

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENGURUS KOPERASI  
DENGAN KEPUASAN ANGGOTA  
(STUDI PADA KOPERASI GURU KOTA MALANG)**

**Moch. Arensyah AP**

**Dr. Bambang Setyadin, M.Pd**

**Dr. Asep Sunandar, M.AP**

**Email: Rensa49@gmail.com**

**Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145**

**Abstract:** The objectives of this research to description about service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), satisfaction of the members, and to know impact of service quality to the satisfaction of the members. The researcher applies descriptive correlational method with quantitative approach. The result of this research are five dimensions of services quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) have significant positive effect on members satisfaction.

**Keywords:** service quality, members satisfaction, cooperative teachers

**Abstrak:** Tujuan Penelitian ini untuk mendiskripsikan tentang kualitas layanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan peserta dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskripsi korelasional. Hasil penelitian ini yaitu lima dimensi dari kualitas layanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta.

**Kata kunci:** kualitas layanan, kepuasan anggota, koperasi guru

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 (UU No. 25/1992) tentang Pokok-Pokok Perkoperasian Pasal 3 disebutkan, bahwa koperasi sekolah itu “betujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota (guru dan siswa), pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional

dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur.

Berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat dan sebagai suatu badan usaha mempunyai peran dalam mewujudkan masyarakat adil dan makmur, maju, sejahtera, diharapkan dapat membangun dirinya sendiri agar kuat dan mandiri sehingga dapat berperan sebagai soko guru perekonomian Indonesia.

Setiap organisasi/koperasi tentu mempunyai berbagai tujuan yang hendak dicapainya. Tujuan tersebut diraih dengan mendayagunakan sumber-sumber dayanya yang ada sumber-sumber tersebut meliputi sumber daya manusia dan non manusia. Kendatipun berbagai sumber daya yang ada penting bagi organisasi, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial adalah sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya ini dikelola, teknologi produksi, pendanaan, koneksi pelanggan (pemasaran) semuanya dapat ditiru dengan mudah. Aset organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia dari organisasi tersebut. Terminologi sumber daya manusia (human resources) merujuk kepada orang-orang di dalam organisasi, tatkala para manajer terlibat dalam aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaannya. Sumber daya manusia membuat sumber daya lainnya dan non manusia berjalan. Tidak satupun faktor dalam aktifitas bisnis mempunyai dampak yang lebih langsung terhadap kesejahteraan koperasi selain dari pada sumber daya manusia. Tidak peduli apa keunggulan lainnya yang dimiliki koperasi, koperasi tidak akan memaksimalkan produktivitas dan laba usahanya tanpa adanya komunitas karyawan kompeten yang berdedikasi tinggi terhadap keinginan koperasi. Jadi fungsi dari koperasi yang terpenting di sini adalah memuaskan sumber daya manusianya, yaitu guru sebagai konsumen utamanya.

Oleh karena itu koperasi harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, “karena semakin disadari, bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan” (Tjiptono, 2004:145). Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen koperasi agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus

dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan esistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keandalan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa; (2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan; dan (5) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi kepuasan pelanggan". Kotler (dalam Tjiptono, 2002:60). Berdasarkan pengertian di atas, bahwa indikator kualitas pelayanan koperasi yang bermutu terutama harus diorientasikan pada kebutuhan anggota koperasi atau pihak-pihak penerima layanan. Dalam hal ini, bahwa mutu atau kualitas pelayanan koperasi tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh anggota koperasi (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, yaitu pengurus koperasi. Jika kualitas layanan tersebut sudah memenuhi harapan, maka anggota koperasi akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas tidak memenuhi harapan, maka anggota koperasi tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan tersebut.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif korelasional. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan populasi anggota koperasi guru di Kota Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 223 peserta diklat. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 16,0 *for windows*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan anggota koperasi sebagai variabel terikat (Y). Variabel kualitas layanan terdiri dari sub-variabel, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Angket dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran yang disebut skala *Likert*. Sugiyono (2012: 134) menyatakan “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial/variabel penelitian”. Melalui skala *Likert* ini, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dalam penelitian ini berupa pernyataan.

