - \hat{Y})$	$[(Y - \hat{Y}) - (\bar{Y} - \hat{Y})]^2$
1	96	87	88.57	-1.5701	-1.5701	2.4651
2	97	96	89.23	6.7652	6.7652	45.7678
3	99	81	90.56	-9.5643	-9.5643	91.4759
4	100	90	91.23	-1.2290	-1.2290	1.5106
5	101	91	91.89	-0.8938	-0.8938	0.7989
6	102	89	92.56	-3.5585	-3.5585	12.6632
7	103	108	93.22	14.7767	14.7767	218.3513
8	104	76	93.89	-17.8880	-17.8880	319.9817
9	104	96	93.89	2.1120	2.1120	4.4604
10	105	93	94.55	-1.5528	-1.5528	2.4111
11	105	85	94.55	-9.5528	-9.5528	91.2556
12	106	108	95.22	12.7825	12.7825	163.3917
13	106	84	95.22	-11.2175	-11.2175	125.8328
14	107	97	95.88	1.1177	1.1177	1.2493
15	107	93	95.88	-2.8823	-2.8823	8.3075
16	108	107	96.55	10.4530	10.4530	109.2649
17	109	96	97.21	-1.2118	-1.2118	1.4684
18	109	102	97.21	4.7882	4.7882	22.9272
19	110	98	97.88	0.1235	0.1235	0.0153
20	110	109	97.88	11.1235	11.1235	123.7321
21	111	82	98.54	-16.5413	-16.5413	273.6130
22	111	106	98.54	7.4587	7.4587	55.6329
23	112	92	99.21	-7.2060	-7.2060	51.9264
24	112	117	99.21	17.7940	17.7940	316.6265
25	112	110	99.21	10.7940	10.7940	116.5105
26	112	97	99.21	-2.2060	-2.2060	4.8664
27	112	90	99.21	-9.2060	-9.2060	84.7504
28	113	107	99.87	7.1293	7.1293	50.8263
29	113	93	99.87	-6.8707	-6.8707	47.2071
30	113	102	99.87	2.1293	2.1293	4.5337
31	114	118	100.54	17.4645	17.4645	305.0092
32	114	102	100.54	1.4645	1.4645	2.1448
33	114	121	100.54	20.4645	20.4645	418.7962
34	114	125	100.54	24.4645	24.4645	598.5123
35	115	77	101.20	-24.2002	-24.2002	585.6513
36	116	82	101.86	-19.8650	-19.8650	394.6174
37	117	95	102.53	-7.5297	-7.5297	56.6968
38	118	110	103.19	6.8055	6.8055	46.3152
39	118	102	103.19	-1.1945	-1.1945	1.4268
40	118	129	103.19	25.8055	25.8055	665.9253
41	118	95	103.19	-8.1945	-8.1945	67.1494
42	119	113	103.86	9.1408	9.1408	83.5539
43	119	104	103.86	0.1408	0.1408	0.0198
44	119	103	103.86	-0.8592	-0.8592	0.7383
45	119	97	103.86	-6.8592	-6.8592	47.0489
46	119	111	103.86	7.1408	7.1408	50.9908
47	120	111	104.52	6.4760	6.4760	41.9391
48	120	89	104.52	-15.5240	-15.5240	240.9934
49	120	80	104.52	-24.5240	-24.5240	601.4247
50	120	84	104.52	-20.5240	-20.5240	421.2330
51	121	112	105.19	6.8113	6.8113	46.3937
52	121	86	105.19	-19.1887	-19.1887	368.2065
53	121	95	105.19	-10.1887	-10.1887	103.8098
54	122	86	105.85	-19.8535	-19.8535	394.1596
55	122	96	105.85	-9.8535	-9.8535	97.0905
56	123	123	106.52	16.4818	16.4818	271.6498
57	123	122	106.52	15.4818	15.4818	239.6862
58	124	105	107.18	-2.1829	-2.1829	4.7652
59	124	100	107.18	-7.1829	-7.1829	51.5947
60	124	107	107.18	-0.1829	-0.1829	0.0335
61	124	122	107.18	14.8171	14.8171	219.5451
62	124	106	107.18	-1.1829	-1.1829	1.3994
63	125	108	107.85	0.1523	0.1523	0.0232
64	125	113	107.85	5.1523	5.1523	26.5463
65	125	89	107.85	-18.8477	-18.8477	355.2354
66	125	126	107.85	18.1523	18.1523	329.5063
67	125	107	107.85	-0.8477	-0.8477	0.7186
68	126	116	108.51	7.4876	7.4876	56.0636
69	126	100	108.51	-8.5124	-8.5124	72.4616
70	126	105	108.51	-3.5124	-3.5124	12.3372
71	128	114	109.84	4.1581	4.1581	17.2896
72	128	119	109.84	9.1581	9.1581	83.8703
73	128	103	109.84	-6.8419	-6.8419	46.8120
74	130	105	111.17	-6.1714	-6.1714	38.0864
75	131	120	111.84	8.1638	8.1638	66.6482
76	131	119	111.84	7.1638	7.1638	51.3205
77	131	109	111.84	-2.8362	-2.8362	8.0438
78	131	116	111.84	4.1638	4.1638	17.3375
79	132	108	112.50	-4.5009	-4.5009	20.2582
80	132	114	112.50	1.4991	1.4991	2.2473
81	133	131	113.17	17.8343	17.8343	318.0639
82	134	117	113.83	3.1696	3.1696	10.0464
83	134	111	113.83	-2.8304	-2.8304	8.0112
84	134	106	113.83	-7.8304	-7.8304	61.3152
85	136	111	115.16	-4.1599	-4.1599	17.3047
86	136	113	115.16	-2.1599	-2.1599	4.6651
87	136	130	115.16	14.8401	14.8401	220.2288
88	140	115	117.82	-2.8189	-2.8189	7.9461
89	143	113	119.81	-6.8131	-6.8131	46.4185
90	144	118	120.48	-2.4779	-2.4779	6.1398
Jumlah				0.00		10687.29

Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku

Regresi $\hat{Y} = 49,21 + 0,069X$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Rata-rata} &= \overline{Y - \hat{Y}} = \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} \\
 &= \frac{0.00}{90} \\
 &= 0.0000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ Varians} &= S^2 = \frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1} \\
 &= \frac{10687.290}{89} \\
 &= 120.082
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Simpangan Baku} &= S = \sqrt{S^2} \\
 &= \sqrt{120.082} \\
 &= 10.958
 \end{aligned}$$

No.	$(Y - \hat{Y})$ (Xi)	$(Y - \hat{Y}) - (\bar{Y} - \bar{Y})$ (Xi - \bar{X})	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	[F(zi) - S(zi)]
1	-24.5240	-24.5240	-2.2380	0.4871	0.0129	0.0111	0.002
2	-24.2002	-24.2002	-2.2084	0.4861	0.0139	0.0222	0.008
3	-20.5240	-20.5240	-1.8729	0.4693	0.0307	0.0333	0.003
4	-19.8650	-19.8650	-1.8128	0.4649	0.0351	0.0444	0.009
5	-19.8535	-19.8535	-1.8117	0.4649	0.0351	0.0556	0.020
6	-19.1887	-19.1887	-1.7511	0.4599	0.0401	0.0667	0.027
7	-18.8477	-18.8477	-1.7200	0.4564	0.0436	0.0778	0.034
8	-17.8880	-17.8880	-1.6324	0.4484	0.0516	0.0889	0.037
9	-16.5413	-16.5413	-1.5095	0.4332	0.0668	0.1000	0.033
10	-15.5240	-15.5240	-1.4167	0.4207	0.0793	0.1111	0.032
11	-11.2175	-11.2175	-1.0237	0.3461	0.1539	0.1222	0.032
12	-10.1887	-10.1887	-0.9298	0.3212	0.1788	0.1333	0.045
13	-9.8535	-9.8535	-0.8992	0.3133	0.1867	0.1444	0.042
14	-9.5643	-9.5643	-0.8728	0.3078	0.1922	0.1556	0.037
15	-9.5528	-9.5528	-0.8717	0.3078	0.1922	0.1667	0.026
16	-9.2060	-9.2060	-0.8401	0.2996	0.2004	0.1778	0.023
17	-8.5124	-8.5124	-0.7768	0.2794	0.2206	0.1889	0.032
18	-8.1945	-8.1945	-0.7478	0.2704	0.2296	0.2000	0.030
19	-7.8304	-7.8304	-0.7146	0.2612	0.2388	0.2111	0.028
20	-7.5297	-7.5297	-0.6871	0.2518	0.2482	0.2222	0.026
21	-7.2060	-7.2060	-0.6576	0.2422	0.2578	0.2333	0.024
22	-7.1829	-7.1829	-0.6555	0.2422	0.2578	0.2444	0.013
23	-6.8707	-6.8707	-0.6270	0.2324	0.2676	0.2556	0.012
24	-6.8592	-6.8592	-0.6259	0.2324	0.2676	0.2667	0.001
25	-6.8419	-6.8419	-0.6244	0.2324	0.2676	0.2778	0.010
26	-6.8131	-6.8131	-0.6217	0.2324	0.2676	0.2889	0.021
27	-6.1714	-6.1714	-0.5632	0.2123	0.2877	0.3000	0.012
28	-4.5009	-4.5009	-0.4107	0.1591	0.3409	0.3111	0.030
29	-4.1599	-4.1599	-0.3796	0.1443	0.3557	0.3222	0.033
30	-3.5585	-3.5585	-0.3247	0.1255	0.3745	0.3333	0.041
31	-3.5124	-3.5124	-0.3205	0.1255	0.3745	0.3444	0.030
32	-2.8823	-2.8823	-0.2630	0.1026	0.3974	0.3556	0.042
33	-2.8362	-2.8362	-0.2588	0.0987	0.4013	0.3667	0.035
34	-2.8304	-2.8304	-0.2583	0.0987	0.4013	0.3778	0.024
35	-2.8189	-2.8189	-0.2572	0.0987	0.4013	0.3889	0.012
36	-2.4779	-2.4779	-0.2261	0.0871	0.4129	0.4000	0.013
37	-2.2060	-2.2060	-0.2013	0.0793	0.4207	0.4111	0.010
