

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK  
INDONESIA SETIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN  
WONOSOBO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**Oleh:**

**NIKEN KUSDAYANTI  
NIM. 12804244002**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK  
INDONESIA SETIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN  
WONOSOBO**

**Oleh:**

**Niken Kusdayanti  
Nim. 12804244002**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan  
di depan Tim Pengaji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta



Yogyakarta, 14 Juni 2016

Pembimbing

  
Tejo Nurseto, M.Pd

NIP. 19740324 200112 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

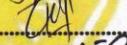
**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK  
INDONESIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN WONOSOBO**

**Oleh:**

**Niken Kusdayanti**

**12804244002**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada 23 Juni 2016 dan dinyatakan lulus.

<b>Tim penguji</b>			
<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
Barkah Lestari, M.Pd	Ketua Penguji		29 / 6 / 2016
Tejo Nurseto, M.Pd	Sekretaris Penguji		29 / 6 / 2016
Dr. Sugiharsono, M.Si	Penguji Utama		28 / 6 / 2016

Yogyakarta, 30 Juni 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



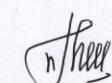
### **PERNYATAAN**

Nama : Niken Kusdayanti  
NIM : 12804244002  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul : Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai  
Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah  
Kabupaten Wonosobo

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juni 2016

Yang Menyatakan



Niken Kusdayanti

NIM. 12804244002

## **MOTTO**

“Jika kamu bertaqwah, Allah akan membimbingmu”

(QS. Al Baqarah : 282)

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri”

((QS. Al Ankabut : 6)

“Selalu ada Allah untuk orang yang sabar”

(QS. Al Anfal : 66)

“Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan”

(Nabi Muhammad SAW)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Almarhumah Ibuku tercinta dan untuk Bapakku tercinta yang selalu menjadi kekuatan dan dorongan bagi penulis untuk terus maju menyelesaikan skripsi ini serta senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, pengorbanan dan kasih sayang yang tulus.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK  
INDONESIA SETIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN  
WONOSOBO**

**Oleh :**  
**NIKEN KUSDAYANTI**  
**12804244002**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, 3) pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan populasi anggota KPRI Setia yang berjumlah 166. Sampel penelitian ini sebanyak 62 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukan: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*r*) sebesar 0,132, nilai *t* sebesar 2,133 pada signifikansi 0,000; 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*r*) sebesar 0,476, nilai *t* sebesar 6,284 pada signifikansi 0,000; 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai *F* sebesar 24,412 pada signifikansi 0,000. Sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1%, dan kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

**Kata kunci :** *Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota*

**THE EFFECTS OF THE COOPERATIVE IMAGE AND SERVICE QUALITY ON  
THE SATISFACTION OF THE MEMBERS OF SETIA EMPLOYEE  
COOPERATIVE OF REPUBLIC OF INDONESIA,  
MOJOTENGAH ISTRICK, WONOSOBO REGENCY**

*By :*  
**NIKEN KUSDAYANTI**  
12804244002

**ABSTRACT**

*This study aims to find out: 1) the effect of the cooperative image on the satisfaction of the members of Setia Employee Cooperative of Republic of Indonesia (ECRI), 2) the effect of the service quality on the satisfaction of the members of Setia ECRI, and 3) the effect of the cooperative image and service quality as an aggregate on the satisfaction of the members of Setia ECRI.*

*This was a causal associative study with the population comprising the members of Setia ECRI with a total of 166 people. The research sample, consisting of 62 people, was selected by means of the purposive sampling technique. The data were collected by a questionnaire. They were analyzed using multiple regression.*

*The results of the study show that: 1) there is a significant positive effect of the cooperative image on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by a regression coefficient ( $r$ ) of 0.132 and a  $t$ -value of 2.133 at a significance of 0.000; 2) there is a significant positive effect of the service quality on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by a regression coefficient ( $r$ ) of 0.476 and a  $t$ -value of 6.284 at a significance of 0 ,000; and 3) there is a significant positive effect of the cooperative image and service quality as an aggregate on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by an  $F$ -value of 24.412 at a significance of 0.000. The effective contribution of the variable of the cooperative image is 6.1% and that of the service quality is 39.2% to the satisfaction of the members of Setia ECRI.*

**Keywords:** Cooperative Image, Quality Service, Members' Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo”. Tugas Akhir Skripsi ini dapat terwujud berkat bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta .
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dan narasumber yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi serta memberikan saran dan masukan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Tejo Nurseto, M.Pd., Ketua Program Pendidikan Ekonomi yang selalu memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini sekaligus sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Dwi Susanto, S.Pd., selaku ketua Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Panggungsari, S.Pd., selaku bendahara serta seluruh pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia yang telah memberikan bantuan administrasi dan pengumpulan data.

6. Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia yang telah bersedia mengisi angket penelitian.
7. Kedua orang tuaku dan kedua kakakku Dyah Widianingrum dan Anang Widiastoko, terima kasih atas doa dan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
8. Haq Prima Abdillah, Sri Sulistyaningsih, Putri Wahyu Anisa, Asterina Bela Khairiyah, dan Riska Putri Anggraini yang telah setia menemani dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
9. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi tahun 2012 yang telah berjuang bersama-sama.
10. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari para pembaca sangat diharapkan. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Juni 2016

Penulis,



Niken Kusdayanti

NIM. 12804244002

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>MOTTO .....</b>	v
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	 1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	 9
A. Kajian Teori .....	9
1. Koperasi .....	9
a. Pengertian Koperasi .....	9
b. Asas Koperasi .....	10
c. Tujuan dan Fungsi Koperasi .....	11
d. Prinsip-prinsip Koperasi .....	12
e. Jenis-jenis Perkumpulan Koperasi .....	14
f. Koperasi Pegawai Republik Indonesia .....	15
2. Citra Koperasi .....	16
a. Pengertian Citra .....	16
b. Jenis Citra .....	18
c. Peran Citra .....	20
d. Manfaat Citra .....	21
e. Indikator Citra Koperasi .....	22
f. Citra terhadap Kepuasan Anggota .....	23
3. Kualitas Pelayanan .....	24
a. Pengertian Kualitas .....	24
b. Pengertian Pelayanan .....	24
c. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	26
d. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27

e. Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	28
f. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	30
<b>4. Kepuasan Anggota .....</b>	<b>32</b>
a. Pengertian Kepuasan.....	32
b. Tingkat Kepuasan .....	32
c. Kepuasan Anggota .....	32
d. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan .....	34
e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
f. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
g. Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	39
B. Penelitian yang Relevan .....	40
C. Kerangka Berpikir .....	42
D. Paradigma Penelitian .....	43
E. Hipotesis Penelitian .....	44
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Desain Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
C. Variabel Penelitian .....	45
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Metode Pengumpulan Data .....	48
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Uji Coba Instrumen .....	51
H. Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Hasil Penelitian .....	62
1. Deskripsi KPRI SETIA .....	62
2. Deskripsi Data .....	63
3. Hasil Uji Prasyarat .....	73
4. Pengujian Hipotesis .....	76
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
1. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota.....	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	80
3. Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Anggota .....	82
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
C. Keterbatasan Penelitian .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
Tabel 1. Skor Alternatif jawaban .....	49
Tabel 2. Kisi-kisi Kuisioner Citra Koperasi.....	50
Tabel 3. Kisi-kisi Kuisioner Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4. Kisi-kisi Kuisioner Kepuasan Anggota.....	50
Tabel 5. Kisi-kisi pedoman wawancara pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia .....	51
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	52
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Citra Koperasi .....	64
Tabel 9. Kategori Kecenderungan.....	65
Tabel 10. Kategori Kecenderungan Citra Koperasi .....	65
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 12. Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 13. Distibusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	70
Tabel 14. Kategori Kecenderungan Kepuasan Anggota .....	72
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 16. Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	74
Tabel 17. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 18. Rangkuman Hasil Uji Homosedastisitas.....	76
Tabel 19. Rangkuman Hasil Uji Regresi Ganda .....	76
Tabel 20. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	44
Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Citra Koperasi .....	64
Gambar 3. Diagram Citra Koperasi .....	66
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	68
Gambar 5. Diagram Kualitas Pelayanan .....	69
Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	71
Gambar 7. Diagram Kepuasan Anggota .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Angket Sebelum Uji Coba Penelitian .....	93
Lampiran 2. Angket Setelah Uji Coba Penelitian .....	97
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Uji Coba Instrumen .....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Coba Instrumen .....	104
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Penelitian .....	107
Lampiran 6. Hasil Analisis .....	125
Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Koperasi	133

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini Indonesia dinilai sudah mengalami krisis. Hal ini mengacu pada faktor anjloknya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS. Maka perlu adanya dilakukan pembangunan nasional oleh Indonesia. Pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang sedang diupayakan di Indonesia, terutama pembangunan ekonomi nasional. Pembangunan nasional adalah suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pembangunan nasional di Indonesia. Koperasi merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional.

Bangsa Indonesia mempunyai tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerjasama secara baik.

Pasal 33 UUD 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi merupakan perkumpulan otonom dari orang – orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi

ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis, dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota. Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional, karena tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jadi pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi Indonesia. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Melihat pentingnya koperasi, agar dapat berjalan dengan baik banyak hal penting yang sangat diperlukan dalam sebuah koperasi, misal pendidikan perkoperasian untuk pengurus dan anggota koperasi, motivasi berkoperasi anggota, citra koperasi yang baik, serta kualitas pelayanan yang baik. Jika semua faktor tadi bisa dipenuhi koperasi bisa dapat maju dan berkembang.

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Jadi ungkap Sukatendel dalam Soemirat dan Ardianto (2003:112) citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan

merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Istijanto, (2005) mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan (koperasi) dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa – apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian perusahaan dapat mengambil langkah – langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya (Danasaputra dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:117).

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004: 55). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk

dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan merupakan alat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan (Hazlina et al, 2011: 60). Jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan anggota dapat meningkat. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan berdampak negatif pada kepuasan anggota koperasi.

KPRI Setia Mojotengah merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru-guru Sekolah Dasar (SD) se- kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Kehadiran KPRI Setia Mojotengah sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena KPRI Setia Mojotengah sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Usaha yang dikelola oleh KPRI Setia Mojotengah hanya simpan pinjam. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan anjuran dari sekolah tempat mereka bekerja. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh

informasi bahwa citra yang ada pada koperasi masih kurang baik dikarenakan pernah adanya pengurus yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga menyebabkan berkurangnya citra koperasi di mata anggota. Adanya pengurus yang kurang melaksanakan tugasnya dengan baik menyebabkan turunnya citra KPRI Setia sehingga kepercayaan anggota terhadap pengurus KPRI Setia berkurang.

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa anggota KPRI Setia peneliti menemukan bahwa anggota KPRI Setia mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap. Pada saat peneliti mengikuti RAP KPRI Setia ada beberapa anggota yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin melakukan peminjaman.

Menurut LPJ Pengurus KPRI Setia dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak anggota yang belum puas dengan KPRI Setia. Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus KPRI Setia yang belum sesuai dengan harapan mereka, misal saat anggota ingin melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat.

Untuk mengetahui KPRI Setia Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya citra koperasi, dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing.

Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi. Oleh karena itu, peneliti memilih judul **“Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Setia” Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wono**

### **B. Identifikasi Masalah**

Latar belakang masalah di atas menginformasikan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Belum diberikannya pengetahuan perkoperasian untuk anggota.
2. Motivasi berkoperasi anggota yang tidak jelas.
3. Belum maksimalnya pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia terutama pelayanan di saat anggota ingin melakukan kredit.
4. Citra koperasi yang kurang baik di mata masyarakat karena kejadian di masa lalu.
5. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap koperasi.
6. Fasilitas koperasi yang masih kurang memadai.

Masih banyak anggota yang belum puas dengan pelayanan koperasi

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada masalah Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Setia” Kecamatan Mojotengah Kabupaten

Wonosobo. Alasan tersebut dipilih karena citra koperasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota di KPRI Setia.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo?
3. Bagaimana pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.

3. Pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

Dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam bidang Pendidikan Ekonomi terutama dalam rangka memberikan solusi untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang koperasi, khususnya mengenai Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI).

###### b. Bagi KPRI Setia

Sebagai masukan, bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh KPRI Setia dalam membentuk citra positif, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi sehingga tercapai tujuan dari KPRI Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Koperasi**

###### **a. Pengertian Koperasi**

Menurut Dr Fray 1908 dalam Henrojogi (2004) koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing – masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi. Menurut Undang – Undang no.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas dasar kekeluargaan.

Pengertian koperasi menurut Revisi undang Baswir (2010: 1), koperasi adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang – orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan tertentu, berdasarkan ketentuan dan tujuan tertentu pula. Menurut Hendar (2010: 2), koperasi merupakan organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan

budaya secara bersama – sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis.

Dari beberapa pengertian koperasi di atas, dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang didirikan oleh orang – perorangan yang berhimpun secara sukarela dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan bersama dan dikelola secara demokratis berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi bukan perkumpulan modal melainkan perkumpulan orang – orang atau badan hukum koperasi, hal ini menjadi pembeda antara koperasi dengan Perseroan Terbatas (PT). Anggota – anggota yang bergabung dalam koperasi adalah orang – orang yang dengan sukarela mendaftarkan dirinya sebagai pemilik koperasi, pengelola sekaligus pengguna produk yang dihasilkan oleh usaha yang dijalankan koperasi.

#### **a. Asas Koperasi**

Asas koperasi terdapat dalam definisi koperasi menurut UU Nomor 25 Tahun 1992 pasal 2, yang menyebutkan bahwa koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan juga disebutkan dalam penjelasan pasal 33 Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 bahwa, “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi”. Asas kekeluargaan dalam koperasi bisa diartikan sebagai pengelolaan bersama secara demokratis dan terbuka.

## b. Tujuan dan Fungsi Koperasi

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 1992, berbunyi bahwa tujuan koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Secara umum tujuan koperasi yaitu memajukan kesejahteraan anggota koperasi dan masyarakat yang berdasarkan atas Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945.

Fungsi Koperasi yang tertuang dalam pasal 4 UU No. 25 tahun 1992 ialah membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya, dan berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Jadi, fungsi ekonomi adalah mengembangkan potensi anggota dan masyarakat, ikut berperan aktif dalam berkoperasi, memperkokoh perekonomian, dan mewujudkan perekonomian berdasarkan azas kekeluargaan.

### c. Prinsip-prinsip Koperasi

Prinsip – prinsip koperasi (*cooperative principles*) adalah ketentuan – ketentuan pokok yang berlaku dalam berlaku dalam koperasi dan dijadikan sebagai pedoman kerja koperasi (Arifin Sitio : 2001 : 20-31). Lebih jauh, prinsip – prinsip tersebut merupakan “rules of the game” dalam kehidupan koperasi. Pada dasarnya, prinsip – prinsip koperasi sekaligus merupakan jati diri atau ciri khas koperasi tersebut. Adanya prinsip koperasi ini menjadikan watak koperasi sebagai badan usaha berbeda dengan badan usaha lain. Terdapat berbagai pendapat mengenai prinsip-prinsip koperasi diantaranya pendapat dari Rochdale, International Cooperative Alliance (ICA) dan prinsip koperasi menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang berlaku di Indonesia.

#### 1) Prinsip Koperasi Rochdale

Prinsip koperasi Rochdale dikembangkan bermula dari koperasi konsumsi yang ada di Rochdale. Prinsip koperasi Rochdale dikenal dengan sebutan The Principles of Rochdale (Revisi sendiri Baswir, 2010: 47) , prinsip tersebut adalah :

- a) Barang – barang dijual bukan barang palsu dan dengan timbangan yang benar;
- b) Penjualan barang dengan tunai;
- c) Harga penjualan menurut harga pasar;
- d) Sisa hasil usaha (keuntungan) dibagikan kepada para anggota menurut perimbangan jumlah pembelian tiap – tiap anggota ke koperasi;

- e) Masing – masing anggota mempunyai satu suara;
- f) Netral dalam politik dan keagamaan.