**Tabel 1 Pedoman Pemberian Skor Jawaban Angket**

| Alternatif Jawaban | Keterangan          | Skor |
|--------------------|---------------------|------|
| SS                 | Sangat Setuju       | 5    |
| S                  | Setuju              | 4    |
| R                  | Ragu-ragu           | 3    |
| TS                 | Tidak Setuju        | 2    |
| STS                | Sangat Tidak Setuju | 1    |

Bentuk jawaban dari skala *Likert* tersebut masih berupa data ordinal, untuk keperluan analisis yang mengisyaratkan data berupa interval maka data ordinal tersebut harus diubah menjadi interval. Untuk mengubah data ordinal menjadi interval diperlukan suatu metode yaitu *Method of Succesive Interval* (MSI).

Sebelum melaksanakan penelitian perlu diadakannya uji coba terhadap instrumen penelitian yang akan digunakan. Tujuan uji coba yaitu untuk mencari

validitas dan reliabilitas instrumen. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu angket, sehingga untuk uji coba instrumennya adalah dengan mengujicobakan angket kepada sejumlah responden. Jumlah responden untuk uji coba ini sebanyak 30 anggota koperasi surya buana tahun 2013. Alasan memilih anggota koperasi surya buan tahun 2012 sebagai responden uji coba instrumen dalam penelitian ini karena anggota telah merasakan kualitas pelayanan yang sudah lebih modern daripada kualitas layanan pada tahun-tahun sebelumnya.

Uji validitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan komputer menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 16.00 for Windows dengan rumus Korelasi *Product Moment Pearson*. Kemudian  $r$  ( $r_{hitung}$ ) dari tiap butir pertanyaan dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan derajat bebas  $n-2$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut valid. Sebaliknya, jika  $r_{tabel}$  lebih besar dari  $r_{hitung}$  maka pernyataan atau pertanyaan dari instrumen tersebut tidak valid. Selanjutnya reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini untuk menguji coba instrumen, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Terdapat beberapa kategori mengenai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Koefisien reliabilitas yang diharapkan dalam penelitian ini sebesar  $\geq 80$  yang merupakan kategori cukup bagus untuk prediktif. Guilford (1956: 145) membagi kategori validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut: Jika  $0,80 > r_{xy} > 0,60$ : Sangat baik dan tepat digunakan untuk riset; Jika  $0,60 > r_{xy} > 0,40$ : Baik digunakan untuk riset; Jika  $0,40 > r_{xy} > 0,20$ : Cukup berguna untuk riset; Jika  $0,20 > r_{xy} > 0,00$ : Kurang cukup berguna untuk riset; Jika  $0,00 > r_{xy} > 0,00$ : Tidak cocok untuk riset; dan Jika  $r_{xy} > 0,00$ : Sangat tidak cocok untuk riset.

Analisis data pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif pada penelitian ini datanya disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan perhitungan persentase. Teknik analisis korelasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah *regresi ganda*. “Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dan variabel dependen ( $Y$ )” (Duwi, 2011:1). Adapun rumus dari analisis regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen; a = Intersep/konstanta; B ... Bi = Koefisien regresi Xi;  
 X<sub>1</sub>= Keandalan; X<sub>2</sub> = Bukti fisik; X<sub>3</sub> = Daya tanggap; X<sub>4</sub>= Jaminan; X<sub>5</sub> = Empati;  
 e= *Error*.

Dalam menggunakan teknik analisis regresi, perlu menguji asumsi terhadap datanya, Berenson (dalam Sari, 2013:40), yaitu: 1) normalitas sebaran, bahwa distribusi data variabel-variabel bebas dan variabel terikat adalah normal. Suatu data memiliki distribusi normal jika letak *Mean, Median, Modenya* berdekatan/koefisien kemencengannya ( $\sigma_3$ ) < 0,5. Dapat dilihat pada indikator koefisien *outliernya*  $\pm 3$  atau secara visual tampak dalam *Probability Plot*. Apabila *Standardized Residual (ZRESIDU)* observasi menyimpang dari nilai ZRESIDU harapan maka variabel tersebut mempunyai distriusi normal. Norusis (dalam Sari 2013:41) Independensi, yaitu apabila persamaan variabel yang masuk kedalam persamaan regresi tidak berkorelasi tinggi ( $r_{xy} < 0,80$ ). Apabila terdapat variabel yang berkorelasi tinggi ( $r_{xy} < 0,80$ ), maka akan terjadi kolinieritas hubungan yang berpengaruh pada variabel lain; 3) Homogenitas, variabel yang masuk dalam persamaan regresi ganda harus benar-benar homogen. Dalam *Standardized Plot—Residual* bila semua kasus bernilai  $\sigma \leq \pm 4$ , maka variabel tersebut homogen dan linier hubungannya.