38	-2.1829	-2.1829	-0.1992	0.0754	0.4246	0.4222	0.002
39	-2.1599	-2.1599	-0.1971	0.0754	0.4246	0.4333	0.009
40	-1.5701	-1.5701	-0.1433	0.0557	0.4443	0.4444	0.000
41	-1.5528	-1.5528	-0.1417	0.0557	0.4443	0.4556	0.011
42	-1.2290	-1.2290	-0.1122	0.0438	0.4562	0.4667	0.010
43	-1.2118	-1.2118	-0.1106	0.0438	0.4562	0.4778	0.022
44	-1.1945	-1.1945	-0.1090	0.0398	0.4602	0.4889	0.029
45	-1.1829	-1.1829	-0.1080	0.0398	0.4602	0.5000	0.040
46	-0.8938	-0.8938	-0.0816	0.0319	0.4681	0.5111	0.043
47	-0.8592	-0.8592	-0.0784	0.0279	0.4721	0.5222	0.050
48	-0.8477	-0.8477	-0.0774	0.0279	0.4721	0.5333	0.061
49	-0.1829	-0.1829	-0.0167	0.0040	0.4960	0.5444	0.048
50	0.1235	0.1235	0.0113	0.0040	0.5040	0.5556	0.052
51	0.1408	0.1408	0.0128	0.0040	0.5040	0.5667	0.063
52	0.1523	0.1523	0.0139	0.0040	0.5040	0.5778	0.074
53	1.1177	1.1177	0.1020	0.0398	0.5398	0.5889	0.049
54	1.4645	1.4645	0.1336	0.0517	0.5517	0.6000	0.048
55	1.4991	1.4991	0.1368	0.0517	0.5517	0.6111	0.059
56	2.1120	2.1120	0.1927	0.0754	0.5754	0.6222	0.047
57	2.1293	2.1293	0.1943	0.0754	0.5754	0.6333	0.058
58	3.1696	3.1696	0.2892	0.1103	0.6103	0.6444	0.034
59	4.1581	4.1581	0.3794	0.1443	0.6443	0.6556	0.011
60	4.1638	4.1638	0.3800	0.1443	0.6443	0.6667	0.022
61	4.7882	4.7882	0.4370	0.1664	0.6664	0.6778	0.011
62	5.1523	5.1523	0.4702	0.1808	0.6808	0.6889	0.008
63	6.4760	6.4760	0.5910	0.2224	0.7224	0.7000	0.022
64	6.7652	6.7652	0.6174	0.2291	0.7291	0.7111	0.018
65	6.8055	6.8055	0.6210	0.2324	0.7324	0.7222	0.010
66	6.8113	6.8113	0.6216	0.2324	0.7324	0.7333	0.001
67	7.1293	7.1293	0.6506	0.2422	0.7422	0.7444	0.002
68	7.1408	7.1408	0.6516	0.2422	0.7422	0.7556	0.013
69	7.1638	7.1638	0.6537	0.2422	0.7422	0.7667	0.024
70	7.4587	7.4587	0.6807	0.2518	0.7518	0.7778	0.026
71	7.4876	7.4876	0.6833	0.2518	0.7518	0.7889	0.037
72	8.1638	8.1638	0.7450	0.2704	0.7704	0.8000	0.030
73	9.1408	9.1408	0.8342	0.2967	0.7967	0.8111	0.014
74	9.1581	9.1581	0.8357	0.2967	0.7967	0.8222	0.026
75	10.4530	10.4530	0.9539	0.3289	0.8289	0.8333	0.004
76	10.7940	10.7940	0.9850	0.3365	0.8365	0.8444	0.008
77	11.1235	11.1235	1.0151	0.3438	0.8438	0.8556	0.012
78	12.7825	12.7825	1.1665	0.3770	0.8770	0.8667	0.010
79	14.7767	14.7767	1.3485	0.4099	0.9099	0.8778	0.032
80	14.8171	14.8171	1.3521	0.4115	0.9115	0.8889	0.023
81	14.8401	14.8401	1.3542	0.4115	0.9115	0.9000	0.012
82	15.4818	15.4818	1.4128	0.4207	0.9207	0.9111	0.010
83	16.4818	16.4818	1.5041	0.4332	0.9332	0.9222	0.011
84	17.4645	17.4645	1.5937	0.4441	0.9441	0.9333	0.011
85	17.7940	17.7940	1.6238	0.4474	0.9474	0.9444	0.003
86	17.8343	17.8343	1.6275	0.4474	0.9474	0.9556	0.008
87	18.1523	18.1523	1.6565	0.4505	0.9505	0.9667	0.016
88	20.4645	20.4645	1.8675	0.4688	0.9688	0.9778	0.009
89	24.4645	24.4645	2.2325	0.4871	0.9871	0.9889	0.002
90	25.8055	25.8055	2.3549	0.4906	0.9906	1.0000	0.009