## 2) Prinsip Koperasi Menurut ICA

ICA merupakan organisasi gerakan koperasi dunia yang juga disebut sebagai Gabungan Koperasi Internasional. Dalam Kongres ICA ke- 32 yang berlangsung di Wina tahun 1966, dihasilkan rumusan baru mengenai prinsip koperasi (Rewrisond Baswir, 2010 : 49). Prinsip koperasi tersebut adalah :

- a) Keanggotaan koperasi harus bersifat sukarela dan terbuka;
- b) Koperasi harus diselenggarakan secara demokratis;
- c) Modal yang berasal dari simpanan uang dibatasi tingkat bunganya;
- d) Sisa hasil usaha, jika ada, yang berasal dari usaha koperasi harus menjadi milik anggota;
- e) Koperasi harus menyelenggarakan pendidikan terhadap anggotanya, pengurus, pegawai koperasi, serta terhadap warga masyarakat pada umumnya;
- f) Seluruh organisasi koperasi, baik koperasi pada tingkat lokal, pada tingkat propinsi, pada tingkat nasional, dan koperasi di seluruh dunia, hendaknya menyelenggarakan usaha sesuai dengan kepentingan anggotanya. Peningkatan pelayanan kepentingan anggota itu hendaknya dilakukan melalui kerja sama antar koperasi, baik secara lokal, nasional, regional, maupun internasional.

#### 4) Prinsip Koperasi Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992

Koperasi di Indonesia diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 1992. Di dalamnya terdapat prinsip – prinsip koperasi yaitu pada pasal 5 ayat 1 dan 2, prinsip tersebut adalah :

- a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka;
- b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis;
- c) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota;
- d) Pemberian balas jasa yang terbatas pada modal;
- e) Kemandirian;
- f) Pendidikan perkoperasian;
- g) Kerjasama antar koperasi.

#### **d. Jenis-jenis Perkumpulan Koperasi**

Menurut Pandji Anoraga dan Ninik Widayanti (2003:19) berbagai jenis koperasi lahir seirama dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan. Secara garis besar jenis koperasi yang ada di koperasi yang ada dapat kita bagi menjadi 5 golongan, yaitu :

- 1) Koperasi Konsumsi adalah koperasi yang anggota – anggotanya terdiri dari tiap-tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi.
- 2) Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan – tabungan para anggota secara teratur dan terus – menerus untuk

kemudian di pinjamkan kepada anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

- 3) Koperasi Produksi adalah koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang – barang baik yang di lakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang – orang anggota koperasi.
- 4) Koperasi Jasa adalah koperasi yang berusaha di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggotanya maupun masyarakat umum.
- 5) Koperasi Serba Usaha adalah koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya.

#### e. Koperasi Pegawai Republik Indonesia

Dalam menggalakkan kesadaran berkoperasi para pegawai negeri serta menggiatkan Koperasi Pegawai Negeri (KPN), maka Keputusan Presiden (Keppres) no.33 tahun 1983 mewajibkan para pegawai negeri untuk menjadi anggota pada koperasi yang ada pada instansi, kantor, atau jawatannya. Menurut Sagimun (1985:92) sesuai dengan perundangan – undangan yang berlaku, maka setiap pegawai negeri dinyatakan sebagai anggota Koperasi Pegawai Negeri (KPN). Koperasi Pegawai Negeri (KPN) dan induknya yakni Induk Koperasi Pegawai Negeri atau disingkat IKPN mempunyai kedudukan yang strategis di dalam Pembangunan Nasional Indonesia. Dengan berkoperasi pegawai negeri tidak hanya sebagai abdi negara, akan tetapi mereka juga menjadi pejuang pembangunan nasional di bidang ekonomi untuk mempercepat tercapainya

masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Para pegawai negeri pada umumnya menjadi teladan, bahkan sering menjadi panutan masyarakat. Tentunya kehidupan Koperasi Pegawai Negeri menjadi pula contoh dan teladan bagi semangat dan kehidupan berkoperasi masyarakat lingkungannya.

Hendrojogi (2000:75) mengemukakan bahwa Koperasi Pegawai Negeri pada umumnya berpusat di Ibukota atau Kabupaten. Dilihat pada jajaran Koperasi Pegawai Negeri pada tingkat propinsi, induk Koperasi Pegawai Negeri Indonesia (IKPN-RI) berkedudukan di Ibukota Negara. Anggota-anggotanya adalah Gabungan Koperasi Pegawai Negeri yang berkedudukan di Ibukota Propinsi. Anggota-anggota dari GKPN ini adalah Pusat Koperasi Pegawai Negeri yang 22 berada di Ibukota kabupaten – kabupaten. Koperasi Pegawai Negeri (KPN) yang anggotanya adalah orang – orang dan mempunyai wilayah kerja Kecamatan atau berada dalam lembaga Pemerintah atau di sekolah – sekolah atau di kecamatan – kecamatan yang selanjutnya disebut sebagai KPN Primer.

## **1. Citra Koperasi**

### **a. Pengertian Citra**

Citra (*image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 1995, dalam Sutisna, 2001:33). Kotler (1997: 57), “citra (*image*) adalah kepercayaan, ide, dan impresi seseorang terhadap sesuatu”. Bagi sebuah perusahaan, citra yang baik mutlak diperlukan. Sedemikian penting arti dari citra itu

sendiri sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*.

Jefkins (dalam dan Ardianto, 2003:114) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas (Soemirat dan Ardianto, 2003:113). Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan (Kotler 1999:338).

Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Nimponeo dalam Danasaputra, 1995 dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:115). Kualitas teknis dan fungsional menentukan citra korporat yang pada gilirannya dapat memenuhi kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan.

Citra adalah realita, oleh karena itu jika komunikasi pasar tidak cocok dengan realita, secara normal realita akan menang. Citra akhirnya akan menjadi baik, ketika konsumen mempunyai pengalaman yang cukup dengan realita baru. Realita baru yang dimaksud yaitu bahwa sebenarnya organisasi bekerja lebih efektif dan mempunyai kinerja yang baik.Citra

yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan pesaingnya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa citra koperasi adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh melalui persepsi anggota tentang fakta – fakta atau kenyataan yang ada pada koperasi tersebut.

### b. Jenis Citra

Menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto, (2003:117) jenis jenis citra antara lain :

- 1) *The mirror image* (cermin citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap public eksternal dalam melihat perusahaannya.
- 2) *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada public eksternal. Citra ini bias saja bertentangan dengan *mirror image*.
- 3) *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum public eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
- 4) *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut Anggoro (2000:59-68) ada beberapa jenis citra, antara lain :

- a) Citra bayangan, yakni citra yang dianut oleh orang dalam anggota organisasi, biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar terhadap organisasinya, citra ini cenderung positif.
- b) Citra yang berlaku, pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh penganut mereka yang mempercayai.
- c) Citra harapan, yaitu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen, biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yaitu ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai.
- d) Citra perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Hal – hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan – keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraih, sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial, komitmen mengadakan riset,dan sebagainya.
- e) Citra majemuk, yaitu citra yang terbentuk dari masing – masing unit dan individu (pegawai atau anggota) dan citra yang terbentuk belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan atau organisasinya.

### c. Peran Citra

Gronroos dalam Sutisna (2001: 332) mengidentifikasi empat peran citra dalam organisasi, antara lain :

- 1) Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra positif lebih memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang – orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut.
- 2) Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung.
- 3) Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas dalam bentuk teknis dan fungsional dan hal itu dirasakan memenuhi citra, maka citra akan mendapatkan penguatan bahkan meningkat.
- 4) Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen. Citra yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hubungan dengan konsumen. Sebaliknya, citra positif dan jelas, misalnya citra organisasi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.

#### **d. Manfaat Citra**

Manfaat citra yang baik antara lain (Irawan, 2005:1) :

- 1) Dapat menarik sumber daya manusia manusia yang berkualitas untuk bergabung sehingga memiliki daya saing yang tinggi.
- 2) Dapat memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar dari perusahaan dengan citra yang buruk.
- 3) Persentase kesuksesan produk atau layanan baru yang di luncurkan dapat jauh lebih tinggi di bandingkan dengan perusahaan dengan citra di bawah rata – rata industri.
- 4) Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien.
- 5) Para investor akan lebih percaya dan akhirnya akan berpengaruh terhadap harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go public*.
- 6) Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relative tidak sensitif terhadap harga.
- 7) Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

### e. Indikator Citra Koperasi

Indikator citra toko menurut Engel, dkk (2005) :

- 1) Lokasi. Perusahaan sebaiknya memilih lokasi yang strategis. Lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.
  - 2) Kualitas produk. Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta persepsi yang baik.
  - 3) Tingkat harga. Pada tingkat harga tertentu yang telah ditentukan, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah suku bunga yang ada pada koperasi.
  - 4) Promosi. Perusahaan sebaiknya melakukan promosi agar banyak yang menggunakan jasa mereka.
  - 5) Personal penjualan. Presentasi pribadi oleh perusahaan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.
  - 6) Atribut. Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki perusahaan.
  - 7) Pelayanan sesudah pembelian. Perusahaan harus mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pelanggan.
- Citra toko adalah persepsi konsumen tentang atribut toko. Citra toko merupakan suatu faktor yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan toko. Jika suatu toko mempunyai citra

yang baik maka pelanggan akan membeli dan menggunakan jasa toko tersebut. Pelanggan akan kembali menggunakan produk dan jasa yang ada di toko tersebut setelah betransaksi di toko yang mempunyai citra baik. Begitu juga dengan citra koperasi, jika suatu koperasi mempunyai citra yang baik maka anggota akan menggunakan jasa koperasi tersebut. Anggota koperasi akan terus menggunakan jasa koperasi tersebut setelah melakukan transaksi. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian mengenai citra koperasi. Oleh karena itu indikator yang digunakan untuk mengukur citra koperasi adalah lokasi koperasi, kualitas produk atau jasa yang ada pada koperasi, tingkat harga dalam hal ini bunga kredit yang diberikan, promosi yang dilakukan koperasi, personal penjualan dalam hal ini presentasi koperasi dalam rangka membangun hubungan dengan anggota, atribut yang dimiliki koperasi, dan pelayanan sesudah transaksi.

#### **f. Citra terhadap Kepuasan Anggota**

Ada beberapa penelitian yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ni Putu Dharma (2014) mengatakan, “Citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Pakraman Panjer. Apabila citra perusahaan semakin ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasaan nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer”. Selain itu, Hu dan Hang (2011) dalam Ni Putu Dharma menyatakan, citra perusahaan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut penelitian yang lain, Purnaningsih (2008) dalam Ni Putu Dharma menyatakan bahwa faktor yang

mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: lokasi dan fasilitas, bunga, hadiah, citra perusahaan, kemudahan, pelayanan, keterkenalan produk, dan keamanan.

Dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada hubungan fungsional antara variabel citra koperasi dan variabel kepuasan anggota. Variabel citra koperasi dan kepuasan anggota saling mempengaruhi satu sama lain.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Philip, 1998: 41). Goetsh dan Daus dalam Fandy Tjiptono (2001 : 51), mendefinisikan kualitas sebagai suatu dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa atau manusia, alam atau lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, kualitas merupakan bagian dari produk yang dapat diciptakan oleh manusia dan alam pun sudah menyiapkan untuk dapat dimanfaatkan manusia agar menjadi suatu produk.

### **b. Pengertian Pelayanan**

Menurut Hasibuan (2005: 72), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan terbaik itulah yang disebut pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik – baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang

berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik – baiknya. Pelayanan yang ada di dalam perusahaan atau di koperasi harus dapat melayani dengan sepenuh hati dan baik.

Ahli lain Kasmir (2007: 284-290) menyatakan bahwa suatu perusahaan atau koperasi ingin dianggap baik oleh anggotanya maka harus memberikan pelayanan yang terbaik. Perusahaan atau koperasi harus bisa memberikan pelayanan terbaik agar keinginan pelanggan dapat dipenuhi secara maksimal. Berikut ini beberapa pelayanan yang harus dilakukan koperasi yaitu :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik adalah faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman untuk ditempati. Sarana dan prasarana membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan pelayanan.
- 4) Mampu melayani secara tepat dan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan sehingga tercipta kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- 7) Memiliki pengetahuan dalam menghadapi pelanggan dan kemampuan dalam bekerja.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

- 9) Mampu memberikan kepercayaan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan – kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan (Moenir, 2002: vii).

Menurut Hasibuan (2005: 78), pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Keunggulan pelayanan atau keunikan produk koperasi pada umumnya dipicu karena diketahuinya : kebutuhan yang dapat dipuaskan oleh produk yang ditawarkan, kriteria pemilihan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan motif perilaku pelanggan.

### c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara, 2003:231). Definisi lain kualitas pelayanan adalah

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Tjiptono, 2006:59)

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah kualitas tingkat pelayanan yang diberikan kepada anggota dari koperasi.

#### d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggota lah yang menentukan nilai kualitas. Parasunarman et al, dalam Joesron (2005:15) menyatakan menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servequal*), yakni sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (keberwujudan fisik) meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan,sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

- 2) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap) adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- 4) *Assurance* (jaminan) mencangkup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu – raguan dan kekecewaan.
- 5) *Emphaty* (empati) yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

**e. Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Dalam proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Moenir (2002: 88) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- 1) Faktor kesadaran adalah faktor yang mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan

sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

- 2) Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya. Pertimbangan pertama merupakan sebagai subyek aturan ditunjukkan oleh hal – hal penting. Kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, disiplin dan melaksanakan aturan, dan disiplin waktu dan disiplin kerja.
- 3) Faktor organisasi adalah faktor yang tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- 4) Faktor pendapatan adalah pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan ini dalam berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu tertentu.
- 5) Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan.

- 6) Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Ada fungsi sarana pelayanan, antara lain :
- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
  - b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
  - c) Ketetapan sarana yang baik dan terjamin.
  - d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
  - e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekerja sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Menurut Joseph. M. Jursan dalam Fandy Tjiptono (2005: 160), ada tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain : nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kepastian jumlah individu dan tim, penghargaan dan pengalaman, serta proses managemen dan sistem.

#### **f. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Philip Kotler (1995: 46) menyatakan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah komponen harapan dan hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima

setelah mengkonsumsi produk yang ia beli (Fajar Laksana, 2008: 96). Jadi, harapan yang dapat meyakinkan pelanggan untuk dapat menerima barang yang dibeli sesuai dengan harga. Sedangkan, kinerja atau hasil adalah barang yang sudah dibeli oleh pelanggan sesuai dengan apa yang diinginkan dan langsung digunakan.

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan. Menurut Garpesz (1997: 73) dalam Fajar Laksana (2008) pelanggan dibedakan menjadi 3 yaitu : pelanggan internal merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performasi pekerjaan atau perusahaan kita, pelanggan antara merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu, dan pelanggan eksternal merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu. Sedangkan, menurut Korz dan Clow (1998: 382) dalam Fajar (2008) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Jadi, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau anggota dipengaruhi oleh apa yang diinginkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan produk yang berupa barang maupun jasa dan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan atau koperasi

### **3. Kepuasan Anggota**

#### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2009:177).

#### **b. Tingkat Kepuasan**

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Philip Kotler, 1995 : 46). Jadi, tingkat kepuasan adalah sebagaimana yang dirasakan oleh setiap orang yang berbeda yang dirasakan dengan harapan yang sama.

#### **c. Kepuasan Anggota**

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Secara umum, prinsip kepuasan berpengaruh juga terhadap pelanggan sudah merasa puas dengan yang diberikan atau belum jika pelanggan sudah merasa puas berarti harapan baik, jaminan sudah sesuai dengan yang diberikan, karyawan mendengarkan kemauan pelanggan, pemimpin perusahaan dapat menjadi teladan dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau terlampaui. Menurut Mardiyatmo (2005: 77) faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan ada lima, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk adalah pembeli akan puas bila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik. Misal, pelanggan akan puas terhadap sepatu yang dibeli sepatu tersebut enak atau nyaman dipakai, awet atau tidak cepat rusak, aman, dan desainnya menawan.
- 2) Harga adalah komponen sangat penting untuk memberi sumbangan terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas ditunjang dengan harga yang terjangkau akan menjadi sumber kepuasan yang penting.
- 3) Kualitas pelayanan adalah di tengah persaingan yang sangat ketat, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan kualitas pelayanan. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, sehingga bisa menjadi andalan dan keunggulan suatu perusahaan.
- 4) Faktor emosional adalah rasa bangga, percaya diri, simbol sukses adalah contoh – contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Faktor ini ditujukan untuk pelanggan yang menggunakan beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, aksesoris, kosmetik, dan busana.
- 5) Faktor kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien terhindar dari antrian yang panjang dan melelahkan.

Secara umum, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan atau koperasi dapat mempengaruhi prinsip

kepuasan pelanggan karena harapan yang diinginkan pelanggan sesuai keinginan, menjamin produk yang dibeli pelanggan sesuai dengan harga pasar, mau mendengarkan suara pelanggan apa yang diinginkan sesuai dengan produk yang diharapkan. Tidak hanya prinsip kepuasan pelanggan tapi juga faktor yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor kemudahan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima.

#### **d. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2002:30-32) berdasarkan perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan pelanggan, yaitu model kognitif dan model afektif.