Norusis (dalam Sari, 2013:41) Linieritas hubungan, bahwa korelasi antara variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hubungan linier. Indikator linieritas hubungan tergambar pada *Standardized Scatterplot Residual*. Apabila pada *Scatterplot* tampak titik-titik yang membentuk pola tidak sistematis (menyebar tak beraturan), maka hubungan tersebut linier dan sekaligus homogen. Norusis (dalam Sari,2013:41).

Hasil pengolahan data secara deskriptif masih memerlukan suatu kriteria guna menetapkan apakah suatu nilai rata-rata setiap variabel mempunyai makna lebih lanjut bila dikaitkan dengan kesimpulan penelitian secara keseluruhan. Sebab nilai rata-rata suatu variabel dibandingkan dengan skor minimum dan maksimum murni kurang tepat. Apabila data terkumpul nilai rata-ratanya rendah untuk suatu variabel, maka belum tentu kesimpulan atas variabel tersebut secara

umum juga rendah, demikian pula sebaliknya. Hal ini bergantung pada kemungkinan pencapaian skor tertinggi yang bisa diperoleh dan kemungkinan pencapaian skor terendah diperoleh untuk setiap variabel. Atas dasar pertimbangan tersebut, kriteria penarikan kesimpulan atas suatu variabel ketetapanannya mengikuti rumus 2 di atas.

Penarikan kesimpulan atas hasil uji hipotesis dalam perhitungan komputer tampak pada notasi Sig F atau Sig t, sedangkan koefisien Fhit atau thit rumus atau hasilnya adalah sama saja. Norusis (dalam Risky, 2014: 40). Apabila Sig F atau Sig t menunjukkan angka  $< 0,05$ , maka kesimpulannya adalah signifikan atau dengan kata lain, apabila  $Fhit / thit = Sig F/Sig t \leq 0,05$  pada taraf kepercayaan 0,05 atau  $P < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak (rejected). Sebaliknya apabila  $Fhit / thit = Sig F/Sig t \geq 0,05$  pada taraf kepercayaan 0,05 atau  $P > \alpha 0,05$ , maka kesimpulannya adalah tidak signifikan; atau  $H_0$  tidak ditolak (Not Rejected).

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengambil responden sebanyak 223 anggota koperasi guru Kota Malang Tahun 2013, maka hasil dari penelitian tersebut diperoleh deskripsi sebagai berikut.

### a. Kualitas Layanan

**Tabel. 2 Frekuensi dan Presentase Kualitas layanan**

| Kualifikasi   | Interval            | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|---------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 86,28179-125,42271  | 218        | 97,75         |
| Sedang        | 46,14089 - 86,28179 | 4          | 1,79          |
| Rendah        | 5,000000 - 45,14089 | 1          | 0,44          |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>223</b> | <b>100</b>    |

### b. Bukti Fisik

**Tabel. 3 Frekuensi dan Presentase Bukti Fisik**

| Kualifikasi   | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 20,132386 - 27,698578 | 193        | 85,77         |
| Sedang        | 12,566193 - 20,132385 | 29         | 12,88         |
| Rendah        | 5,000000 - 12,566192  | 1          | 0,44          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

## c. Keandalan

**Tabel. 4 Frekuensi dan Presentase Keandalan**

| Kualifikasi   | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 25,860410 - 36,290614 | 184        | 82,51         |
| Sedang        | 15,430205 - 25,860409 | 38         | 17,04         |
| Rendah        | 5,000000 - 15,430204  | 1          | 0,44          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

## d. Daya Tanggap

**Tabel. 5 Frekuensi dan Presentase Daya Tanggap**

| Kualifikasi   | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 13,154582 - 17,231874 | 98         | 43,94         |
| Sedang        | 9,077291 - 13,154581  | 108        | 48,43         |
| Rendah        | 5,000000 - 9,077290   | 17         | 7,62          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

## e. Jaminan

**Tabel. 6 Frekuensi dan Presentase Jaminan**

| Kualifikasi   | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 19,000138 - 26,000206 | 157        | 70,40         |
| Sedang        | 12,000069 - 19,000137 | 63         | 28,25         |
| Rendah        | 5,000000 - 12,000068  | 3          | 1,34          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