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.074. L_{tabel} untuk $n = 90$ dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,109. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran
Regresi $\hat{Y} = 49,21 + 0,069X$

1. Kolom \hat{Y}

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= 24.75 + 0.665 X \\ &= 24.75 + 0.665 [96] = 88.57\end{aligned}$$
2. Kolom $Y - \hat{Y}$

$$Y - \hat{Y} = 87 - 88.57 = -1.57$$
3. Kolom $(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y})$

$$(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y}) = -1.57 - 0.0000 = -1.57$$
4. Kolom $[(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y})]^2$

$$= -1.57^2 = 2.47$$
5. Kolom $Y - \hat{Y}$ atau (X_i) yang sudah diurutkan dari data terkecil
6. Kolom $(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y})$ atau $(X_i - \bar{X}_i)$ yang sudah diurutkan dari data terkecil
7. Kolom Z_i

$$Z_i = \frac{(X_i - \bar{X}_i)}{S} = \frac{-24.52}{10.96} = -2.238$$
8. Kolom Z_t
 Dari kolom Z_i kemudian dikonsultasikan tabel distribusi Z contoh $-2,23$; pada sumbu menurun cari angka $2,2$; lalu pada sumbu mendatar angka 3 Diperoleh nilai $Z_t = 0.4871$
9. Kolom $F(z_i)$
 $F(z_i) = 0,5 + Z_t$, jika $Z_i (+)$ & $= 0,5 - Z_t$, Jika $Z_i (-)$
 $Z_i = -2,03$, maka $0,5 - Z_t = 0,5 - 0,4788 = 0.0129$
10. Kolom $S(z_i)$

$$\frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{1}{90} = 0.011$$
11. Kolom $[F(z_i) - S(Z_i)]$
 Nilai mutlak antara $F(z_i) - S(z_i)$

$$= [0.013 - 0.011] = 0.002$$

Perhitungan Uji Keberartian Regresi

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$\begin{aligned} \text{JK (T)} &= \sum Y^2 \\ &= 985806 \end{aligned}$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$\begin{aligned} \text{JK (a)} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{9346^2}{90} \\ &= 970530.18 \end{aligned}$$

3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)

$$\begin{aligned} \text{JK (b)} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N} \right\} \\ &= 0.665 \left\{ 1118869 - \frac{(10708)(9346)}{90} \right\} \\ &= 4588.53 \end{aligned}$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$\begin{aligned} \text{JK (S)} &= \text{JK (T)} - \text{JK (a)} - \text{JK (b/a)} \\ &= 985806 - 970530.18 - 4588.53 \\ &= 10687.290 \end{aligned}$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} \text{dk}_{(T)} &= n = 90 \\ \text{dk}_{(a)} &= 1 \\ \text{dk}_{(b/a)} &= 1 \\ \text{dk}_{(\text{res})} &= n - 2 = 88 \end{aligned}$$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$\begin{aligned} \text{RJK}_{(b/a)} &= \frac{\text{JK}_{(b/a)}}{\text{dk}_{(b/a)}} = \frac{4588.53}{1} = 4588.53 \\ \text{RJK}_{(\text{res})} &= \frac{\text{JK}_{(\text{res})}}{\text{dk}_{(\text{res})}} = \frac{10687.29}{88} = 121.45 \end{aligned}$$