##### **1) Model Kognitif**

Pada model ini, penilaian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu perkumpulan dari kombinasi atribut dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi yang sebenarnya. Dengan kata lain, penilaian tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya (persepsinya atau yang dirasakannya), maka pelanggan akan sangat puas terhadap produk atau jasa tersebut. Sebaliknya, bila perbedaan antara yang ideal dan yang sebenarnya (yang dipersepsikan) itu semakin besar, maka semakin tidak puas pelanggan tersebut. Jika

peredaan tersebut semakin kecil, maka besar kemungkinannya pelanggan yang bersangkutan akan mencapai kepuasan.

Berdasarkan model ini, maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara utama. Pertama, mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Kedua, meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

## 2) Model Afektif

Model afektif menyatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata – mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman. Fokus model afektif lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (*learning behavior*), emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keengganan,dan lain-lain), suasana hati (*mood*), dan lain-lain. Maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu (*longitudinal*).

### e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti (2006:24) metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *survey*. Pengukurannya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.

- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa pantas yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta menuliskan masalah – masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan – perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing – masing elemen.

Sedangkan menurut Kotler, et al.,1996 dalam Tjiptono, (2002: 34-35) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat – tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain – lain. Informasi – informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap

dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berfikir” (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

b) Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melakukan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk – produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi ghost shopper untuk mengetahui bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh

tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan dan pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat “manis” dan hasil penilaian akan menjadi bias.

c) Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Paterson dan Wilson, 1992). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **f. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2011, 453-453) :

- 1) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

- 2) Konfirmasi harapan

Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

- 3) Minat pembelian ulang

Pelanggan ditanya apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- 4) Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Jika pelanggan puas maka mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.

#### **g. Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan**

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*post purchase action*) (Kotler, 1997). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Tidak demikian dengan seorang pelanggan yang tidak puas (*dissatisfied*). Pelanggan yang tidak puas

dapat melakukan tindakan pengembalian produk atau secara ekstrem, bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui pengacara, dan dipastikan memberikan referensi yang negatif terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan harus mengantisipasinya karena seorang pelanggan yang tidak puas dapat merusak citra perusahaan. Perusahaan harus memiliki cara untuk meminimalisir jumlah pelanggan yang tidak puas setelah proses pembelian terjadi.

#### **A. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan Naryono Donowuryanto pada tahun 2002 “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah)” dalam tesis. Diketahui variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dan variabel bukti langsung berpengaruh kepada kepuasan anggota.

Perbedaannya terletak pada variabel independennya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Naryono Donowuryanto variabel independen hanya ada satu yaitu kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan. Persamaannya adalah sama – sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai salah satu variabel bebas dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat.

2. Penelitian yang dilakukan Stefanus Riski Kresna tahun 2011 “Pengaruh Citra Koperasi Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang” dalam skripsi. Diketahui variabel citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dan variabel motivasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Ketiga variabel itu juga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Perbedaannya terletak pada variabel independennya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Stefanus Riski Kresna ada tiga variabel independen yang digunakan yaitu citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan. Persamaannya adalah sama – sama menggunakan citra koperasi sebagai salah satu variabel bebas dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat.

3. Penelitian yang dilakukan Achmad Zaeni pada tahun 2007 “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang” dalam skripsi. Diketahui variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan variabel bukti langsung

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan perbedaan adalah kepuasan mahasiswa UIN Malang sebanyak 100 orang.

Perbedaannya terletak pada variabel independennya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Achmad Zaeni variabel independen hanya ada satu yaitu kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai salah satu variabel bebas dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat.

## **B. Kerangka Berpikir**

### **1. Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota**

Citra koperasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Apabila koperasi mempunyai citra yang baik berarti anggota mempunyai kesan positif terhadap koperasi. Citra koperasi merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan anggota untuk menggunakan jasa pada koperasi tersebut. Citra yang baik dalam sebuah koperasi merupakan dorongan bagi anggota untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan koperasi. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka kepuasan anggota akan tercapai karena kepercayaan anggota akan meningkat, dan anggota akan bersedia kembali menggunakan jasa di koperasi.

### **2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Kepuasan anggota terbentuk dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan digunakan sebagai evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan

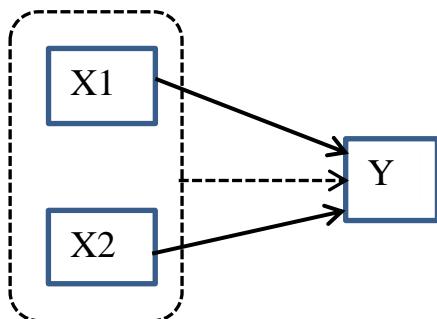
anggota setelah melakukan transaksi. Kepuasan anggota koperasi yang timbul setelah memperoleh pelayanan dari koperasi akan menimbulkan harapan anggota kepada koperasi. Bila kualitas pelayanan yang diberikan koperasi buruk dan tidak sesuai dengan yang diharapkan anggota maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada anggota. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan kepuasan anggota koperasi. Kepuasan anggota koperasi akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota atau bahkan melebihi harapan anggota.

### **3. Pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota**

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan bahwa citra koperasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Kedua faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Apabila koperasi memiliki citra koperasi yang baik dan kualitas pelayanan yang baik maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan anggota.

## **C. Paradigma Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Citra koperasi sebagai variabel independen pertama ( $X_1$ ), kualitas pelayanan sebagai variabel independen kedua ( $X_2$ ), dan kepuasan anggota sebagai variabel dependen ( $Y$ ). Hubungan variabel independen dan variabel dependen tersebut dapat dilihat melalui paradigma sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan :

- |                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| X1                  | : variabel citra koperasi     |
| X2                  | : variabel kualitas pelayanan |
| Y                   | : kepuasan anggota            |
| $\longrightarrow$   | : pengaruh secara parsial     |
| $- - - \rightarrow$ | : pengaruh secara simultan    |

#### D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

H2 : terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

H3 : terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama dari citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y yang bersifat kausal. Menurut Sugiyono (2010: 11-12) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, apabila X maka Y. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian dengan data yang digunakan berupa angka – angka atau data kualitatif yang diangkakan, (Sugiyono, 2010: 14).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Setia” yang berlokasi di Desa Kalibeber, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo. Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Mei 2016.

#### **C. Variabel Penelitian**

##### **1. Jenis Variabel**

Penelitian ini terdiri atas 2 jenis variabel yaitu, variabel independen (bebas) yang meliputi citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan anggota (Y). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi

atau yang menjadi akibat dari adanya variabel independen (Sugiyono, 2010: 39-40).

## **2. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **a. Citra Koperasi**

Citra koperasi adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh berdasarkan persepsi anggota tentang fakta atau kenyataan yang ada pada koperasi tersebut. Adapun indikator citra koperasi adalah: lokasi koperasi, kualitas produk dan jasa koperasi, harga atau tingkat suku bunga yang ditawarkan, promosi yang dilakukan oleh koperasi, hubungan pengurus atau karyawan dengan anggota, atribut koperasi, dan pelayanan atau respon pengurus jika ada anggota yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi. Persepsi anggota koperasi digunakan untuk mengukur variabel ini.

### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kualitas tingkat pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota. Indikator pengukuran kualitas pelayanan adalah : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Persepsi anggota koperasi digunakan untuk mengukur variabel ini.

### **c. Kepuasan Anggota**

Kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima. Dalam mengukur kepuasan anggota indikator yang digunakan

adalah: kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang dalam hal ini minat anggota kembali menggunakan jasa koperasi, dan kesediaan anggota untuk merekomendasikan.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:55). Sedangkan menurut (Suharsimi Arikunto,2006:130) populasi adalah subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya disebut studi populasi sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota KPRI Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo yang berjumlah 166 anggota.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penentuan sampel, menurut (Suharsimi Arikunto, 2006: 210) untuk sekedar ancer – ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10% – 15% atau 20% – 25% atau lebih. Penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat dari Taro Yamane atau Slovin, yaitu dengan rumus:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 166 anggota

d = Presisi (ditetapkan 10%)

(Sugiyono, 2007: 250).

Berdasarkan rumus di atas, dari populasi sebesar 166 dihasilkan sampel sebanyak 62,4 dibulatkan menjadi 62. Selanjutnya teknik sampling yang akan digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 120), *purposive sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu .

## **E. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Metode kuesioner atau Angket**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal – hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 2006:131-134). Dalam penelitian ini bentuk kuesioner atau angket yang dipakai adalah bentuk angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data (Mohamad Ali, 2013: 90). Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk memperoleh informasi tambahan yang memperjelas, memperkuat, dan melengkapi data hasil observasi.

## F. Instrumen Penelitian

### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2010: 119), "instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuisioner yang berisi butir – butir pernyataan dan pertanyaan yang akan diberi tanggapan atau jawaban oleh objek penelitian.

Penetapan skor instrumen angket atau kuisioner adalah menggunakan skala likert dengan skor jawaban sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor untuk Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju/Selalu	4	1
Setuju/Sering	3	2
Tidak Setuju/Jarang	2	3
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah	1	4

Untuk kisi-kisi angket mengenai masing-masing variabel bebas yang digunakan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Kisi-kisi Kuisioner Citra Koperasi

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Lokasi (strategis)	1,2,3	3
2.	Kualitas produk dan jasa	4,5*,6	3
3.	Harga (bunga yang ditawarkan)	7,8,9*	3
4.	Promosi yang dilakukan koperasi	10,11,12*	3
5.	Personal penjualan (hubungan pengurus dengan anggota)	13,14	2
6.	Atribut koperasi	15,16	2
7.	Pelayanan setelah transaksi	17,18	2

\*) : Butir pernyataan negatif

Tabel 3. Kisi-kisi Kuisioner Kualitas Pelayanan

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Bukti fisik	1,2*,3,4	4
2.	Keandalan	5,6,7*	3
3.	Daya tanggap	8*,9,10,11	4
3.	Jaminan	12,13,14,15	4
4.	Empati	16,17,18	3

Tabel 4. Kisi-kisi Kuisioner Kepuasan Anggota

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Kepuasan pelanggan secara keseluruhan	1,2	2
2.	Konfirmasi harapan	3,4,5	3
3.	Minat pembelian ulang	6,7,8	3
4.	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan	9,10,11	3

## 2. Pedoman Wawancara

Peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan untuk dijadikan pedoman wawancara. Pertanyaan wawancara mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Hasil wawancara ini dapat digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dengan menggunakan angket. Berikut disajikan pedoman wawancara dalam penelitian ini :

Tabel 5. Kisi-kisi pedoman wawancara pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia

No	Kisi-kisi Pedoman Wawancara
1.	Bunga yang ditawarkan
2.	Promosi yang dilakukan koperasi
3.	Atribut koperasi
4.	Bukti Fisik
5.	Keandalan
6.	Daya tanggap
7.	Kepuasan pelanggan secara keseluruhan
8.	Konfirmasi harapan
9.	Kesediaan untuk merekomendasikan

## G. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba instrumen dilakukan pada anggota KPRI Setia dengan jumlah sebanyak 30 anggota yang berasal dari tiga Sekolah Dasar di Kecamatan Mojotengah. Hal ini dikarenakan terdapat kesamaan karakteristik dalam kualitas input anggota yang hampir sama, misalnya anggota koperasi sama – sama berasal dari masyarakat yang berprofesi sebagai guru. Uji coba instrumen ini menggunakan:

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen melakukan fungsi ukurnya. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi X dan Y  
 N : banyaknya subyek  
 $\sum XY$  : skor hasil perkalian X dan Y  
 $\sum X$  : jumlah X  
 $\sum X^2$  : jumlah kuadrat  
 $\sum Y$  : jumlah Y  
 $\sum Y^2$  : jumlah kuadrat Y  
 (Sugiyono, 2007: 255).

“syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas tinggi apabila  $r$  lebih besar atau sama dengan 0,3”. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sah (Sugiyono, 2010:152).

Hasil dari uji validitas instrumen yang dilakukan kepada 30 responden. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 20, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Valid	Gugur
Citra Koperasi	1,2,3,4,5,6,7,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	8
Kualitas Pelayanan	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	8
Kepuasan Anggota	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	-
Jumlah Butir	45	2

Sumber : Data Primer yang diolah

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang

sama. Instrumen tersebut cukup baik apabila mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan taraf signifikansi 5% dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r1 = reliabilitas instrumen
  - k = jumlah butir pertanyaan
  - $\sum \sigma b^2$  = jumlah varian butir
  - $\sigma \frac{2}{1}$  = jumlah varian total
- (Suharsimi Arikunto, 2010: 239).

Jika koefisien alpha lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, jika koefisien alpha lebih kecil dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dinyatakan tidak reliabel. Untuk mengetahui tinggi rendahnya  $r_{11}$  maka digunakan pedoman menurut Suharsimi Arikunto (2010: 75):

- 1) Antara 0,800 sampai 1,000 = Sangat Tinggi
- 2) Antara 0,600 sampai 0,799 = Tinggi
- 3) Antara 0,400 sampai 0,599 = Cukup
- 4) Antara 0,200 sampai 0,399 = Rendah
- 5) Antara 0,000 sampai 0,199 = Sangat Rendah

Instrumen dikatakan reliabel jika rhitung lebih besar atau sama dengan rtabel dan sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai rhitung dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika rhitung  $\geq 0,600$ .

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
Citra Koperasi	0,916	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kualitas Pelayanan	0,929	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kepuasan Anggota	0,937	Reliabel dengan kategori sangat tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Diskripsi Data

Analisis diskripsi data yang dimaksudkan dalam penelitian ini meliputi perhitungan mean atau rerata ( $M$ ), median ( $Me$ ), dan modus ( $Mo$ ). Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan histogram. Mean diperoleh melalui jumlah total dibagi jumlah individu. Median adalah suatu nilai yang membatasi 50% dari frekuensi distribusi setelah bawah. Modus adalah nilai variabel yang mempunyai frekuensi terbanyak dalam distribusi.

Tabel distribusi frekuensi diperoleh dengan langkah sebagai berikut:

- Menentukan kelas interval dengan rumus:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

$K$  = jumlah kelas interval

$n$  = jumlah data

Log = logaritma

- Menghitung rentang data dengan rumus:

Rentang = Skor tertinggi – Skor terendah

- Menentukan panjang kelas dengan rumus:

Panjang kelas = Rentang/jumlah kelas

Histogram dibuat berdasarkan data frekuensi yang telah ditampilkan dalam distribusi frekuensi

d. Tabel Kecenderungan Variabel

Tabel kecenderungan variabel ini dilakukan untuk mengkategorikan skor yang diperoleh dari masing-masing variabel dengan menggunakan mean dan standar deviasi.

Penentuan kebutuhan variabel berdasarkan pengelompokan atas ranking, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Kelompok Sangat Baik, semua responden yang mempunyai skor sebanyak skor rata-rata plus satu setengah standar deviasi ke atas ( $>M+1,5 SD$ ).
- 2) Kelompok Baik , semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata plus setengah standar deviasi dan skor rata-rata plus satu setengah standar deviasi (antara  $M + 0,5SD$  sampai  $M+ 1,5SD$ ).
- 3) Kelompok Cukup semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata minus setengah standar deviasi dan skor rata-rata plus setengah standar deviasi (antara  $M - 0,5SD$  sampai  $M+ 0,5SD$ )
- 4) Kelompok Kurang, semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata minus satu setengah standar deviasi dan skor rata-rata minus setengah standar deviasi (antara  $M - 1,5SD$  sampai  $M- 0,5SD$ )
- 5) Kelompok Sangat Kurang, semua responden yang mempunyai skor rata-rata minus satu setengah standar deviasi ke bawah ( $M -1,5SD$ ) (Saifuddin Azwar, 2013)

e. Pie Chart Kecenderungan variabel

Pie chart ini dibuat berdasarkan data kecenderungan masing – masing variabel yang telah disajikan dalam tabel kecenderungan masing – masing variabel penelitian (Sugiyono, 2015: 43).

## **2. Pengujian Persyaratan Analisis**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Jika data tidak berdistribusi normal, maka analisis yang digunakan bukan statistik parametrik (Ali Muhson, 2005: 57).

Uji normalitas yang akan dilakukan adalah dengan Uji Kolmogorov Smirnov. Untuk mengetahui normalitas varibel dengan melihat nilai Asymp Sig, jika nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika Asymp Sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal (Ali Muhson, 2005: 58).

### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas merupakan analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear atau tidak (Ali Muhson, 2005: 59).

$$F_{reg} = \frac{RK_{re}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

Freg = harga bilangan F untuk garis regresi

RKreg = rerata kuadrat garis regresi

RKres = rerata kuadrat residu

(Sutrisno Hadi, 2004: 13).