## f. Empati

**Tabel. 7 Frekuensi dan Presentase Empati**

| Kualifikasi   | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Tinggi        | 13,800938 - 18,201407 | 170        | 76,23         |
| Sedang        | 9,400469 - 13,800937  | 51         | 22,86         |
| Rendah        | 5,000000 - 9,400468   | 2          | 0,89          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

## g. Kepuasan

**Tabel. 8 Frekuensi dan Persentase Kepuasan Anggota Koperasi**

| Kualifikasi     | Interval              | Frekuensi  | Persentase(%) |
|-----------------|-----------------------|------------|---------------|
| Memuaskan       | 20,435439 - 28,153158 | 221        | 99,10         |
| Cukup Memuaskan | 12,717719 - 20,435438 | 0          | 0,00          |
| Tidak Memuaskan | 5,000000 - 12,717718  | 2          | 0,89          |
| <b>Jumlah</b>   |                       | <b>223</b> | <b>100</b>    |

Langkah selanjutnya dari kegiatan penelitian setelah mendiskripsikan masing-masing-sub variabel, adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis diperoleh dari hasil analisis data yang akan dilakukan yaitu analisis data dari variabel kualitas layanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap(X3), jaminan (X4), empati (X5) dan variabel kepuasan peserta diklat (Y) di koperasi guru Kota Malang.

Adapun rumusan hipotesis kerja yang diteliti adalah: (1)  $H_1$  = secara simultan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang, (2)  $H_2$  = secara parsial, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang, (3)  $H_3$  = secara parsial, keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang, (4)  $H_4$  = secara parsial, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang, (5)  $H_5$  = secara parsial, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang, (6)  $H_6$  = secara parsial, empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang.

Selain itu, dasar pengambilan keputusan analisis regresi juga menggunakan signifikansi sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $>$  nilai probabilitas 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan (ada pengaruh negatif) antara variabel X dan Y;
- b. Jika nilai signifikansi  $<$  nilai probabilitas 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan secara positif antara variabel X dan Y.

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows*

#### 1. Uji Hipotesis 1

Hipotesis 1 yang diuji menyatakan secara simultan Kualitas Layanan (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang ( $H_0$ ). Dilihat nilai F hitung untuk Bukti Fisik (9,011) dengan sigifikansi 0,003, kemudian untuk nilai F hitung Empati (8,101) dengan sigifikansi 0,000. Jika nilai sig 0,000  $<$  0,05,

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  tak ditolak, artinya secara simultan Bukti Fisik, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 9 Uji Hipotesis 1**

| ANOVA <sup>c</sup> |            |                |     |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 91.960         | 1   | 91.960      | 9.011 | .003 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 2255.325       | 221 | 10.205      |       |                   |
|                    | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |
| 2                  | Regression | 161.016        | 2   | 80.508      | 8.101 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 2186.270       | 220 | 9.938       |       |                   |
|                    | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |

## 2. Uji Hipotesis 2

Hipotesis 2 yang diuji adalah secara parsial, Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang ( $H_0$ ). Nilai signifikansi Bukti Fisik ( $X_1$ ) signifikansinya = 0,003. Jika nilai sig  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  tak ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan secara positif antara Bukti Fisik dan Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 10 Uji Hipotesis 2**

| ANOVA <sup>c</sup> |            |                |     |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 91.960         | 1   | 91.960      | 9.011 | .003 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 2255.325       | 221 | 10.205      |       |                   |
|                    | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |
| 2                  | Regression | 161.016        | 2   | 80.508      | 8.101 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 2186.270       | 220 | 9.938       |       |                   |
|                    | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |

### 3. Uji Hipotesis 3

Hipotesis 3 yang diuji adalah secara parsial, Keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang ( $H_0$ ). Nilai signifikansi Keandalan ( $X_2$ ) signifikansinya = 0,091. Jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  tak ditolak dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara positif antara Keandalan dan Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 11 Uji Hipotesis 3**

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |     |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 118.883        | 1   | 118.883     | 2.876 | .091 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 9133.942       | 221 | 41.330      |       |                   |
|                    | Total      | 9252.825       | 222 |             |       |                   |