7. Kriteria Pengujian

Terima H_0 jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka regresi tidak berarti

Tolak H_0 jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka regresi berarti

8. Pengujian

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\text{RJK}_{(b/a)}}{\text{RJK}_{(\text{res})}} = \frac{4588.53}{121.45} = 37.78$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{\text{hitung}} = 37.78$, dan $F_{\text{tabel}(0,05;1/88)} = 3,96$ sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah signifikan

Perhitungan Uji Kelinearan Regresi

1. Mencari Jumlah Kuadrat Kekeliruan JK (G)

$$\begin{aligned} \text{JK (G)} &= \sum \left\{ \sum Y_k^2 - \frac{\sum Y_k^2}{n_k} \right\} \\ &= 5263.200 \end{aligned}$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$\begin{aligned} \text{JK (TC)} &= \text{JK (S)} - \text{JK(G)} \\ &= 10687.290 - 5263.200 \\ &= 5424.090 \end{aligned}$$

3. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} k &= 40 \\ dk_{(TC)} &= k - 2 = 38 \\ dk_{(G)} &= n - k = 50 \end{aligned}$$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$\begin{aligned} \text{RJK}_{(TC)} &= \frac{5424.09}{38} = 142.74 \\ \text{RJK}_{(G)} &= \frac{5263.20}{50} = 105.26 \end{aligned}$$

5. Kriteria Pengujian

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi tidak linier

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi linier

6. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{\text{RJK}_{(TC)}}{\text{RJK}_{(G)}} = \frac{142.74}{105.26} = 1.36$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 1.36$, dan $F_{tabel(0,05;38/50)} = 1.69$ sehingga $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah linier

Perhitungan JK (G)

Lampiran 32

No.	K	n _k	X	Y	Y ²	XY	ΣYk ²	$\frac{(\Sigma Yk)^2}{n}$	$\left\{ \Sigma Yk^2 - \frac{(\Sigma Yk)^2}{n} \right\}$
1	1	1	96	87	7569	8352			
2	2	1	97	96	9216	9312			
3	3	1	99	81	6561	8019			
4	4	1	100	90	8100	9000			
5	5	1	101	91	8281	9191			
6	6	1	102	89	7921	9078			
7	7	1	103	108	11664	11124			
8	8	2	104	76	5776	7904	14992	14792.00	200.00
9			104	96	9216	9984			
10	9	2	105	93	8649	9765	15874	15842.00	32.00
11			105	85	7225	8925			
12	10	2	106	108	11664	11448	18720	18432.00	288.00
13			106	84	7056	8904			
14	11	2	107	97	9409	10379	18058	18050.00	8.00
15			107	93	8649	9951			
16	12	1	108	107	11449	11556			
17	13	2	109	96	9216	10464	19620	19602.00	18.00
18			109	102	10404	11118			
19	14	2	110	98	9604	10780	21485	21424.50	60.50
20			110	109	11881	11990			
21	15	2	111	82	6724	9102	17960	17672.00	288.00
22			111	106	11236	11766			
23	16	5	112	92	8464	10304	51762	51207.20	554.80
24			112	117	13689	13104			
25			112	110	12100	12320			
26			112	97	9409	10864			
27			112	90	8100	10080			
28	17	3	113	107	11449	12091	30502	30401.33	100.67
29			113	93	8649	10509			
30			113	102	10404	11526			
31	18	4	114	118	13924	13452	54594	54289.00	305.00
32			114	102	10404	11628			
33			114	121	14641	13794			
34			114	125	15625	14250			
35	19	1	115	77	5929	8855			
36	20	1	116	82	6724	9512			
37	21	1	117	95	9025	11115			
38	22	4	118	110	12100	12980	48170	47524.00	646.00
39			118	102	10404	12036			
40			118	129	16641	15222			
41			118	95	9025	11210			
42	23	5	119	113	12769	13447	55924	55756.80	167.20
43			119	104	10816	12376			
44			119	103	10609	12257			
45			119	97	9409	11543			
46			119	111	12321	13209			
47	24	4	120	111	12321	13320	33698	33124.00	574.00
48			120	89	7921	10680			
49			120	80	6400	9600			
50			120	84	7056	10080			
51	25	3	121	112	12544	13552	28965	28616.33	348.67
52			121	86	7396	10406			
53			121	95	9025	11495			
54	26	2	122	86	7396	10492	16612	16562.00	50.00
55			122	96	9216	11712			
56	27	2	123	123	15129	15129	30013	30012.50	0.50
57			123	122	14884	15006			
58	28	5	124	105	11025	13020	58594	58320.00	274.00
59			124	100	10000	12400			
60			124	107	11449	13268			
61			124	122	14884	15128			
62			124	106	11236	13144			
63	29	5	125	108	11664	13500	59679	58969.80	709.20
64			125	113	12769	14125			
65			125	89	7921	11125			
66			125	126	15876	15750			
67			125	107	11449	13375			
68	30	3	126	116	13456	14616	34481	34347.00	134.00
69			126	100	10000	12600			
70			126	105	11025	13230			
71	31	3	128	114	12996	14592	37766	37632.00	134.00
72			128	119	14161	15232			
73			128	103	10609	13184			
74	32	1	130	105	11025	13650			
75	33	4	131	120	14400	15720	53898	53824.00	74.00
76			131	119	14161	15589			
77			131	109	11881	14279			
78			131	116	13456	15196			
79	34	2	132	108	11664	14256	24660	24642.00	18.00
80			132	114	12996	15048			
81	35	1	133	131	17161	17423			
82	36	3	134	117	13689	15678	37246	37185.33	60.67
83			134	111	12321	14874			
84			134	106	11236	14204			
85	37	3	136	111	12321	15096	41990	41772.00	218.00
86			136	113	12769	15368			
87			136	130	16900	17680			
88	38	1	140	115	13225	16100			
89	39	1	143	113	12769	16159			
90	40	1	144	118	13924	16992			
Σ	40	90	10708	9346	985806	1118869			5263.20

Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regersi

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	n	ΣY^2		-	
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			
Regresi (b/a)	1	$b\left\{\Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}\right\}$	$\frac{JK(b)}{1}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{res}}$	Fo > Ft Maka regresi Berarti
Residu	n - 2	JK (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK (TC)}{k-2}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_G}$	Fo < Ft Maka Regresi Linier
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK (G)}{n - k}$		

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	90	985806.00			
Regresi (a)	1	970530.18			
Regresi (b/a)	1	4588.53	4588.53	37.78	3.96
Sisa	88	10687.29	121.45		
Tuna Cocok	38	5424.09	142.74	1.36	1.69
Galat Kekeliruan	50	5263.20	105.26		

**Perhitungan Koefisien Korelasi
Product Moment**

Diketahui

$$\begin{aligned} n &= 90 \\ \Sigma X &= 10708 \\ \Sigma X^2 &= 1284398 \\ \Sigma Y &= 9346 \\ \Sigma Y^2 &= 985806 \\ \Sigma XY &= 1118869 \end{aligned}$$

Dimasukkan ke dalam rumus :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \\ &= \frac{90 \cdot 1118869 - [10708] \cdot [9346]}{\sqrt{\{90 \cdot 1284398 - 10708^2\} \{90 \cdot 985806 - 9346^2\}}} \\ &= \frac{100698210 - 100076968}{\sqrt{934556 \cdot 1374824}} \\ &= \frac{621242}{1133512.249} \\ &= 0.548 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

Pada perhitungan product moment di atas diperoleh $r_{hitung}(\rho_{xy}) = 0.548$ karena $\rho > 0$,
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif
antara variabel X terhadap variabel Y.

Perhitungan Uji Signifikansi

Menghitung Uji Signifikansi Koefisien Korelasi menggunakan Uji-t, yaitu dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0.548\sqrt{88}}{\sqrt{1-0.300}} \\
 &= \frac{0.548 \cdot 9.38}{\sqrt{0.700}} \\
 &= \frac{5.141}{0.84} \\
 &= 6.15
 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk $(n-2) = (80 - 2) = 78$ sebesar 1,67

Kriteria pengujian :

H_0 : ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

H_0 : diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Dari hasil pengujian :

$t_{\text{hitung}} [6.15] > t_{\text{tabel}} (1,67)$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y

Perhitungan Uji Koefisien Determinasi

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X, maka digunakan Uji Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{XY}^2 \times 100\% \\ &= 0.548^2 \times 100\% \\ &= 0.3004 \times 100\% \\ &= 30.04\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa variasi Partisipasi Anggota ditentukan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 30,04%.