Selanjutnya  $F_{hitung}$  dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan

5%. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $F_{tabel}$  maka terdapat hubungan linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung}$  lebih kecil  $F_{tabel}$  maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak linier.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antar variabel bebas. Adapun untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak dapat digunakan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan bantuan program SPSS versi 20 for windows. Dikatakan tidak ada multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 4 (Ali Muhsin, 2005: 39-41).

### d. Uji Homosedastisitas

Uji Homosedastisitas digunakan untuk mengetahui homogenitas varians eror untuk setiap kali nilai variabel bebasnya. Pengujian homosedastisitas akan diuji dengan menggunakan uji glesjer. Dikatakan memenuhi syarat ini ketika

nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} \geq 0,05$ ) (Ali Muhsan, 2005: 61-64).

### **3. Uji Hipotesis**

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi ganda. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis ke-1, ke-2, dan ke- 3, yaitu pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

Langkah-langkah analisis regresi ganda adalah:

- Membuat persamaan garis regresi 2 prediktor

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + k$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel bebas ( $X_1$ ) sebesar  $a_1$ , artinya apabila variabel bebas ( $X_1$ ) meningkat 1 poin maka pertambahan nilai pada variabel terikat (Y) sebesar  $a_1$  dengan asumsi variabel bebas ( $X_2$ ) tetap. Begitu pula pada nilai koefisien variabel bebas ( $X_2$ ) sebesar  $a_2$ , artinya apabila variabel bebas ( $X_2$ ) meningkat 1 poin maka pertambahan nilai pada variabel terikat (Y) sebesar  $a_2$  dengan dengan asumsi variabel bebas ( $X_1$ ) tetap.

- Mencari koefisien determinan antara kriteria Y dengan prediktor  $X_1$  dan  $X_2$

$$r^2_{y(1,2)} = \frac{a_1 \sum x_1 y + a_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}$$

Keterangan :

$r^2_{y(1,2)}$  = koefisien determinasi antara Y dengan X1 dan X2

$a_1$  = koefisien prediktor X1

$a_2$  = koefisien prediktor X2

$\sum x_1 y$  = jumlah produk antara X1 dan Y

$\sum x_2 y$  = jumlah produk antara X2 dan Y

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat kriteria Y

(Sutrisno Hadi, 2004: 22)

Nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya perubahan variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas yang diteliti.

c. Menguji signifikansi regresi ganda dengan uji F

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  = harga F garis regresi

N = cacah kasus

m = cacah prediktor

R = koefisien korelasi antara kriteria dengan prediktor

(Sutrisno Hadi, 2004: 23)

Selanjutnya  $F_{hitung}$  dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  dengan derajat kebebasan (dk) m lawan N-m-1 pada taraf signifikansi 5%. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan dari  $F_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.

d. Menguji signifikansi dengan uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikan konstanta dari setiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus yang digunakan:

$$t = \frac{r(\sqrt{n-2})}{(\sqrt{1-r^2})}$$

Keterangan:

t = t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden (Sugiyono, 2007: 230)

Pengambilan kesimpulan adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan dari  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%, maka variabel tersebut berpengaruh secara signifikan. Sebaliknya, jika  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan.

e. Mencari Sumbangan Relatif

1) Sumbangan Relatif (SR)

Sumbangan relatif adalah persentase perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel-variabel bebas yang lain. Sumbangan relatif menunjukkan seberapa besar sumbangan secara relatif setiap prediktor terhadap kriteria untuk keperluan prediksi.

Rumus :

$$SR\% = \frac{a \sum xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

Keterangan:

$SR\%$  = sumbangan relatif dari suatu prediktor.

$A$  = koefisien prediktor.

$\sum xy$  = jumlah produk antara X dan Y.

$JK_{reg}$  = jumlah kuadrat regresi.

(Sutrisno Hadi, 2004: 42)

Sumbangan Relatif sebesar 100% yang menunjukkan perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat untuk keperluan prediksi.

## 2) Sumbangan Efektif (SE)

Sumbangan efektif adalah sumbangan prediktor yang dihitung dari keseluruhan efektifitas regresi yang disebut sumbangan efektif regresi. Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriteria dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

Rumus:

$$SE\% = SR\% \times R^2$$

Keterangan:

$SE\%$  = sumbangan efektif dari suatu prediktor

$SR\%$  = sumbangan relatif dari suatu prediktor

$R^2$  = koefisien determinasi

(Sutrisno Hadi, 2004: 39)

Sumbangan Efektif menunjukkan besarnya sumbangan setiap prediktor terhadap kriteria dengan jumlah sebesar koefisien determinasi dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **A. Hasil Penelitian**

###### **1. Deskripsi KPRI SETIA**

###### **a. Sejarah KPRI SETIA**

KPRI Setia merupakan salah satu koperasi pegawai negeri di Kabupaten Wonosobo dengan anggotanya adalah guru – guru SD di Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Koperasi ini berdiri pada tanggal 25 Mei 1997 dengan badan hukum nomor 8844.A/BH/PAD/KNK.11/1/97 pada tanggal 1 November 1997. Alamat kantor dari koperasi ini adalah di kantor UPT Pelayanan Pendidikan Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Koperasi ini mempunyai anggota yang tercatat pada akhir tahun 2015 adalah 166 anggota. KPRI Setia hanya berjalan di bidang simpan pinjam saja.

###### **b. Susunan Pengurus KPRI SETIA**

Ketua I : Dwi Susanto, S.Pd

Ketua II : Suyanto, S.Pd

Sekretaris : Yoga Sumanto

Bendahara I : H. Hidayah, S.Pd

Bendahara II : Panggungsari, S.Pd

Ketua BP : H. Nirom, S.Pd Jas, MM

Pembantu Umum : Yakub, S.Pd.SD

Karyawan Tetap : Wahidin

## 2. Deskripsi Data

Penelitian ini mengambil 2 (dua) variabel bebas yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Variabel bebas tersebut adalah citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Penelitian ini mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi data masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Deskripsi data yang disajikan adalah mean (M), median (Me), modus (Mo), tabel frekuensi dan histogram.

Deskripsi data dari masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

### a. Citra Koperasi

Data tentang citra koperasi berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 17 butir pernyataan dengan jumlah responden 62 anggota KPRI Setia. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum = 36; skor maksimum = 62; rata-rata (mean) = 48,71; median = 48; modus = 48. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

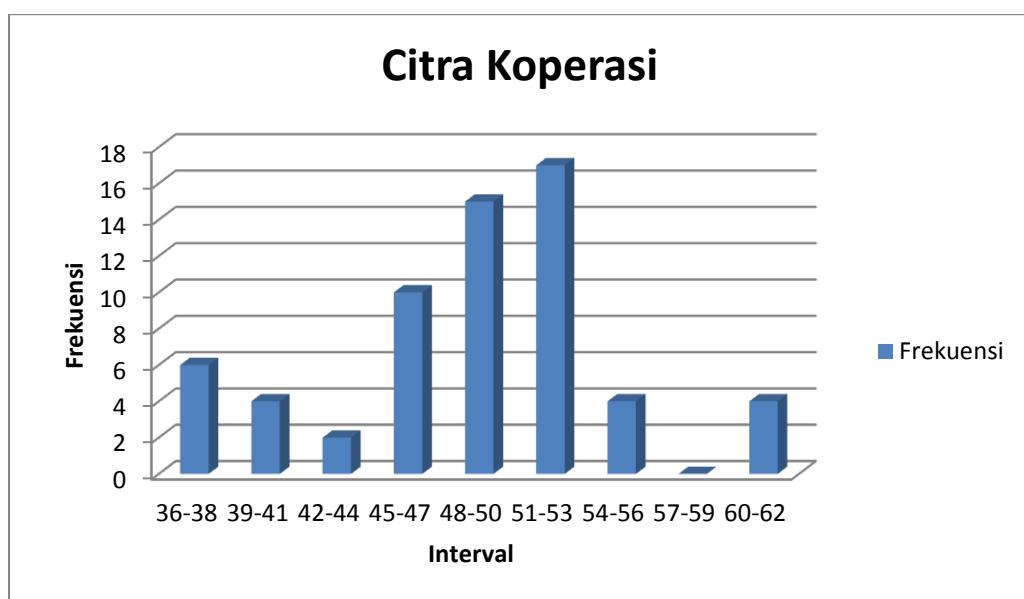
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Citra Koperasi

No	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1	60-62	4	6
2	57-59	0	0
3	54-56	4	6
4	51-53	17	27
5	48-50	15	24
6	45-47	10	16
7	42-44	2	3
8	39-41	4	6
9	36-38	6	10
Jumlah		62	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi terbesar untuk skor citra koperasi paling banyak berada pada interval 51-53 sebanyak 17 responden (27%). Selanjutnya disusul skor pada interval 48-50 dengan jumlah responden 15 anggota (24%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 2. Histogram Citra Koperasi

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan citra koperasi berdasarkan tanggapan responden.

Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum ( $X_{\min}$ ) dan nilai maksimum ( $X_{\max}$ ) diketahui yaitu 36 dan 62, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ , mencari standar deviasi ideal ( $S_{Di}$ ) dengan rumus  $S_{Di} = \sqrt{\frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})}$ . Berdasarkan acuan di atas mean ideal variabel citra koperasi adalah 49. Standar deviasi ideal adalah 4,33. Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut :

Tabel 9. Kategori Kecenderungan

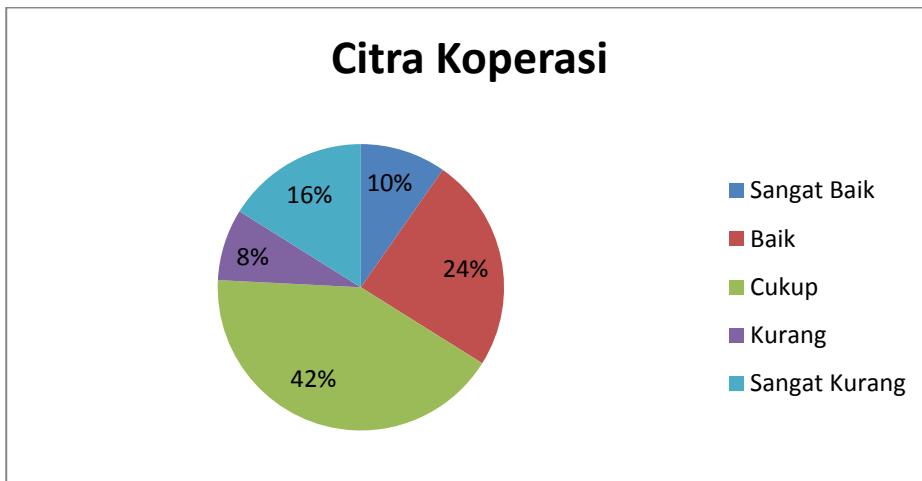
Sangat Baik	$X > M + 1,5 SD$
Baik	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
Cukup	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
Kurang	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
Sangat Kurang	$X \leq M - 1,5 SD$

Tabel 10. Kategori Kecenderungan Citra Koperasi

No	Kelas	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$X > 55,5$	6	10	Sangat Baik
2	$51,6 < X \leq 55,5$	15	24	Baik
3	$46,83 < X \leq 51,16$	26	42	Cukup
4	$42,5 < X \leq 46,83$	5	8	Kurang
5	$X \leq 42,5$	10	16	Sangat Kurang
Jumlah		62	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan citra koperasi menurut anggota KPRI Setia dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut.



Gambar 3. Diagram Citra Koperasi

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa citra koperasi KPRI Setia menurut tanggapan anggota KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 26 responden atau 42%. 15 anggota atau 24% beranggapan citra koperasi berada pada kategori baik. 10 anggota atau 16% beranggapan bahwa citra koperasi berada dalam kategori sangat kurang. 6 anggota atau 10% beranggapan bahwa citra koperasi berada pada kategori sangat baik. Dan 5 anggota atau 8% beranggapan bahwa citra koperasi berada pada kategori kurang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mean pada citra koperasi yaitu 48,71 dan berada dalam kategori cukup. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang berpendapat bahwa citra koperasi KPRI Setia kurang namun setelah dilakukan analisis, citra koperasi pada KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran citra koperasi pada saat observasi awal dan pada penelitian.

### b. Kualitas Pelayanan

Data tentang kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 17 butir pernyataan dengan jumlah responden 62 anggota KPRI Setia. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum = 36; skor maksimum = 62; rata-rata (mean) = 48,53; median = 48; modus = 48. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

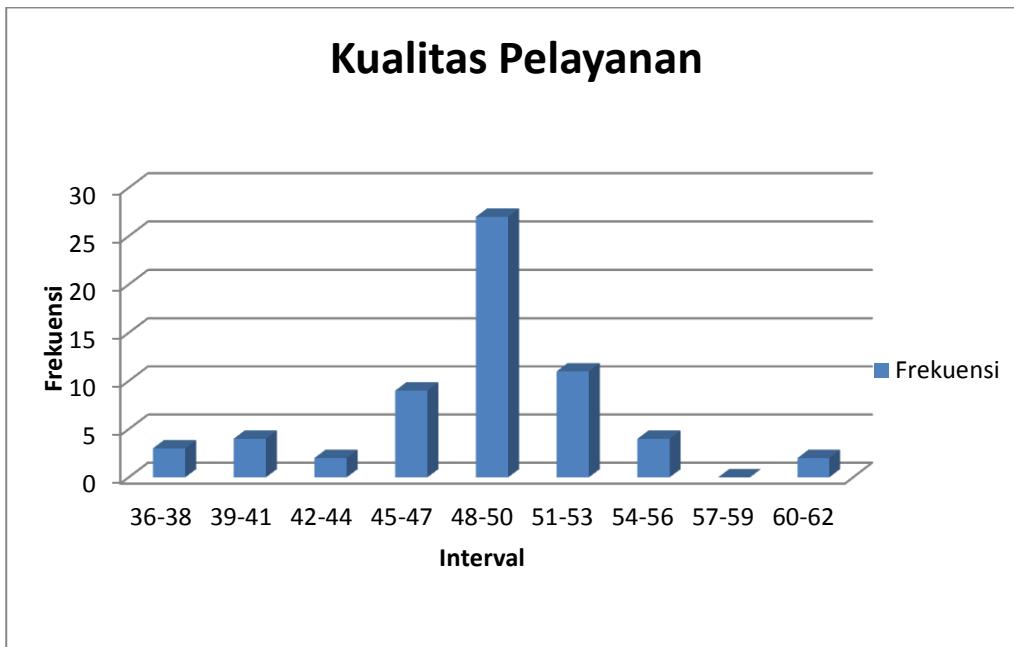
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1	60-62	2	3,23
2	57-59	0	0
3	54-56	4	6,45
4	51-53	11	17,74
5	48-50	27	43,55
6	45-47	9	14,52
7	42-44	2	3,23
8	39-41	4	6,45
9	36-38	3	4,84
Total		62	100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor kualitas pelayanan paling banyak berada pada interval 48 - 50 sebanyak 27 responden (43,55%). Selanjutnya disusul skor pada interval 51 - 53 dengan jumlah responden 11 anggota (17,74%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 4. Histogram Kualitas Pelayanan

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden.

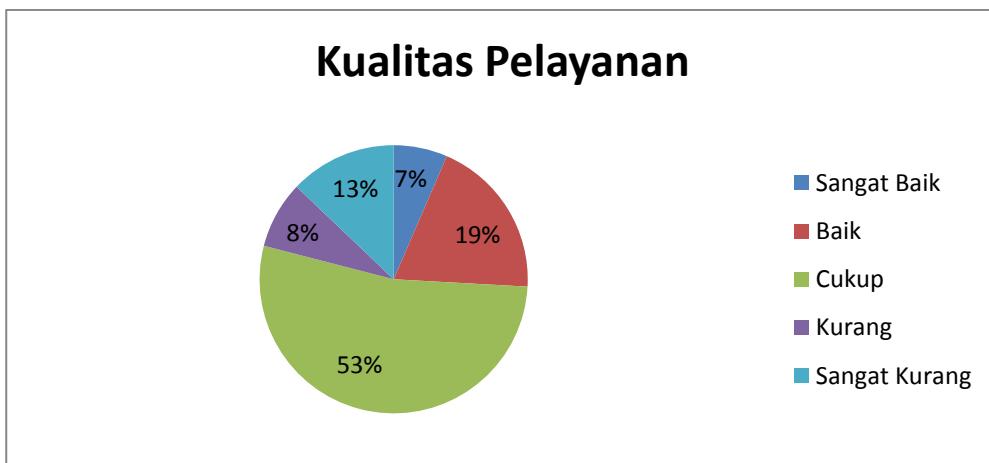
Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum ( $X_{\min}$ ) dan nilai maksimum ( $X_{\max}$ ) diketahui yaitu 36 dan 62, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ , mencari standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas mean ideal variabel kualitas pelayanan adalah 49. Standar deviasi ideal adalah 4,33. Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut :

Tabel 12. Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan

No	Kelas	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$X > 55,5$	4	7	Sangat Baik
2	$51,6 < X \leq 55,5$	12	19	Baik
3	$46,83 < X \leq 51,16$	33	53	Cukup
4	$42,5 < X \leq 46,83$	5	8	Kurang
5	$X \leq 42,5$	8	13	Sangat Kurang
Jumlah		62	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan kualitas pelayanan menurut anggota KPRI Setia dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut.