### 4. Uji Hipotesis 4

Hipotesis 4 yang diuji adalah secara parsial, daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang. Nilai signifikansi Daya tanggap ( $X_3$ ) signifikansinya = 0,172. Jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  tak ditolak dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara positif antara Daya tanggap dan Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 12 Uji Hipotesis 4**

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |     |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 77.874         | 1   | 77.874      | 1.876 | .172 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 9174.951       | 221 | 41.516      |       |                   |
|                    | Total      | 9252.825       | 222 |             |       |                   |

### 5. Uji Hipotesis 5

Hipotesis 5 yang diuji adalah secara parsial, Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang ( $H_0$ ). Nilai signifikansi Jaminan ( $X_4$ ) signifikansinya = 0,614. Jika nilai sig > 0,05

maka H0 tak ditolak dan H1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara positif antara Jaminan dan Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 13 Uji Hipotesis 5**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F    | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|------|-------------------|
| 1     | Regression | 10.688         | 1   | 10.688      | .256 | .614 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 9242.137       | 221 | 41.820      |      |                   |
|       | Total      | 9252.825       | 222 |             |      |                   |

#### 6. Uji Hipotesis 6

Hipotesis 6 yang diuji adalah secara parsial, empati berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi guru Kota Malang (H0). Nilai signifikansi empati (X4) signifikansinya = 0,000. Jika nilai sig  $0,00 < 0,05$  maka H0 ditolak dan H1 tak ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan secara positif antara empati dan kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang.

**Tabel. 14 Uji Hipotesis 6**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 91.960         | 1   | 91.960      | 9.011 | .003 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 2255.325       | 221 | 10.205      |       |                   |
|       | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |
| 2     | Regression | 161.016        | 2   | 80.508      | 8.101 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 2186.270       | 220 | 9.938       |       |                   |
|       | Total      | 2347.285       | 222 |             |       |                   |

Sementara itu, tabel koefisien regresi dengan konstanta  $a = 21.715$ , signifikansi 0,000, beta (B)  $b_{1x1} = 0,270$ ,  $b_{5x5} = 0,331$ , dengan demikian dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 21.715 + (0,270)(X_1) + 0,331(X_5)$$

**Tabel. 15 Uji Hipotesis 6**

|       |                 | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
| Model |                 | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig. |
| 1     | (Constant)      | 25.901                      | 1.525      |                           | 16.981 | .000 |
|       | X1(Bukti Fisik) | -.224                       | .075       | -.198                     | -3.002 | .003 |
| 2     | (Constant)      | 21.715                      | 2.188      |                           | 9.926  | .000 |
|       | X1(Bukti Fisik) | -.270                       | .076       | -.239                     | -3.573 | .000 |
|       | X5(Empati)      | .331                        | .126       | .176                      | 2.636  | .009 |

## PEMBAHASAN

Kualitas Layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa. Kualitas ditentukan alam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (Boone dan Kurtz, dalam Admin 2010:5). Ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan meliputi bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi tersebut dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tjiptono, 2002:70), kelima dimensi tersebut bisa diterapkan oleh pengurus koperasi.

Bukti fisik dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator di antaranya, memiliki sarana yang baik, memiliki prasarana yang baik, dan memiliki fasilitas ruangan yang lengkap. Sesuai dengan pendapat Helien (dalam Sari, 2013:79) yang menyatakan bahwa elemen-elemen tida nyata lebih sulit diukur dengan sering kali subjektif. Bukti fisik merupakan elemen nyata yang mudah diukur, sehingga penilaian peserta diklat mengenai bukti fisik pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori sangat baik.

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator di antaranya, memiliki personil yang berkompeten dari pengurus koperasi guru, kedisiplinan dari pengurus koperasi guru, pengawasan yang dilakukan pengurus koperasi kepada anggotanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap keandalan menunjukkan, bahwa koperasi guru Kota Malang memiliki personil yang berkompeten dari pengurus koperasi guru, pengurus

koperasi guru yang disiplin dalam segala hal, dan pengurus koperasi guru mengawasi dan mempunyai tanggung jawab terhadap anggota. Keandalan pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori sangat baik.

Daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator di antaranya, layanan bantuan yang diberikan pengurus koperasi kepada anggotanya, dan layanan informasi yang diberikan pengurus koperasi guru kepada anggotanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap daya tanggap menunjukkan bahwa koperasi guru Kota Malang memiliki layanan pengurus koperasi yang memberikan layanan bantuan dalam segala hal yang baik kepada anggota koperasi guru Kota Malang. Daya tanggap pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori sedang.