No	Indikator	n		Skor	Skor Total Sub-In	Skor Total	Mean	% Indikator	% Sub-Indi
1	Reability	2	7	294	615	2384	340.57	22%	6%
				321					
		2		350	715				
				365					
		3		352	1054				
				357					
345	10%								
2	Responsiveness	2	3	317	681	1051	350.33	10%	6%
		364							
		1		370	3.49%				
3	Assurance	2	6	349	715	2070	345	19.51%	6.74%
				366					
		2		396	703				6.63%
				307					
		2		324	652				6.15%
				328					
4	Emphaty	2	7	290	656	2380	340	22.44%	6.18%
				366					
		3		294	1000				9.43%
				344					
		2		362	724				6.83%
				362					
5	Tangbles	3	8	381	1101	2723	340.375	25.67%	10.38%
				372					
				348					
		3		329	1006				9.48%
				348					
		2		329	616				5.81%
				313					
303									
TOTAL			31		10608		1716.28	100%	100%

No	Indikator	n		Skor	Skor Total Sub-In	Skor Total	Mean	% Indikator	% Sub-Indi
1	Reability	2	7	294	615	2384	307.50	22%	6%
				321					
		2		350	715		357.50		7%
				365					
		3		1054	351.33		10%		
									352
357									
345									
2	sponsivene	2	3	317	681	1051	340.50	10%	6%
				364					
		1		370	370		370.00		3.49%
3	Assurance	2	6	349	715	2070	357.5	19.51%	6.74%
				366					
		2		396	703		351.5		6.63%
				307					
		2		652	326		6.15%		
									324
328									
4	Emphty	2	7	290	656	2380	328	22.44%	6.18%
				366					
		3		1000	333.3333		9.43%		
									294
									344
		2		724	362		6.83%		
362									
362									
5	Tangibles	3	8	381	1101	2723	367	25.67%	10.38%
				372					
				348					
		3		1006	335.3333		9.48%		
									329
									348
		2		616	308		5.81%		
									329
313									
303									
TOTAL			31		10608		4795.50	100%	100%

No	Indikator	n		Skor	Skor Total Sub-Indi	Skor Total	Mean	% Indikator	% Sub-Indi
1	Keterlibatan	4	9	338	1401	2965	329.44	32%	15%
				381					
				351					
				331					
		5		353	1564				346
				276					
				260					
				329					
				329					
2	Kontribusi	4	8	338	1335	2688	336	28.76%	14.28%
				339					
				351					
				307					
		4		359	1353				376
				328					
				290					
				290					
3	Bertanggung Jawab	4	11	319	1375	3693	335.73	39.51%	14.71%
				338					
				356					
				362					
		7		386	2318				357
				344					
				276					
				335					
				289					
				331					
				331					
TOTAL		28				9346	1001.17	100%	100%

No	Indikator	n		Skor	Skor Total Sub-Indi	Skor Total	Mean	% Indikator	% Sub-Indi
1	Keterlibatan	4	9	338	1401	2965	350.25	32%	15%
				381					
				351					
				331					
		5		353	1564				
				346					
				276					
				260					
				329					
2	Kontribusi	4	8	338	1335	2688	333.75	28.76%	14.28%
				339					
				351					
				307					
		4		359	1353				
				376					
				328					
				290					
3	Bertanggung Jawab	4	11	319	1375	3693	343.75	39.51%	14.71%
				338					
				356					
				362					
		7		386	2318				
				357					
				344					
				276					
				335					
				289					
331									
TOTAL		28				9346	2009.94	100%	100%



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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

Nomor : 1844/H39.12/LT/2013

22 Mei 2013

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi

Yth. Ketua Pengurus Koperasi TAKERA
 (Tabungan Keluarga Sejahtera)

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

Nama : Handar Apriyatna
 Nomor Registrasi : 8125087888
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi Koperasi
 Fakultas : Ekonomi
 Untuk mengadakan : Penelitian untuk Skripsi

Di : Koperasi Kredit TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera)

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul
 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota
 Koperasi Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera)."