Gambar 5. Diagram Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia menurut tanggapan anggota KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 33 responden atau 53%. 12 anggota atau 19% beranggapan bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia berada pada kategori baik. 8 anggota atau 13% beranggapan bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia berada dalam kategori sangat kurang. 5 anggota atau 8% beranggapan bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia berada dalam kategori kurang. Dan 4 anggota atau 7% beranggapan bahwa kualitas pelayanan

berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mean dari kualitas pelayanan KPRI Setia adalah 48,53 dan termasuk dalam kategori cukup. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang mengeluhkan kualitas pelayanan KPRI Setia yang kurang baik namun setelah dilakukan analisis, kualitas pelayanan pada KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam kualitas pelayanan pada saat observasi awal dan pada penelitian.

### c. Kepuasan Anggota

Data tentang kepuasan anggota berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 11 butir pernyataan dengan jumlah responden 62 anggota KPRI Setia. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum = 21; skor maksimum = 44; rata-rata (mean)= 32,08; median = 33; modus =33. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota

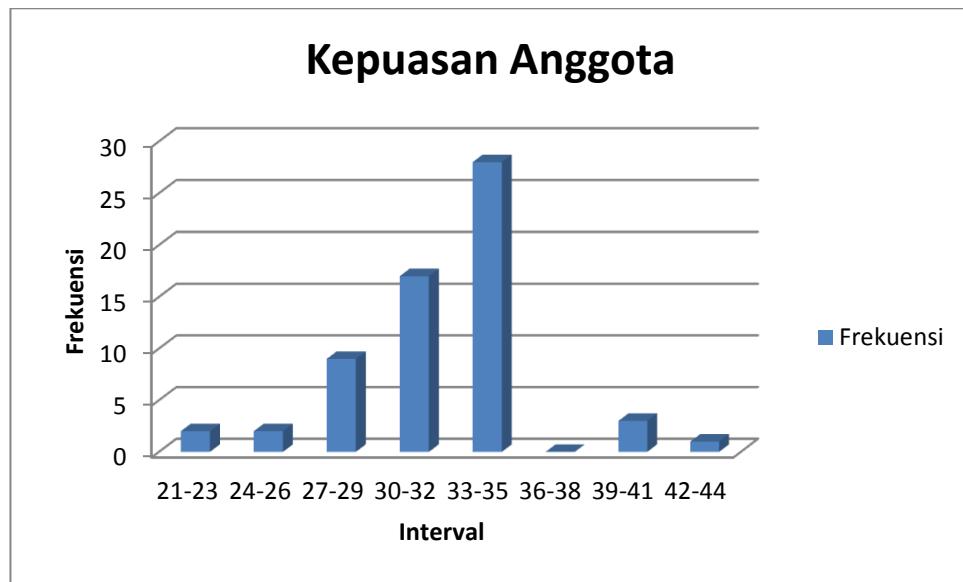
No	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1	42-44	1	2
2	39-41	3	5
3	36-38	0	0
4	33-35	28	45
5	30-32	17	27
6	27-29	9	15
7	24-26	2	3
8	21-23	2	3
Total		62	100

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor kepuasan anggota paling banyak berada pada interval 33 - 35

sebanyak 28 responden (45%). Selanjutnya disusul skor pada interval 30 - 32 dengan jumlah 17 responden (27%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 6. Histogram Kepuasan Anggota

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kepuasan anggota berdasarkan tanggapan responden.

Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum ( $X_{\min}$ ) dan nilai maksimum ( $X_{\max}$ ) diketahui yaitu 21 dan 44, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ , mencari standar deviasi ideal ( $S_{Di}$ ) dengan rumus  $S_{Di} = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas mean ideal variabel kepuasan anggota

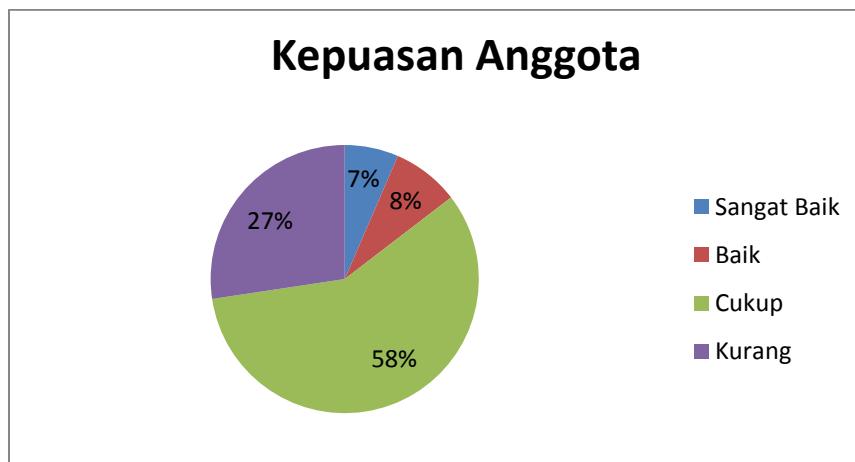
adalah 32,5. Standar deviasi ideal adalah 3,83 . Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut :

Tabel 14. Kategori Kecenderungan Kepuasan Anggota

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$X > 38,25$	4	7	Sangat Baik
2	$34,42 < X \leq 38,25$	5	8	Baik
3	$30,58 < X \leq 34,42$	36	58	Cukup
4	$14 < X \leq 30,58$	17	27	Kurang
5	$X \leq 14$	0	0	Sangat Kurang
Jumlah		62	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan kepuasan anggota menurut anggota KPRI Setia dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut.



Gambar 7. Diagram Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan anggota KPRI Setia menurut tanggapan anggota KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 36 responden atau 58%. 17 anggota atau 27% beranggapan bahwa kepuasan anggota berada pada kategori kurang. 5 anggota atau 8% beranggapan bahwa kepuasan anggota berada pada kategori baik. Dan 4 anggota atau 7% berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan penelitian didapatkan

bahwa mean dari kepuasan anggota adalah 32,08 sehingga dapat dikatakan berada pada kondisi cukup. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang belum puas dengan KPRI Setia namun setelah dilakukan analisis, kepuasan anggota pada KPRI Setia termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam kualitas pelayanan pada saat observasi awal dan pada penelitian.

### **3. Hasil Uji Prasyarat**

#### **a. Uji Normalitas**

Hasil dari uji normalitas data yang telah didapatkan menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Asymp Sig yang lebih dari 0,05. Hasil dari uji normalitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,95686594
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,065
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,511
Asymp. Sig. (2-tailed)		,956

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel tersebut menunjukan nilai Asymp Sig adalah sebesar 0,956.

Hasil tersebut menyimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki distribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas telah dipenuhi. Dengan terpenuhinya prasyarat normalitas, maka analisis bisa dilakukan dengan statistik parametrik.

### **b. Uji Linieritas**

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linear atau tidak. Hubungan antar variabel dikatakan linear apabila harga sig lebih dari atau sama dengan 5%. Perhitungan uji linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20 for windows. Hasil rangkuman uji linearitas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 16. Rangkuman Hasil Uji Linieritas

Variabel	F(tabel)	P(Sig)	Keterangan
X1-Y	1,345	0,226	Linear
X2-Y	0,703	0,760	Linear

Sumber: Data primer yang diolah

#### 1) Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji linearitas untuk citra koperasi terhadap kepuasan anggota pada tabel di atas dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,226. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara citra koperasi (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) bersifat linear.

#### 2) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji linearitas untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi pada tabel di atas dapat diketahui harga sig lebih dari

5% yaitu sebesar 0,760. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan anggota (Y) bersifat linear.

#### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil dari uji multikolinearitas dengan program SPSS versi 20 for windows ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 17. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Tolerance	VIF	Keterangan
0,980	1,021	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel tersebut menunjukan bahwa diperoleh nilai VIF kurang dari 4. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada hubungan variabel dalam penelitian ini.

#### d. Uji Homosedastisitas

Uji homosedastisitas digunakan untuk mengetahui homogenitas varians eror untuk setiap kali nilai variabel bebasnya. Pengujian homsedastisitas ini diuji menggunakan uji glesjer. Hasil dari uji homosedatisitas ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Rangkuman Hasil Homosedastisitas

Model	F	Sig
Regression	0,191	0,826

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas ditemukan nilai F sebesar 0,191 dengan signifikansi 0,826. Hal tersebut membuktikan nilai signifkansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan analisis regresi tersebut memenuhi syarat homosedastisitas.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi ganda. Berikut adalah rangkuman hasil pengujian hipotesis.

Tabel 19. Rangkuman Hasil Uji Regresi Ganda

Model	Koef. Prediktor	t hitung	Sig.	R	R <sup>2</sup>	F
Konstanta (k)	2,571	0,581	0,563			
Citra Koperasi (X1)	0,132	2,133	0,037			
Kualitas Pelayanan (X2)	0,476	6,284	0,000			
Summary				0,673	0,453	
Regression (ANOVA)			0,000			24,412

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahawa angka koefisien R adalah 0,673 sedangkan R<sup>2</sup> sebesar 0,453. Nilai R menunjukan nilai positif, hal ini berarti bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama – sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,453 menunjukan bahwa variansi dalam kepuasan anggota koperasi dapat dijelaskan oleh citra koperasi dan kualitas pelayanan

sebesar 45,3% melalui model, sedangkan 54,7% berasal dari variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam model ini.

Pengujian kontribusi tersebut ditemukan nilai F pada tabel di atas sebesar 24,412 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa secara simultan citra koperasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Maka dengan demikian dapat diartikan pula bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan anggota, sehingga hipotesis ke- 3 diterima.

Terbuktinya pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut, maka perlu dilakukan uji secara parsial apakah masing-masing variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial tersebut perlu diuji koefisien garis regresi yang dimiliki oleh masing-masing variabel dengan uji t. Berdasarkan tabel dapat ditarik persamaan garis regresinya sebagai berikut :

$$Y = 2,571 + 0,132 X_1 + 0,476 X_2$$

Untuk menguji koefisien garis regresi di atas dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Koefisien  $a_1$  sebesar 0,132 dengan nilai t sebesar 2,133 dan signifikansinya 0,037. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel citra koperasi memiliki pengaruh yang

signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara citra koperasi dengan kepuasan anggota sehingga hipotesis ke- 1 diterima.

2) Koefisien  $a_2$  sebesar 0,476 dengan nilai t sebesar 6,284 dan signifikansinya 0,000. Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hal tersebut juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota sehingga hipotesis ke- 2 diterima.

Berdasarkan analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya SR dan SE dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Variabel Bebas	Kesimpulan	
	SE(%)	SR (%)
Citra Koperasi	6,1	13,4
Kualitas Pelayanan	39,2	86,6
Jumlah	45,3	100

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil di atas menunjukkan besarnya sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1% dan sumbangan efektif kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota koperasi. Diketahui juga sumbangan relatif variabel citra koperasi sebesar 13,4% dan sumbangan relatif pelayanan sebesar 86,6% terhadap kepuasan anggota.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KPRI Setia berpendapat bahwa citra koperasi dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 42%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa lokasi koperasi cukup strategis , kualitas simpan pinjam KPRI Setia cukup baik, bunga pada KPRI Setia cukup terjangkau, dan pelayanan setelah melakukan transaksi juga dinilai cukup baik. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 24% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 16% kemudian pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 10% dan yang terakhir adalah pada kondisi kurang yaitu sebesar 8%. Mean yang didapat dari hasil penelitian citra koperasi adalah 48,71 dan dapat dikatakan citra koperasi berada pada kondisi cukup.

Citra koperasi ditinjau dari 17 butir pertanyaan. Dari butir pertanyaan yang tersedia yang memperoleh skor terendah yaitu indikator promosi pada pernyataan promosi yang dilakukan melalui spanduk dan pamflet serta indikator atribut koperasi pada pertanyaan fasilitas koperasi. Sebanyak 10 responden menjawab skor terendah 1 untuk pertanyaan promosi melalui spanduk dan pamflet, dan 48 responden menjawab skor 2 (kurang) untuk pertanyaan promosi melalui spanduk dan pamflet, dan hanya 4 responden yang memberi skor cukup untuk pertanyaan promosi yang dilakukan melalui spanduk dan pamflet. Sedangkan untuk pertanyaan fasilitas yang ada di koperasi ada 5 responden yang menjawab dengan skor

terendah, disusul dengan 39 responden yang menjawab dengan skor 2 (kurang) dan 18 responden menjawab cukup.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga disebutkan bahwa KPRI Setia belum melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk. KPRI Setia juga belum mempunyai fasilitas yang lengkap, misal alat hitung uang dan pendekripsi keaslian uang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka citra koperasi harus terus ditingkatkan.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Stefanus Riski Kresna. Penelitian yang ia lakukan menyimpulkan bahwa citra koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KPRI Setia berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 53%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia cukup baik, mereka menyatakan bahwa pengurus sudah melakukan tugasnya dengan

cukup baik, memahami kondisi anggota, dan mampu memahami kebutuhan anggota. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 19% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 13% kemudian pada kondisi kurang yaitu sebesar 8% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 7%. Berdasarkan hasil penelitian mean dari kualitas pelayanan adalah 48,53 dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada kondisi cukup.

Kualitas pelayanan ditinjau dari 17 butir pertanyaan. Dari butir pertanyaan yang tersedia yang memperoleh skor terendah yaitu indikator bukti fisik pada pertanyaan mengenai tempat parkir yang memadai, kelengkapan alat hitung dan pendekripsi keaslian uang, serta kenyamanan gedung. Sebanyak 5 responden menjawab skor terendah 1 untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai, dan 41 responden menjawab skor 2 (kurang) untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai, dan 16 responden menjawab cukup untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai. Sedangkan untuk pertanyaan kelengkapan alat hitung dan pendekripsi keaslian uang pada koperasi ada 4 responden yang menjawab dengan skor terendah, disusul dengan 29 responden yang menjawab dengan skor 2 (kurang) dan 29 responden menjawab cukup. Kemudian untuk pertanyaan kenyamanan gedung ada 1 orang yang menjawab dengan skor terendah, disusul dengan 34 responden yang menjawab dengan skor 2 (kurang) dan 27 responden menjawab dengan skor cukup.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga anggota menyebutkan bahwa KPRI Setia belum mempunyai tempat parkir yang memadai, menurut mereka tempat parkir KPRI Setia masih sangat sempit. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa KPRI Setia belum memiliki alat penghitung uang dan pendekripsi keaslian uang, selama ini KPRI Setia melakukan penghitungan secara manual saja. Para anggota juga mengatakan bahwa gedung KPRI Setia kurang bersih dan nyaman. Menurut mereka gedung KPRI Setia masih terlalu kecil.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Naryoto Donowuryanto dan Achmad Zaeni. Penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

### **3. Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama (simultan) terhadap Kepuasan Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar kepuasan anggota termasuk dalam kondisi cukup dengan presentase 58%.

Disusul dengan kategori kurang yaitu sebesar 27% kemudian pada kondisi baik yaitu sebesar 8% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 6%. Berdasarkan hasil penelitian mean yang didapat dari kepuasan anggota adalah 32,08 dan dapat dikatakan bahwa kepuasan anggota KPRI Setia pada kondisi cukup.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti anggota menyatakan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan cukup mempengaruhi kepuasan anggota. Menurut mereka jika koperasi mempunyai citra yang baik maka kepuasan anggota akan tercapai karena kepercayaan anggota akan meningkat, dan anggota akan bersedia kembali menggunakan jasa di koperasi. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota, menurut mereka anggota akan puas jika memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama – sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Hal ini ditunjukan dengan nilai R yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Secara simultan kedua variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan dan pengaruhnya sebesar 45,3%, namun masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Total nilai variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu 54,7%.