Jaminan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator di antaranya, sikap dari pengurus koperasi guru kepada anggotanya, tanggung jawab dari pengurus koperasi guru kepada anggotanya, keamanan di dalam koperasi guru. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap jaminan menunjukkan, bahwa koperasi guru Kota Malang memiliki sikap pengurus koperasi guru yang baik kepada anggota, tanggung jawab segala hal dalam hal perkoperasian kepada anggota, terjaminnya keamanan di tempat koperasi guru Kota Malang. Jaminan pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori sangat baik.

Empati dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator di antaranya, komunikasi yang baik antara pengurus koperasi guru dan anggotanya, kemudahan pengurus koperasi guru dalam berinteraksi kepada anggotanya, penghargaan yang diberikan pengurus koperasi kepada anggota. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap empati menunjukkan bahwa koperasi guru Kota Malang memiliki komunikasi yang baik antara pengurus dan anggota koperasi, kemudahan berinteraksi dalam segala hal antara pengurus dan anggota koperasi, pengurus memberikan penghargaan kepada anggota koperasi. Empati pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori sangat baik.

Kepuasan anggota koperasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator di antaranya, harapan pelayanan yang diberikan,

realitas/kenyataan yang dirasakan/dialami anggota. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada koperasi guru Kota Malang tentang kepuasan anggota koperasi menunjukkan, bahwa pada Koperasi Guru Kota Malang pelayanan yang diberikan kepada anggota sangat memuaskan. Kepuasan anggota pada koperasi guru Kota Malang berada dalam kategori memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota koperasi guru. Hasil di atas menunjukkan, bahwa kualitas layanan pengurus koperasi yang maksimal akan menghasilkan perasaan puas kepada anggota koperasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Lovelock dan Wright (2007: 104) menyatakan, bahwa “konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui”. Artinya bahwa anggota koperasi akan merasa puas jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya dan sebaliknya jika anggota koperasi tidak merasa puas jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya.

Kualitas yang baik memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para peserta diklat untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan penyelenggara diklat. Semakin puas peserta diklat tersebut, secara tidak langsung, peserta diklat akan ikut serta dalam peningkatan citra penyelenggara diklat dan akan mengatakan hal positif mengenai kualitas layanan penyelenggara tersebut, sehingga calon peserta diklat lain akan tertarik pula untuk mengikuti kegiatan diklat tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008:41) tentang kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat antara lain (1) hubungan antara perusahaan/ penyedia jasa dan para pelanggan menjadi harmonis, (2) memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang (menggunakan kembali jasa tersebut), (3) membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, (4) dapat menciptakan loyalitas pelanggan, dan (5) reputasi perusahaan/penyedia jasa menjadi baik di mata pelanggan.

## **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: (1) Terbukti melalui penelitian ini, tingkat kepuasan anggota koperasi guru akan pelayanan yang diberikan pengurus koperasi guru Kota Malang secara umum berada dalam kategori sangat memuaskan, hal tersebut dapat dilihat melalui persentase tingkat kepuasan anggota dengan 99,10%, (2) Terbukti melalui penelitian ini, secara umum kualitas layanan yang diberikan kepada anggota koperasi guru Kota Malang dalam kategori sangat baik dengan persentase 97,75%. Hal ini membuktikan, bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Koperasi Guru Kota Malang sudah memenuhi harapan anggota koperasi guru, (3) Terbukti melalui penelitian ini, secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik dengan persentase 85,77%, dan empati dengan persentase 76,23%, terhadap kepuasan anggota koperasi guru Kota Malang.

### **Implikasi**

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang diperoleh di atas, berikut akan disajikan implikasi hasil penelitian sebagai landasan peneliti mengajukan rekomendasi atau saran, yaitu: (1) Kualitas layanan pada koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori tinggi. Hal ini berimplikasi koperasi guru harus memperhatikan terkait dengan kualitas layanan koperasi tersebut, serta peran dari Kepala Dinas Koperasi Kota Malang dan pengurus koperasi untuk mempertahankan dan mengembangkan dalam hal yang dapat mendukung kualitas layanan koperasi yang diberikan tersebut dapat membuat anggota merasa puas, (2) Bukti fisik pada koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori tinggi. Hal ini akan berimplikasi koperasi harus mempertahankan hal tersebut, serta peran dari Kepala Dinas Koperasi Kota Malang untuk menindak lanjuti dengan mengembangkan kualitas terkait dengan bukti fisik pada koperasi tersebut agar menjadi koperasi yang profesional, (3) Keandalan pada koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori tinggi. Hal ini akan berimplikasi pengurus koperasi harus mempertahankan dan berusaha menindak lanjuti dengan mengembangkan terkait dengan keandalan yang dimiliki oleh koperasi tersebut,