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan,



Ors. Syaifullah
 NIP. 195702161984031001

Tembusan :

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



Koperasi Kredit TAKERA

Badan Hukum : No. 85/BH/PAD/KWK.9/VII/1998

SURAT KETERANGAN No. 51/TAKERA/VI/2013

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Nuryadin
Jabatan : Kabag. Adm & Umum, Pendidikan


Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Handar Apriyatna
N.I.M : 8125087888
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Pendidikan Ekonomi Koperasi

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian di kopdit TAKERA sejak bulan April 2013 sampai dengan bulan Juni 2013.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Juni 2013


Dwi Nuryadin
Kabag. Adm & Umum, Pendidikan

Jalan Gunung Sahari II No. 8 B1 - Jakarta Pusat 10610
Telepon (021) 4249759, 42875014 Fax. (021) 42875013

**SAMPEL DAFTAR ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM TAKERA
(Tabungan Keluarga Sejahtera)**

Lampiran 43

141

No	No BA	Nama Anggota
1	1952	Sri Damayanti
2	1972	Tri Mujiarti
3	1992	dedy Setyawan
4	2012	Nazarudin
5	2032	Neneng Tri Suharyati
6	2086	Fatimah
7	2222	Endah Sulastri
8	2332	Jingga Kurniawan
9	2597	Yuliati
10	2785	Nurfazriah
11	2903	Richa Febrina
12	2925	Tantri
13	2945	A.S Malik
14	2974	Siti Kholifatur Rohma
15	2994	Susi Mahayanti
16	3015	Dora Maryantisa
17	3037	Yuliana
18	3058	Analia Resmisari
19	3145	Jaka Setiawan
20	3165	Nur Azizah
21	3185	Dhinta
22	3426	Ernawati
23	3514	Faridha
24	3582	Dwitra Anggi Pratiwi
25	3763	Aisyah
26	4002	M. Lasimin
27	4154	Wibisono
28	638	Hennie Rochaim
29	817	Nurlaela
30	853	Kristina Mustika Sari
31	890	Ahmad Rifai
32	916	Hani
33	1030	Asma Wati
34	1797	Gusniati
35	850	M. Fadil
36	1630	Nurzanah
37	2768	Susi Yanti
38	1188	Fransiscus K. Sareng
39	1219	M. Hidayat
40	1268	Lisnawati
41	1302	Hairil Anwar
42	1452	Ignatius Martian Endy
43	1477	Dewi Kumalasari
44	1328	Derawati
45	1378	Ridwan Rujun

No	No BA	Nama Anggota
46	1418	Muhammad Iman
47	1584	Edi Tobri
48	1702	Muhamad Thamrin
49	1948	Faizah
50	1968	Riyanti
51	1988	Herlina
52	2008	Nurlela Hasanah
53	2028	Dian Agustalina
54	2082	Siti Nurroza
55	2218	Tri Magfirah Hidayatni
56	2278	Nuraeni
57	2502	Anis Tuty
58	2725	Farida
59	2899	Nur Komariah
60	2921	Yanik Mulia
61	2941	Sri Suryanti
62	2966	Dhevi Sofiyanti
63	2990	Watimah
64	3011	Yuyun Yuniawati
65	3033	Heny Maryani
66	3053	Siti Nurmah
67	3130	Miswati
68	3161	Itri Kuntari
69	3181	Dian Mardiana
70	3378	Nurhaeni
71	3510	Ani Handayani
72	3530	Rike Supriyati
73	3731	Sri Rahayu
74	3998	Agus Nuradha
75	4083	Bima Didi Yusrakhairy
76	4343	Bambang Hidayat
77	813	Lili Yuliati
78	844	Yurina Desfni
79	884	Teguh Subaktiar
80	910	Dedi Shaputra
81	1021	Hermawiris
82	1759	Hj. Samirah
83	763	Annarida Sinaga
84	1484	Musriah
85	2313	Wiwit Dwi Handayani
86	4097	Sumarni M. Fadil
87	1212	Dedi Sumarna
88	1263	Ujang Jalaludin
89	1289	Eddy Santoso
90	1439	Nasri

RIWAYAT HIDUP



Handar Apriyatna. Lahir di Jakarta, 17 April 1988 adalah anak bungsu dari empat bersaudara. Lahir dari pasangan Bapak Adjid Djafar Sidik dan Ibu Yatimah yang berkediaman di Jakarta. Menempuh pendidikan formal di SDN Mangga Besar 05 Pagi tahun 1995 – 2001, SMP Negeri 54 Jakarta tahun 2001-2004, SMA YP IPPI PETOJO Jakarta Pusat tahun 2004-2007, dan mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melalui jalur PENMABA tahun 2008. Kegiatan yang telah diikuti selama kuliah antara lain pengalaman mengajar sebagai guru ekonomi (PPL) di SMA Negeri 4 Jakarta, pengalaman bekerja (PKL) di Koperasi Pegawai BULOG Gatot Subroto Jakarta Selatan, mengajar privat di embassy dan lain-lain.