Berdasarkan analisis data juga diketahui sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing variabel bebas. Sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1% dan sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Diketahui juga sumbangan relatif citra koperasi sebesar 13,4% dan sumbangan relatif kualitas pelayanan 86,6% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibandingkan dengan variabel citra koperasi.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Stefanus Riski Kresna. Penelitian yang ia lakukan menyimpulkan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. KPRI Setia belum melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk. KPRI Setia juga belum mempunyai fasilitas yang lengkap, misal alat hitung uang dan pendekripsi keaslian uang. Selain itu didapatkan sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1% terhadap perubahan variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. KPRI Setia belum mempunyai tempat parkir yang memadai, menurut mereka tempat parkir KPRI Setia masih sangat sempit. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa KPRI Setia belum memiliki alat penghitung uang dan pendekripsi keaslian uang. Para anggota juga mengatakan bahwa gedung KPRI Setia kurang bersih dan nyaman. Selain itu didapatkan sumbangan efektif variabel pelayanan sebesar 39,2%

terhadap perubahan variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. Nilai  $R^2$  sebesar 0,453 menunjukan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan sebesar 45,3%.

## B. Saran

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukan pengaruh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia, diantaranya :

1. Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan citra koperasi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia seperti meningkatkan promosi melalui spanduk dan pamflet, serta melengkapi fasilitas yang ada pada koperasi.
2. Mengingat sumbangsih efektif terbesar yang mempengaruhi variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia adalah variabel pelayanan, maka hendaknya pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia lebih meningkatkan pelayanan yang

diberikan kepada anggotanya seperti menyediakan tempat parkir yang memadai, mengadakan alat penghitung uang dan pendekripsi keaslian uang, dan membuat gedung lebih bersih serta nyaman.

3. Peneliti selanjutnya perlu meneliti lebih lanjut variabel – variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota..

### C. Keterbatasan Penelitian

Untuk penelitian lebih lanjut ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Maka peneliti selanjutnya perlu melihat beberapa keterbatasan yang ada pada penelitian sebelumnya. Keterbatasan penelitian yang ada pada penelitian ini antara lain :

1. Mengingat variansi kepuasan anggota yang dapat dijelaskan melalui model hanya sebesar 45,3%. Maka untuk peneliti selanjutnya perlu meneliti lebih lanjut variabel – variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota.
2. Teori pendukung pada penentuan variabel penelitian ini kurang kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen ,Tor Wallin and Lindestad, Bodil. 1997. *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise*. *International Journal of Service Industry Management*.
- Ali Muhson. (2005). *Aplikasi Komputer*. Diktat. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andryan Setyadharma. (2010) *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16.0*. Diktat. Universitas Negeri Semarang.
- Anggoro Lingga.M. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Arifin Sitio dan Halomoan Tamba. (2001). *Koperasi: Teori dan Praktik*. Erlangga:Jakarta
- Fajar Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran: pendekatan praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Costomer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: PT. Gramedia : Pustaka Utama.
- Handi Irawan. 2003. *Mengukur Citra Perusahaan*. [http:// www.Frontfier.co.id](http://www.Frontfier.co.id) diakses pada : 10 Februari 2016
- Hasibuan. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar. (2010). *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hendrajogi. 2000. *Koperasi Azas Azas, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Joesron. 2005. *Manajemen Strategis Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Brafindo.
- Kotler, Philip. Terj. Ancelta Aniwati Hermawan, S.E., MBA (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat

- Kotler, Philip And Gary Armstrong. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8th ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo Tahun 2016
- Mardiyatmo. (2005). *Kewirausahaan untuk tingkat SMK 2 edisi kurikulum 2004*. Jakarta: Yudistira.
- Mohamad Ali. (2013). Penelitian Kependidikan: Prosedur & Strategi. Bandung: Angkasa
- Moenir A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ni Putu Dharma Diyanthini. 2014. *Pengaruh Citra perusahaan, Promosi Penjualan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.
- Pandji Anoraga dan Ninik Widiyanti. 1998. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Revrisond Baswir. (2010). *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti. 2011. *Manjemen Pemasaran Jasa*. Surabaya : Ghalia Indonesia.
- Sagimun M.D. 1985. *Koperasi Indonesia*. Jakarta: Inti Idayu Press
- Soleh Soemirat dan Elviaro Ardianto. 2003. *Dasar – Dasar Public Relation*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Sutanto, J.E. 2009. *Dimension Quality of Service Influence Satisfaction in the Hotel ( A Case study an examination of the transaction Model in Service Industry)*. ISSN: 1978-774X Proceeding, International Seminar on Industrial Engineering and Management.

- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Edisi Kedua. Jilid Pertama.* Bandung: Remaja Posdaya.
- Sutrisno Hadi. (2004). *Analisis Regresi.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Koperasi.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran.* Cetakan Pertama. Amara Books: Yogyakarta.

# **LAMPIRAN**

## **ANGKET UJI COBA**

### **PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KPRI “SETIA” KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN WONOSOBO**

**Identitas Responden :**

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Kedudukan : \_\_\_\_\_

Assalamu'alaikum wr, wb.

Saya Mahasiswa program S1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Setia” Kecamatan Mojotengah Wonosobo”

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan diri saudara, angket ini hanya akan digunakan sebagai instrument (data) dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya turutkan, atas perhatian, kerjasama, dan bantuan yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr, wb.

**Petunjuk :**

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling cocok dengan keadaan/perasaan diri anda.
2. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda (V) pada pilihan yang tersedia.

**Keterangan :**

Alternatif Jawaban : SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Hormat Saya

Peneliti

### A. Angket Citra Koperasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	KPRI “Setia” menempati lokasi yang strategis.	4	3	2	1
2.	Situasi dan kondisi lingkungan sekitar KPRI “Setia” nyaman.	4	3	2	1
3.	Lokasi KPRI “Setia” mudah dijangkau dengan berbagai macam alat transportasi.	4	3	2	1
4.	KPRI “Setia” mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik.	4	3	2	1
5.	KPRI “Setia” belum bisa memberikan pelayanan sesuai harapan anggota.	1	2	3	4
6.	KPRI “Setia” mempunyai reputasi yang kurang baik.	1	2	3	4
7.	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI “Setia” terjangkau.	4	3	2	1
8.	Bunga kredit yang diterapkan KPRI “Setia” sudah sesuai dengan harapan anggota.	4	3	2	1
9.	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI “Setia” terlalu memberatkan anggota.	1	2	3	4
10.	Promosi yang dilakukan KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
11.	KPRI “Setia” melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk.	4	3	2	1
12.	Promosi yang dilakukan KPRI “Setia” kurang menarik.	1	2	3	4
13.	Bagian keuangan koperasi (bendahara) memberikan informasi mengenai peminjaman kredit KPRI “Setia” sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
14.	Pengurus menjalin hubungan yang baik dengan anggota.	4	3	2	1
15.	KPRI “Setia” mempunyai kesan menarik di mata anggota	4	3	2	1
16.	Fasilitas yang dimiliki KPRI “Setia” cukup lengkap.	4	3	2	1
17.	KPRI “Setia” selalu bertanggung jawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan peminjaman kredit sesuai dengan kesepakatan bersama.	4	3	2	1
18.	KPRI “Setia” dengan cepat memberikan respon terhadap anggota yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan.	4	3	2	1

### B. Angket Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	KPRI “Setia” mempunyai tempat parkir yang memadai.	4	3	2	1
2.	KPRI “Setia” belum memiliki alat hitung uang dan pendekripsi keaslian uang sehingga memperlambat transaksi.	1	2	3	4

3.	Gedung KPRI “Setia” bersih dan nyaman.	4	3	2	1
4.	Pengurus KPRI “Setia” berpenampilan rapi.	4	3	2	1
5.	Pengurus KPRI “Setia” mencatat transaksi dan mengentry data transaksi dengan benar.	4	3	2	1
6.	Pengurus KPRI “Setia” mampu melayani anggota dengan tepat waktu.	4	3	2	1
7.	Pengurus KPRI “Setia” belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota.	1	2	3	4
8.	Pengurus KPRI “Setia” belum mampu memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota	1	2	3	4
9.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota	4	3	2	1
10.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.	4	3	2	1
11.	Pengurus KPRI “Setia” mampu menyelesaikan masalah dalam organisasi.	4	3	2	1
12.	Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
13.	Pengurus KPRI “Setia” lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.	4	3	2	1
14.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.	4	3	2	1
15.	KPRI “Setia” memberikan jaminan kerahasiaan data anggota.	4	3	2	1
16.	Pengurus KPRI “Setia” cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota	4	3	2	1
17.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memahami kondisi keuangan nasabah.	4	3	2	1
18.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memahami kebutuhan anggota.	4	3	2	1

### C. Angket Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
2.	Alur peminjaman kredit di KPRI “Setia” tidak sulit.	4	3	2	1
3.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
4.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah sesuai dengan kebutuhan anggota.	4	3	2	1
5.	Pengurus KPRI “Setia” sudah melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota.	4	3	2	1
6.	Saya sering melakukan peminjaman kredit di KPRI “Setia”.	4	3	2	1
7.	Bila pinjaman sudah lunas, saya berkeinginan untuk meminjam lagi di KPRI “Setia” daripada meminjam di Bank.	4	3	2	1

8.	Saya sering menambah saldo tabungan saya di koperasi.	4	3	2	1
9.	Saya menginformasikan tentang program koperasi pada anggota yang tidak aktif bertransaksi di koperasi.	4	3	2	1
10.	Saya mengajak sesama anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan koperasi.	4	3	2	1
11.	Saya mengajak teman sejawat untuk bergabung dengan KPRI “Setia”	4	3	2	1

## ANGKET PENELITIAN

### PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KPRI “SETIA” KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN WONOSOBO

Identitas Responden :

Nama : ...

Alamat : ...

Kedudukan : ...

Assalamu'alaikum wr, wb.

Saya Mahasiswa program S1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Setia” Kecamatan Mojotengah Wonosobo”

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan diri saudara, angket ini hanya akan digunakan sebagai instrument (data) dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya turutkan, atas perhatian, kerjasama, dan bantuan yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr, wb.

Petunjuk :

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling cocok dengan keadaan/perasaan diri anda.
2. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda (V) pada pilihan yang tersedia.

Keterangan :

Alternatif Jawaban : SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Hormat Saya

Peneliti

### A. Citra Angket Koperasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	KPRI “Setia” menempati lokasi yang strategis.	4	3	2	1
2.	Situasi dan kondisi lingkungan sekitar KPRI “Setia” nyaman.	4	3	2	1
3.	Lokasi KPRI “Setia” mudah dijangkau dengan berbagai macam alat transportasi.	4	3	2	1
4.	KPRI “Setia” mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik.	4	3	2	1
5.	KPRI “Setia” belum bisa memberikan pelayanan sesuai harapan anggota.	1	2	3	4
6.	KPRI “Setia” mempunyai reputasi yang kurang baik.	1	2	3	4
7.	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI “Setia” terjangkau.	4	3	2	1
8.	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI “Setia” terlalu memberatkan anggota.	1	2	3	4
9.	Promosi yang dilakukan KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
10.	KPRI “Setia” melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk.	4	3	2	1
11.	Promosi yang dilakukan KPRI “Setia” kurang menarik.	1	2	3	4
12.	Bagian keuangan koperasi (bendahara) memberikan informasi mengenai peminjaman kredit KPRI “Setia” sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
13.	Pengurus menjalin hubungan yang baik dengan anggota.	4	3	2	1
14.	KPRI “Setia” mempunyai kesan menarik di mata anggota	4	3	2	1
15.	Fasilitas yang dimiliki KPRI “Setia” cukup lengkap.	4	3	2	1
16.	KPRI “Setia” selalu bertanggung jawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan peminjaman kredit sesuai dengan kesepakatan bersama.	4	3	2	1
17.	KPRI “Setia” dengan cepat memberikan respon terhadap anggota yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan.	4	3	2	1

### B. Angket Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	KPRI “Setia” mempunyai tempat parkir yang memadai.	4	3	2	1
2.	KPRI “Setia” belum memiliki alat hitung uang dan pendekripsi keaslian uang sehingga memperlambat transaksi.	1	2	3	4
3.	Gedung KPRI “Setia” bersih dan nyaman.	4	3	2	1
4.	Pengurus KPRI “Setia” berpenampilan rapi.	4	3	2	1
5.	Pengurus KPRI “Setia” mencatat transaksi dan mengentry data transaksi dengan benar.	4	3	2	1

6.	Pengurus KPRI “Setia” mampu melayani anggota dengan tepat waktu.	4	3	2	1
7.	Pengurus KPRI “Setia” belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota.	1	2	3	4
8.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota	4	3	2	1
9.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.	4	3	2	1
10.	Pengurus KPRI “Setia” mampu menyelesaikan masalah dalam organisasi.	4	3	2	1
11.	Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
12.	Pengurus KPRI “Setia” lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.	4	3	2	1
13.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.	4	3	2	1
14.	KPRI “Setia” memberikan jaminan kerahasiaan data anggota.	4	3	2	1
15.	Pengurus KPRI “Setia” cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota	4	3	2	1
16.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memahami kondisi keuangan nasabah.	4	3	2	1
17.	Pengurus KPRI “Setia” mampu memahami kebutuhan anggota.	4	3	2	1

C. Angket Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah baik.	4	3	2	1
2.	Alur peminjaman kredit di KPRI “Setia” tidak sulit.	4	3	2	1
3.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
4.	Pelayanan yang diberikan KPRI “Setia” sudah sesuai dengan kebutuhan anggota.	4	3	2	1
5.	Pengurus KPRI “Setia” sudah melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota.	4	3	2	1
6.	Saya sering melakukan peminjaman kredit di KPRI “Setia”.	4	3	2	1
7.	Bila pinjaman sudah lunas, saya berkeinginan untuk meminjam lagi di KPRI “Setia” daripada meminjam di Bank.	4	3	2	1
8.	Saya sering menambah saldo tabungan saya di koperasi.	4	3	2	1
9.	Saya menginformasikan tentang program koperasi pada anggota yang tidak aktif bertransaksi di koperasi.	4	3	2	1
10.	Saya mengajak sesama anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan koperasi.	4	3	2	1
11.	Saya mengajak teman sejawat untuk bergabung dengan KPRI “Setia”	4	3	2	1

## **HASIL KUESIONER UJI COBA INSTRUMEN**





## HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN

### Citra Koperasi

#### **Reliability**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	18

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item	Scale Variance if	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Item Deleted	Correlation	Item Deleted
no_1	52,70	32,286	,613	,911
no_2	52,83	33,868	,406	,916
no_3	53,20	30,648	,661	,910
no_4	52,77	31,082	,797	,907
no_5	52,80	31,338	,788	,907
no_6	52,83	32,075	,572	,912
no_7	52,80	32,924	,469	,915
no_8	53,23	34,116	,127	,928
no_9	52,80	32,924	,587	,912
no_10	52,70	32,562	,556	,913
no_11	52,80	31,269	,686	,909
no_12	52,83	31,247	,725	,908
no_13	52,77	30,323	,823	,905
no_14	53,13	31,982	,559	,913
no_15	52,90	30,714	,803	,906
no_16	52,87	31,154	,789	,907
no_17	52,70	31,390	,595	,912
no_18	52,77	32,806	,349	,919

## Kualitas Pelayanan

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	18

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item	Scale Variance if	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Item Deleted	Correlation	Item Deleted
no_1	52,30	31,803	,552	,927
no_2	52,23	31,771	,617	,925
no_3	52,97	31,551	,505	,929
no_4	52,50	32,259	,656	,925
no_5	52,57	31,909	,714	,924
no_6	52,50	32,603	,578	,926
no_7	52,37	31,551	,763	,923
no_8	53,00	33,793	,172	,938
no_9	52,63	30,654	,724	,923
no_10	52,53	28,878	,816	,920
no_11	52,43	30,944	,711	,923
no_12	52,53	32,740	,610	,926
no_13	52,47	31,775	,706	,924
no_14	52,40	31,766	,761	,923
no_15	52,47	32,671	,665	,925
no_16	52,47	31,775	,706	,924
no_17	52,50	31,293	,725	,923
no_18	52,33	31,333	,654	,925

## Kepuasan Anggota

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
no_1	33,80	21,269	,387	,949
no_2	33,37	19,689	,837	,927
no_3	33,30	19,459	,881	,925
no_4	33,33	20,230	,821	,928
no_5	33,40	19,766	,829	,927
no_6	33,40	19,628	,860	,926
no_7	33,40	19,628	,860	,926
no_8	33,63	21,689	,543	,938
no_9	33,43	19,495	,902	,924
no_10	33,53	20,740	,479	,944
no_11	33,40	20,110	,867	,926