(4) Daya tanggap pada koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori sedang. Hal ini akan berimplikasi koperasi guru perlu meningkatkan kualitas pengurus dalam melayani anggota terkait dengan daya tanggap yang dimiliki oleh koperasi tersebut, (5) Jaminan pada koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori tinggi. Hal ini akan berimplikasi koperasi harus mempertahankan secara maksimal dan berusaha untuk menindak lanjuti dengan mengembangkan terkait dengan jaminan yang diberikan koperasi kepada anggota, (6) Empati koperasi guru Kota Malang, secara umum dalam kategori tinggi. Hal ini akan berimplikasi koperasi harus mempertahankan secara baik serta berusaha semaksimal mungkin untuk menindak lanjuti dengan mengembangkan terkait dengan empati yang diberikan oleh pengurus koperasi kepada anggota.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut, (1) Bagi Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Malang untuk lebih meningkatkan aspek pelayanan yang paling lemah pada kualitas layanan seluruh cabang koperasi guru di Kota Malang, yaitu pada variabel Daya Tanggap di antaranya dengan meningkatkan layanan informasi yang diberikan pengurus koperasi guru kepada anggotanya. Serta untuk hal Bukti fisik Kepala Dinas Koperasi Kota Malang setidaknya memantau semua koperasi yang berada di Kota Malang apakah bukti fisik yang berada di koperasi tersebut memadai atau tidak, sehingga koperasi di Kota Malang ini bisa menjadi tempat yang nyaman untuk anggota bertransaksi dalam hal simpan-pinjam, (2) Bagi para anggota PGRI, sebagai anggota aktif pada koperasi guru agar lebih aktif dalam memberi masukan kepada koperasi yang diikuti, terutamanya tentang variabel Daya Tanggap, karena hal tersebut perlu untuk adanya peningkatan kualitas dari koperasi. Dan jika hal-hal lain selain daya tanggap setidaknya juga perlu koperasi untuk diberi masukan, sehingga koperasi guru tersebut lebih tau mana yang ditingkatkan, mana yang perlu untuk dipertahankan dan dikembangkan, (3) Bagi Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan, sekiranya dapat mengembangkan ilmu tentang kualitas layanan contohnya saja dengan menerapkan pelayanan prima disertai 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sabar, Syukur), sehingga mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan dapat mengetahui ilmu tentang kualitas layanan tentunya

dengan tambahan menerapkan pelayanan prima tersebut, (4) Bagi Mahasiswa Administrasi Pendidikan, sekiranya dapat merancang aplikasi secara online dalam bentuk website, tentang hal-hal pelayanan koperasi sehingga dapat mempermudah anggota untuk bertransaksi dengan koperasi, (5) Bagi peneliti lain bahwasannya hasil penelitian ini hanya meneliti lima variabel yang menjadi faktor mendukung kualitas layanan yang di berikan koperasi dan hanya meneliti koperasi guru saja. Sehingga diharapkan penelitian berikutnya dapat meneliti serta memperluas area penelitian, yang tidak hanya terbatas pada anggota koperasi serta dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam mengenai kepuasan anggota koperasi. Tentu saja penelitian berikutnya tidak hanya meneliti tentang koperasi guru akan tetapi koperasi-koperasi yang lainnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Admin. 2010. *Kualitas Layanan*. (Online), (<http://jurnal-sdm.blogspot.com>) diakses 19 Juni 2015.
- Duwi. 2011. *analisis-regresi-linier-berganda*. (online). (<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-berganda.html>) diakses 19 Juni 2015.
- Jaedun, A. dan Ishartiwi. 2011. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa*.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyanoro. Jakarta:Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*, (Online), (<http://bandiklatprovballi.org>), diakses 23 April 2014.
- Sari, R.P. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Se-Kota Malang*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F, Gregorius C, dan Dadi A. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.