### HASIL KUESIONER PENELITIAN

No	Citra Koperasi																	Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53
2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	53
3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	52
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	51
5	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	52
6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	62
7	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	40
8	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	38
9	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	51
10	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	54
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	50
12	3	4	4	4	2	2	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	56
13	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	48
14	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	48
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	47
16	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	48
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	48
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	53
19	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47
20	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	46
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	47

<b>22</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	48
<b>23</b>	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	36
<b>24</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	50
<b>25</b>	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	43
<b>26</b>	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	52
<b>27</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	62
<b>28</b>	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	40
<b>29</b>	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	38
<b>30</b>	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	53
<b>31</b>	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	53
<b>32</b>	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	52
<b>33</b>	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	51
<b>34</b>	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	52
<b>35</b>	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	62
<b>36</b>	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	40	
<b>37</b>	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	38	
<b>38</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	51	
<b>39</b>	4	3	4	4	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	54	
<b>40</b>	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	50	
<b>41</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	56	
<b>42</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	48	
<b>43</b>	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	4	4	48	
<b>44</b>	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47	
<b>45</b>	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	48	

<b>46</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	48
<b>47</b>	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	53
<b>48</b>	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	47
<b>49</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	46
<b>50</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	47
<b>51</b>	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	48
<b>52</b>	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	36
<b>53</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	50
<b>54</b>	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	43
<b>55</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52
<b>56</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	62
<b>57</b>	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	40
<b>58</b>	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	38
<b>59</b>	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	53
<b>60</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47
<b>61</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	46
<b>62</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	48
<b>JUMLAH</b>	<b>208</b>	<b>166</b>	<b>201</b>	<b>198</b>	<b>176</b>	<b>143</b>	<b>190</b>	<b>188</b>	<b>176</b>	<b>118</b>	<b>161</b>	<b>198</b>	<b>195</b>	<b>177</b>	<b>137</b>	<b>195</b>	<b>193</b>	<b>3020</b>

No	Kualitas Pelayanan																	Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	53
2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	53
3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
6	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
7	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	40
8	1	4	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	38
9	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	53
10	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54
11	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	50
12	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	56
13	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	49
15	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	49
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	48
18	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47
19	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
20	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
22	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47

<b>23</b>	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36
<b>24</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47
<b>25</b>	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	48
<b>26</b>	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	36
<b>27</b>	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	50
<b>28</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	43
<b>29</b>	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	52
<b>30</b>	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
<b>31</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
<b>32</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
<b>33</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
<b>34</b>	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	39
<b>35</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	49
<b>36</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	47
<b>37</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	46
<b>38</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	48
<b>39</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
<b>40</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
<b>41</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
<b>42</b>	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	50
<b>43</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	43
<b>44</b>	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	52
<b>45</b>	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
<b>46</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48

<b>47</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
<b>48</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
<b>49</b>	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	39	
<b>50</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	49	
<b>51</b>	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	47	
<b>52</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	46	
<b>53</b>	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
<b>54</b>	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
<b>55</b>	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	40	
<b>56</b>	1	4	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	38	
<b>57</b>	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	53	
<b>58</b>	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	54	
<b>59</b>	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	50	
<b>60</b>	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	56	
<b>61</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
<b>62</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	49	
<b>JUMLAH</b>	<b>137</b>	<b>154</b>	<b>154</b>	<b>194</b>	<b>201</b>	<b>193</b>	<b>172</b>	<b>189</b>	<b>167</b>	<b>171</b>	<b>184</b>	<b>192</b>	<b>190</b>	<b>171</b>	<b>181</b>	<b>179</b>	<b>180</b>	<b>2999</b>

No	Kepuasan Anggota											skor total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
7	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	27
8	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	21
9	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	35
10	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	32
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34
12	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
14	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	33
15	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	30
16	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	33
17	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	31
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	30
20	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	29
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35

<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
<b>23</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	30
<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34	
<b>25</b>	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	29
<b>26</b>	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	29
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	33
<b>28</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	28
<b>29</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	34
<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	33
<b>31</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
<b>32</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	29
<b>33</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
<b>34</b>	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	26
<b>35</b>	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	33
<b>36</b>	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	31
<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
<b>38</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
<b>39</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	28
<b>40</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	34
<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	33
<b>42</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
<b>43</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	29
<b>44</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	29
<b>45</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31

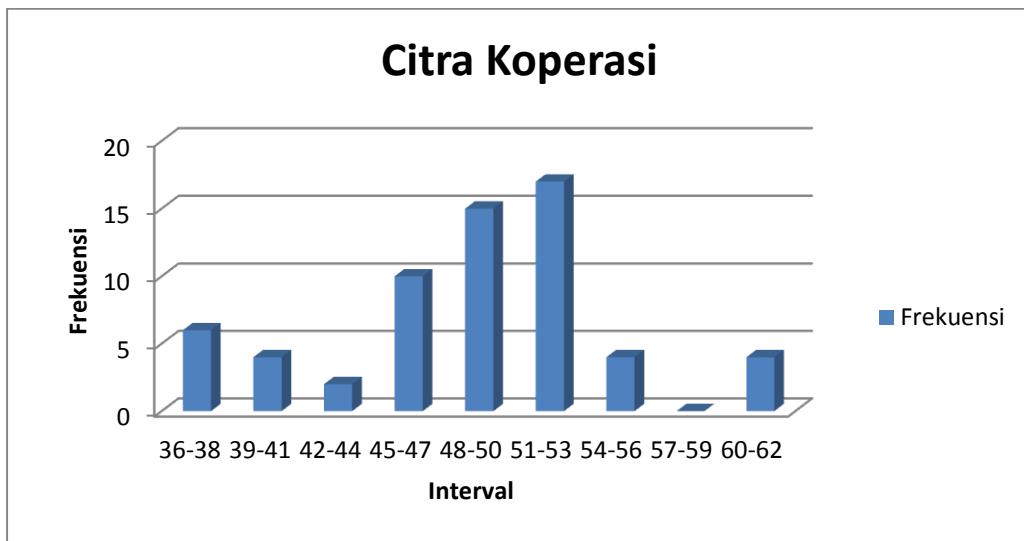
<b>46</b>	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	26
<b>47</b>	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	33
<b>48</b>	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	31
<b>49</b>	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	21
<b>50</b>	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	35
<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	32
<b>52</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34
<b>53</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41
<b>54</b>	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	35
<b>55</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	32
<b>56</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34
<b>57</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41
<b>58</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
<b>59</b>	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	33
<b>60</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	30
<b>61</b>	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	33
<b>62</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	31
<b>Jumlah</b>	<b>184</b>	<b>196</b>	<b>174</b>	<b>176</b>	<b>180</b>	<b>173</b>	<b>196</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>176</b>	<b>196</b>	<b>1989</b>

## PERHITUNGAN KELAS INTERVAL

### 1. CITRA KOPERASI

<b>Min</b>	36
<b>Max</b>	62
<b>R</b>	26
<b>N</b>	62
<b>K</b>	$1+3,3\log N$
	6,914893
=	7
<b>P</b>	2,8888
=	3

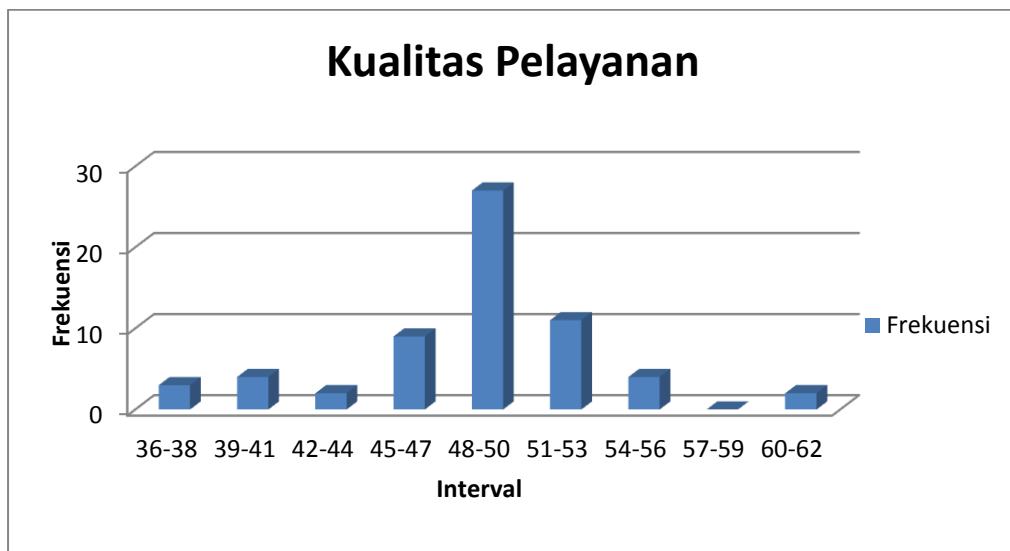
No	Interval	Frekuensi	Presentase
1	60-62	4	6%
2	57-59		0%
3	54-56	4	6%
4	51-53	17	27%
5	48-50	15	24%
6	45-47	10	16%
7	42-44	2	3%
8	39-41	4	6%
9	36-38	6	10%
Jumlah		62	100%



## 2. KUALITAS PELAYANAN

<b>Min</b>	36
<b>Max</b>	62
<b>R</b>	26
<b>N</b>	62
<b>K</b>	$1+3,3\log N$
	6,914893
=	7
<b>P</b>	2,8888
=	3

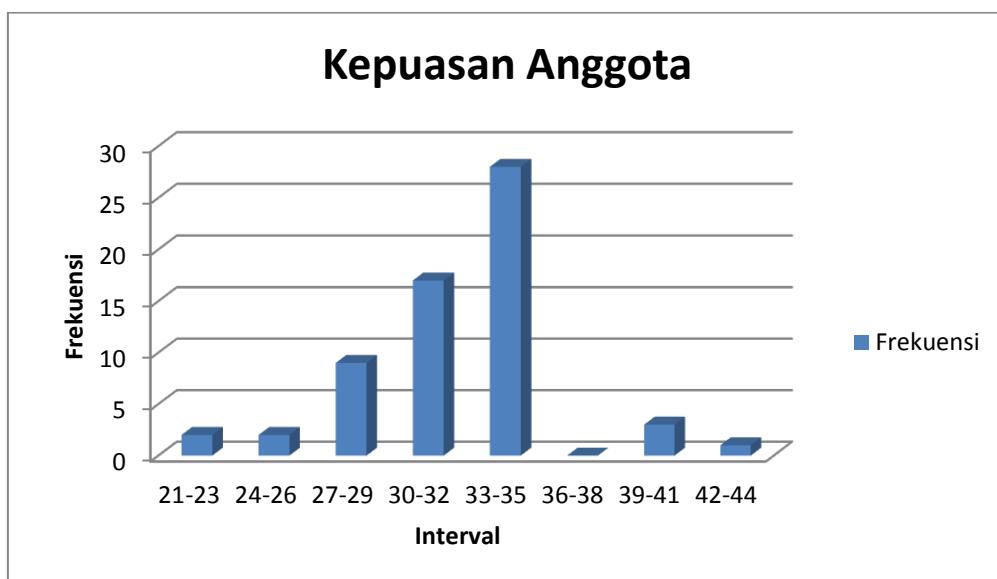
No	Interval	Frekuensi	Presentase
1	60-62	2	3,23%
2	57-59	0	0,00%
3	54-56	4	6,45%
4	51-53	11	17,74%
5	48-50	27	43,55%
6	45-47	9	14,52%
7	42-44	2	3,23%
8	39-41	4	6,45%
9	36-38	3	4,84%
Total		62	100%



### 3. KEPUASAN ANGGOTA

<b>Min</b>	21
<b>Max</b>	43
<b>R</b>	23
<b>N</b>	62
<b>K</b>	$1+3,3\log N$
	6,914893
=	7
<b>P</b>	2,875
=	3

No	Interval	Frekuensi	Presentase
1	42-44	1	2%
2	39-41	3	5%
3	36-38		0%
4	33-35	28	45%
5	30-32	17	27%
6	27-29	9	15%
7	24-26	2	3%
8	21-23	2	3%
Total		62	100%



## RUMUS KATEGORISASI

**Citra Koperasi**

skor max	4 x	17 =	68
skor min	1 x	17 =	17
M teoritik	98 /	2 =	49
SD teoritik	26 /	6 =	4,33

Sangat Baik	: $X > M + 1,5 SD$
Baik	: $M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
Cukup	: $M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
Kurang	: $M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
Sangat Kurang	: $X \leq M - 1,5 SD$

**Kategori**

		Skor		
Sangat Baik	:	X >	55,5	
Baik	:	51,16 <	X ≤	55,5
Cukup	:	46,83 <	X ≤	51,16
Kurang	:	42,5 <	X ≤	46,83
Sangat Kurang	:	X ≤	42,5	

**Kualitas Pelayanan**

skor max	4 x	17 =	68
skor min	1 x	17 =	17
M teoritik	98 /	2 =	49
SD teoritik	26 /	6 =	4,33

Sangat Baik	: $X > M + 1,5 SD$
Baik	: $M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
Cukup	: $M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
Kurang	: $M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
Sangat Kurang	: $X \leq M - 1,5 SD$

**Kategori**

		Skor		
Sangat Baik	:	X >	55,5	
Baik	:	51,16 <	X ≤	55,5
Cukup	:	46,83 <	X ≤	51,16
Kurang	:	42,5 <	X ≤	46,83
Sangat Kurang	:	X ≤	42,5	

**Kepuasan Anggota**

skor max	4	x	11	=	44
skor min	1	x	11	=	11
M teoritik	65	/	2	=	32,5
SD teoritik	23	/	6	=	3,83

Sangat Baik	: $X > M + 1,5 SD$
Baik	: $M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
Cukup	: $M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
Kurang	: $M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
Sangat Kurang	: $X \leq M - 1,5 SD$

Kategori	Skor				
Sangat Baik	:	X	>	38,25	
Baik	:	34,42	<	X	$\leq$ 38,25
Cukup	:	30,58	<	X	$\leq$ 34,42
Kurang	:	14	<	X	$\leq$ 30,58
Sangat Kurang	:	X	$\leq$	14	

## HASIL UJI KATEGORISASI

RES	Citra Koperasi		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Anggota	
	SKOR	KTG	SKOR	KTG	SKOR	KTG
1	53	Baik	53	Baik	33	Cukup
2	53	Baik	53	Baik	33	Cukup
3	52	Baik	53	Baik	32	Cukup
4	51	Cukup	51	Cukup	35	Baik
5	52	Baik	52	Baik	32	Cukup
6	62	Sangat Baik	62	Sangat Baik	44	Sangat Baik
7	40	Sangat Kurang	40	Sangat Kurang	27	Kurang
8	38	Sangat Kurang	38	Sangat Kurang	21	Kurang
9	51	Cukup	53	Baik	35	Baik
10	54	Baik	54	Baik	32	Cukup
11	50	Cukup	50	Cukup	34	Cukup
12	56	Sangat Baik	56	Sangat Baik	41	Sangat Baik
13	48	Cukup	48	Cukup	33	Cukup
14	48	Cukup	49	Cukup	33	Cukup
15	47	Cukup	46	Kurang	30	Kurang
16	48	Cukup	49	Cukup	33	Cukup
17	48	Cukup	48	Cukup	31	Cukup
18	53	Baik	47	Cukup	34	Cukup
19	47	Cukup	48	Cukup	30	Kurang
20	46	Kurang	48	Cukup	29	Kurang
21	47	Cukup	53	Baik	35	Baik
22	48	Cukup	47	Cukup	34	Cukup
23	36	Sangat Kurang	36	Sangat Kurang	30	Kurang
24	50	Cukup	47	Cukup	34	Cukup
25	43	Kurang	48	Cukup	29	Kurang
26	52	Baik	36	Sangat Kurang	29	Kurang
27	62	Sangat Baik	50	Cukup	33	Cukup
28	40	Sangat Kurang	43	Kurang	28	Kurang
29	38	Sangat Kurang	52	Baik	34	Cukup
30	53	Baik	50	Cukup	33	Cukup
31	53	Baik	48	Cukup	33	Cukup
32	52	Baik	48	Cukup	29	Kurang
33	51	Cukup	48	Cukup	31	Cukup
34	52	Baik	39	Sangat Kurang	26	Kurang
35	62	Sangat Baik	49	Cukup	33	Cukup
36	40	Sangat Kurang	47	Cukup	31	Cukup
37	38	Sangat Kurang	46	Kurang	32	Cukup
38	51	Cukup	48	Cukup	31	Cukup
39	54	Baik	48	Cukup	28	Kurang
40	50	Cukup	48	Cukup	34	Cukup
41	56	Sangat Baik	48	Cukup	33	Cukup
42	48	Cukup	50	Cukup	33	Cukup
43	48	Cukup	43	Kurang	29	Kurang

44	47	Cukup	52	Baik	29	Kurang
RES	Citra Koperasi		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Anggota	
	SKOR	KTG	SKOR	KTG	SKOR	KTG
45	48	Cukup	50	Cukup	31	Cukup
46	48	Cukup	48	Cukup	26	Kurang
47	53	Baik	48	Cukup	33	Cukup
48	47	Cukup	48	Cukup	31	Cukup
49	46	Kurang	39	Sangat Kurang	21	Kurang
50	47	Cukup	49	Cukup	35	Baik
51	48	Cukup	47	Cukup	32	Cukup
52	36	Sangat Kurang	46	Kurang	34	Cukup
53	50	Cukup	52	Baik	41	Sangat Baik
54	43	Kurang	62	Sangat Baik	35	Baik
55	52	Baik	40	Sangat Kurang	32	Cukup
56	62	Sangat Baik	38	Sangat Kurang	34	Cukup
57	40	Sangat Kurang	53	Baik	41	Sangat Baik
58	38	Sangat Kurang	54	Baik	33	Cukup
59	53	Baik	50	Cukup	33	Cukup
60	47	Cukup	56	Sangat Baik	30	Kurang
61	46	Kurang	48	Cukup	33	Cukup
62	48	Cukup	49	Cukup	31	Cukup

## HASIL UJI KATEGORISASI

**Citra Koperasi**

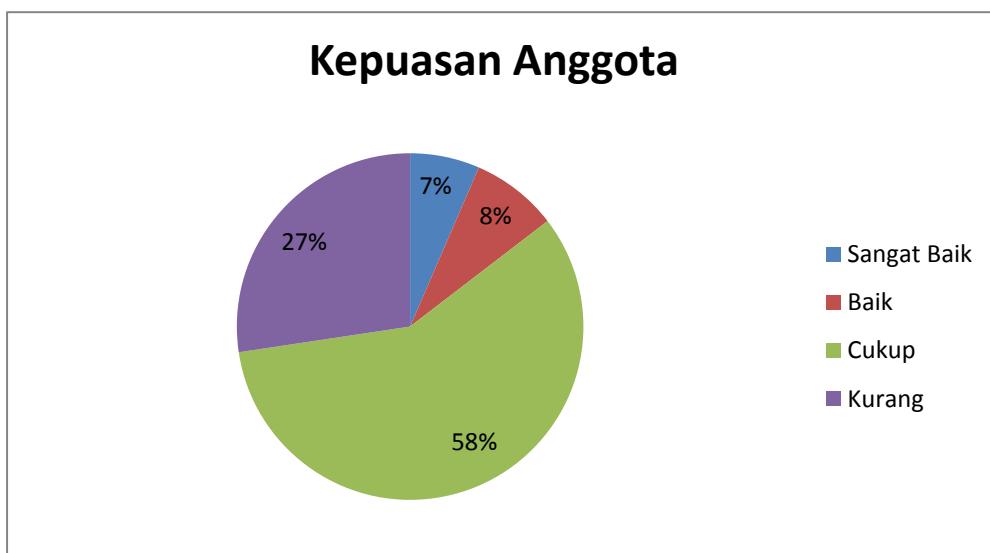
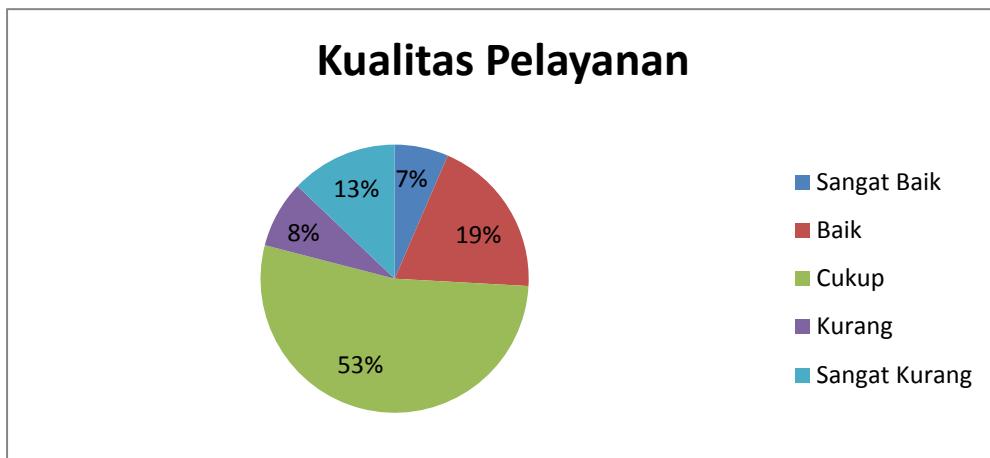
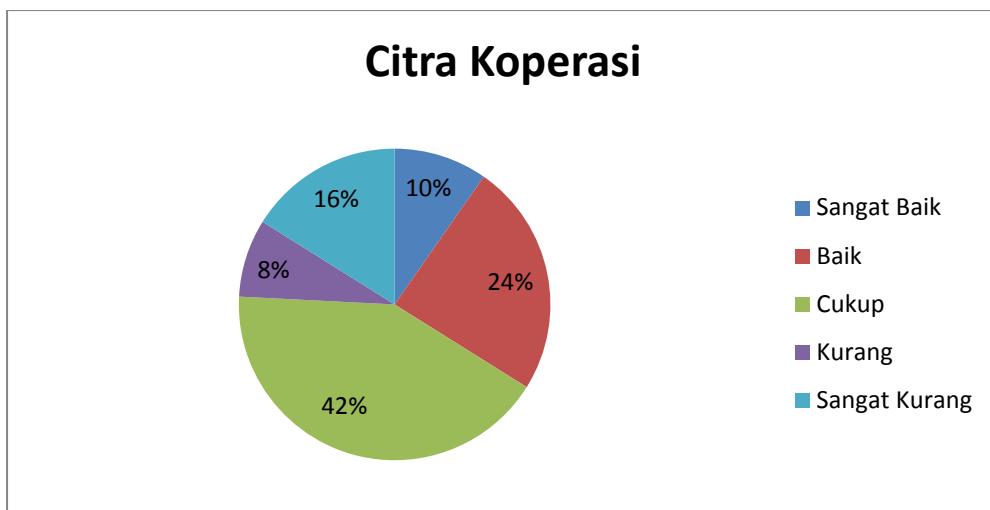
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	10	16,1	16,1
	Kurang	5	8,1	24,2
	Cukup	26	41,9	66,1
	Baik	15	24,2	90,3
	Sangat Baik	6	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0

**Kualitas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	8	12,9	12,9
	Kurang	5	8,1	21,0
	Cukup	33	53,2	74,2
	Baik	12	19,4	93,5
	Sangat Baik	4	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0

**Kepuasan Anggota**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	17	27,4	27,4
	Cukup	36	58,1	85,5
	Baik	5	8,1	93,5
	Sangat Baik	4	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0

**DIAGRAM PIE KATEGORISASI**

## UJI DESKRIPTIF

**Statistics**

	citra_koperasi	kualitas_pelayanan	kepuasan_anggota
N	Valid	62	62
	Missing	0	0
Mean		48,71	48,53
Median		48,00	48,00
Mode		48	48
Std. Deviation		6,125	5,011
Variance		37,521	25,105
Range		26	26
Minimum		36	36
Maximum		62	62
Sum		3020	3009
			1989

## UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,95686594
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,065
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,511
Asymp. Sig. (2-tailed)		,956

## UJI LINIERITAS

### Means

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan_anggota * citra_koperasi	62	66,0%	32	34,0%	94	100,0%
kepuasan_anggota *	62	66,0%	32	34,0%	94	100,0%
kualitas_pelayanan						

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	293,131	13	22,549	1,709	,090
Between Groups	Linearity	80,205	1	80,205	6,077	,017
kepuasan_anggota * citra_koperasi	Deviation from Linearity	212,927	12	17,744	1,345	,226
Within Groups		633,465	48	13,197		
Total		926,597	61			

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	476,680	15	31,779	3,249	,001
Between Groups	Linearity	380,484	1	380,484	38,901	,000
kepuasan_anggota *	Deviation from	96,197	14	6,871	,703	,760
kualitas_pelayanan	Linearity					
Within Groups		449,917	46	9,781		
Total		926,597	61			

## UJI MULTIKOLINEARITAS

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_pelayanan, citra_koperasi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,673 <sup>a</sup>	,453	,434	2,931

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

b. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	419,570	2	209,785	24,412	,000 <sup>b</sup>
	Residual	507,027	59	8,594		
	Total	926,597	61			

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

b. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	(Constant)	2,571	4,425				
1	citra_koperasi	,132	,062	,207	2,133	,037	,980 1,021
	kualitas_pelayanan	,476	,076	,611	6,284	,000	,980 1,021

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	citra_koperasi	kualitas_pelayanan
1	1	2,984	1,000	,00	,00	,00
	2	,011	16,192	,02	,80	,32
	3	,005	25,505	,98	,20	,68

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

**UJI HOMOSEDASTISITAS****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_pelayanan, citra_koperasi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: sqr\_res

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,080 <sup>a</sup>	,006	-,027	12,88407

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

b. Dependent Variable: sqr\_res

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,520	2	31,760	,191
	Residual	9793,964	59	165,999	,826 <sup>b</sup>
	Total	9857,483	61		

a. Dependent Variable: sqr\_res

b. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	11,231	19,446		,578	,566		
	citra_koperasi	-,158	,272	-,076	-,582	,563	,980	1,021
	kualitas_pelayanan	,096	,333	,038	,289	,774	,980	1,021

a. Dependent Variable: sqr\_res

## UJI REGRESI GANDA

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_pelayanan, citra_koperasi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,673 <sup>a</sup>	,453	,434	2,931

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

b. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	419,570	2	209,785	24,412	,000 <sup>b</sup>
	Residual	507,027	59	8,594		
	Total	926,597	61			

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

b. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan, citra\_koperasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,571	4,425		,581	,563		
	citra_koperasi	,132	,062	,207	2,133	,037	,980	1,021
	kualitas_pelayanan	,476	,076	,611	6,284	,000	,980	1,021

a. Dependent Variable: kepuasan\_anggota

## SUMBANGAN RELATIF DAN SUMBANGAN EFektif

<b>Correlations</b>						
		citra_koperasi	kualitas_pelayanan	kepuasan_anggota		
citra_koperasi	Pearson Correlation	1	,142	,294*		
	Sig. (2-tailed)		,271	,020		
	Sum of Squares and Cross-products	2288,774	265,581	428,452		
	Covariance	37,521	4,354	7,024		
kualitas_pelayanan	N	62	62	62		
	Pearson Correlation	,142	1	,641**		
	Sig. (2-tailed)	,271		,000		
	Sum of Squares and Cross-products	265,581	1531,435	763,339		
kepuasan_anggota	Covariance	4,354	25,105	12,514		
	N	62	62	62		
	Pearson Correlation	,294*	,641**	1		
	Sig. (2-tailed)	,020	,000			
	Sum of Squares and Cross-products	428,452	763,339	926,597		
	Covariance	7,024	12,514	15,190		
		N	62	62		

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel	a	$\Sigma xy$	JK reg	R square	SR	SE
X1	0,132	428,452	419,57	0,453	13,48	6,1
X2	0,476	763,339			86,60	39,2
Total					100,08	45,3

### **Hasil Wawancara dengan Anggota KPRI Setia**

Peneliti : Permisi Bapak dan Ibu, boleh minta waktunya sebentar untuk wawancara?

Guru I : Boleh Mbak.

Guru II dan III : Boleh juga Mbak, mau wawancara mengenai apa ya?

Peneliti : Saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Nah, pada kali ini saya mau berbincang-bincang dengan Bapak dan Ibu dalam kaitannya pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan. Bagaimana citra koperasi KPRI Setia?

Guru I : Menurut saya, citra yang ada pada KPRI Setia sudah cukup baik.

Guru II : Kalau menurut saya, citra KPRI Setia juga sudah cukup baik. Dulu memang sempat ada pengurus yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga citra koperasi menjadi kurang baik. Tapi lambat laun citra koperasi sudah cukup baik kok.

Guru III : Sama sih Mbak, menurut saya citra KPRI Setia yang sekarang ini sudah cukup baik. Lokasinya strategis mudah dijangkau dengan alat transportasi dan kualitas simpan pinjamnya juga baik. Saya juga menggunakan jasa simpan pinjamnya kok.

Peneliti : Menurut Bapak dan Ibu bunga yang ada pada KPRI Setia cukup memberatkan atau tidak?

Guru I, II, III : Tidak mba, menurut kami bunga yang ada pada KPRI Setia cukup terjangkau.

Peneliti : Pertanyaan selanjutnya ya Pak Buk, apakah selama ini promosi yang dilakukan KPRI Setia sudah baik dan menarik?

Guru I : Menurut saya KPRI Setia kurang melakukan promosi yang menarik.

Guru II & III : Iya Mbak, menurut kami juga KPRI Setia kurang melakukan banyak promosi

Peneliti : Oh begitu, apakah KPRI Setia tidak melakukan promosi melalui spanduk atau pamflet?

Guru I, II, III : Tidak Mbak.

Peneliti : Apakah KPRI Setia memiliki fasilitas yang lengkap?

Guru I, II, II : Tidak Mbak, masih banyak alat yang tidak dimiliki oleh KPRI Setia. Seperti alat penghitung uang, pendekripsi uang, dan internet.

Peneliti : Bagaimana dengan gedung KPRI Setia?

Guru I, II, III : Gedung KPRI Setia terlalu sempit, kurang bersih dan menurut kami tempat parkir kurang memadai.

Peneliti : Menurut Bapak dan Ibu apakah pengurus KPRI Setia sudah bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap anggota?

Guru I : Sudah cukup baik Mbak, pengurus KPRI Setia selalu teliti dalam mengentry data transaksi.

Guru II : Sudah,Mbak. Pengurus sudah bisa melayani kami dengan tepat waktu dan selalu memberikan pelayanan yang cepat.

Peneliti : Bagaimana respon koperasi terhadap keluhan anggota?

- Guru I : Menurut saya KPRI Setia selalu bertanggung jawab terhadap keluhan anggota dan dengan cepat memberikan respon jika ada anggota yang komplain.
- Peneliti : Oh iya, apakah pelayanan yang diberikan sudah baik?
- Guru I : Insya Allah baik Mbak, sdah sesuai harapan saya.
- Guru II, III : Insya Allah cukup baik Mbak, sesuai dengan harapan dan kebutuhan kami.
- Peneliti : Menurut Bapak dan Ibu, apakah alur peminjaman kredit di KPRI Setia sulit?
- Guru I : Tidak, Mbak.
- Guru II & III : Tidak, Mbak. Menurut kami alurnya cukup mudah.
- Peneliti : Setelah Bapak dan Ibu menjadi anggota koperasi apakah Bapak dan Ibu akan merekomendasikan KPRI Setia kepada teman sejawat yang lain?
- Guru I, II, III : Iya , Mbak.
- Peneliti : Pertanyaan terakhir ya Pak Buk. Menurut Bapak dan Ibu apakah citra koperasi yang baik dan kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
- Guru I : Iya, Mbak. Menurut saya berpengaruh.
- Guru II : Menurut saya berpengaruh Mbak. Dengan adanya citra koperasi yang baik maka anggota bisa puas karena otomatis kepercayaan anggota terhadap koperasi meningkat, dan akan terus menggunakan jasa

koperasi. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang baik pasti anggota akan merasa puas.

Guru III : Berpengaruh, Mbak.

Peneliti : Kalau begitu terimakasih Bapak dan Ibu atas waktunya.



KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA  
**"SETIA"**

KECAMATAN MOJOTENGAH WONOSOBO  
 BADAN HUKUM : No. 8844.A/BH/PAD/KNK.11/1/97  
 Alamat : Kalibeber, Mojotengah, Wonosobo 56351

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 20 / KPRI. Set / 2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Dwi Susanto, S.Pd
NPA	:	171
Jabatan	:	Ketua KPRI "SETIA" Mojotengah

Menerangkan bahwa :

Nama	:	Niken Kusdayanti / 12804244002
Program Studi	:	Pendidikan Ekonomi
Fakultas	:	Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)

Telah melakukan penelitian dan mencari data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dari tanggal 10 Desember 2015 s.d. 10 Mei 2016 di KPRI "SETIA" Mojotengah.

Demikian surat keterangan ini agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojotengah, 16 Mei 2016

