

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA DAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI MAHASISWA DI KOTA MALANG

Priska Ardiana Adi Lutvita

Maisyaroh

Juharyanto

Email: priskaardiana@gmail.com

Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 65145

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang; (2) tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Kopma di Kota Malang; dan (3) hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif korelasional. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan anggota, koperasi mahasiswa

Abstrak: Relationship between cooperative university student service quality and satisfaction of cooperative university student members in Malang

The purpose of this study is to describe: (1) the level of service quality of student cooperatives in Malang; (2) the level of member satisfaction of the service cooperative student in Malang; (3) the relationship between the service quality and member satisfaction of student cooperatives in Malang. This study used descriptive corelational method with quantitative approach. The results are the quality of services and satisfaction of member student cooperatives in Malang is at high category, and there is a significant relationship between service quality and member satisfaction of student cooperative in Malang.

Keywords: Quality of service, member satisfaction, cooperative university student

Koperasi merupakan salah satu pelaku ekonomi di Indonesia selain Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa, “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 asas kekeluargaan”. Koperasi mahasiswa (Kopma) merupakan salah satu jenis koperasi berdasarkan jenis anggotanya. Letak dari koperasi tersebut berada di kalangan mahasiswa dimana selain turut memajukan ekonomi rakyat, mahasiswa menjadi memiliki jiwa wirausaha yang siap untuk terjun kemasayarakat karena telah memiliki pengalaman perkoperasian. Seperti yang dikemukakan oleh Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM, Agus Muharram dalam sambutan pada acara Hari Koperasi Institut Teknologi Bandung (ITB) di kampus ITB Bandung, Minggu, 21 februari 2016. Beliau menyampaikan bahwa “Harapan besarnya, dari Kopma akan muncul jiwa-jiwa wirausaha yang berawal dari berkoperasi. Di koperasi terdapat pula *market* dan industri. Misalnya, anggota yang punya produk kerajinan tangan atau produk apa pun, pasarnya ditaruh di koperasi itu sendiri...” (JPNN.com, 2016). Dengan demikian, keberadaan Kopma sebagai salah satu bentuk layanan bagi mahasiswa sangat dibutuhkan. Selain sebagai tempat untuk menjual berbagai kebutuhan mahasiswa, Kopma juga berfungsi sebagai tempat untuk menimba ilmu, menjadikan mahasiswa memiliki jiwa wirausaha yang nantinya berguna bagi mahasiswa dalam kehidupannya di masyarakat dengan sifat yaitu (Meredith dalam Suryana & Bayu, 2011:76), “percaya diri, tekun, pekerja keras, suka pada tantangan, mampu memimpin, mudah bergaul, kreatif, dan inovatif.”

Sebagai tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan mahasiswa, tentunya Kopma harus memberikan layanan yang memuaskan bagi anggotanya. Hal ini dilakukan agar Kopma dapat menyesuaikan diri sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota maupun pelanggan, serta dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Dalam hal ini Kopma dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota, maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yakni pada inovasi produk-produknya.

Parasuraman, dkk, (2002:26) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan (jasa) yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*), fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain; (2) keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan

sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan; (3) daya tanggap (*responsiveness*), sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera; (4) jaminan (*assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan; (5) kepedulian atau empati (*emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. 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 rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan model korelasi dwivariat. Menurut Sugiyono (2011:47) metode analisis deskriptif adalah “ statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 6 Kopma yang tergabung dalam Asosiasi Koperasi Mahasiswa Malang (AKMM) dengan jumlah populasi

1.421 orang, antara lain Kopma Universitas Negeri Malang (UM), Kopma Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Kopma Universitas Widyagama (UWG), Kopma UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN), Kopma Universitas Kanjuruhan (UNIKAMA), dan Kopma Universitas Islam Malang (UNISMA). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Nonprobability Sampling Design* yaitu dengan *Purposive Sampling*. Kemudian menggunakan formula Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 312 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang terdiri dari 55 *item* pernyataan dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan persentase dan korelasi.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Alasan peneliti menggunakan angket sebagai instrumen penelitian karena didasarkan pada beberapa pertimbangan antara lain; pengumpulan data melalui angket lebih efisien dari segi waktu, tenaga dan biaya, responden lebih bebas dan leluasa dalam memberikan jawaban, serta memudahkan dalam pengelolaan data. Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, oleh karena itu setiap instrumen harus memiliki skala. Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert modifikasi yaitu dengan menghilangkan alternatif ragu-ragu. Tujuan dari modifikasi ini adalah untuk menghilangkan kecenderungan responden menjawab alternatif di tengah, selain itu alternatif ragu-ragu tidak memiliki kecenderungan ke arah positif atau negatif. Dalam angket penelitian ini responden menjawab pertanyaan dengan cara memberikan tanda *checklist* atau centang pada kolom alternatif jawaban. Skala Likert ini memiliki arti dari sangat negatif dan sangat positif. Adapun pemberian kode pada setiap jawaban dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Skor Instrumen Penelitian

Alternatif Jawaban	Keterangan	Kode
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
ST	Sangat Tidak Setuju	1

Angket dikatakan baik apabila dapat mengukur variabel yang hendak diukur. Untuk mendapatkan angket yang baik maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini validitas dilakukan dengan menguji coba instrumen kelapangan. Jumlah sampel yang digunakan untuk uji coba angket adalah sebanyak 30 responden dengan taraf signifikansi sebesar 0,05% sehingga instrumen dikatakan valid apabila hasil analisis tiap butir pernyataan dibawah 0,05%. Berdasarkan hasil uji validitas, dari 59 butir pernyataan terdapat 4 butir pernyataan yang tidak valid, pada variabel kualitas pelayanan Kopma dan variabel kepuasan anggota Kopma masing-masing 2. Keempat pernyataan yang tidak valid pada variabel kepuasan anggota Kopma dan kepuasan anggota digugurkan karena memang hasil analisis di atas 0,05%. Dengan demikian terdapat 55 pernyataan yang valid, dan digunakan untuk pengambilan data di lapangan. Sedangkan uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, diketahui nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan adalah sebesar $0,891 > 0,80$, dan variabel kepuasan anggota sebesar $0,914 > 0,80$, maka dapat dikatakan bahwa seluruh *item* kualitas pelayanan reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan komputer, dengan program *statistical product and special service (SPSS)16.0 for windows*, dan Microsoft Excel. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota, maka dibuat kriteria penilaian pada masing-masing variabel.

Tabel 2 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma

No	Interval	Kriteria
1	104-127	Sangat tinggi
2	80-103	Tinggi
3	56-79	Rendah
4	32-55	Sangat rendah

Tabel 2 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 104-127 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 80-103 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 56-79 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 32-55 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 3 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No	Interval	Kriteria
1	25-30	Sangat tinggi
2	19-24	Tinggi
3	13-18	Rendah
4	7-12	Sangat rendah

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 25-30 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 19-24 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 13-18 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 7-12 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 4 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Keandalan

No	Interval	Kriteria
1	25-30	Sangat tinggi
2	19-24	Tinggi
3	13-18	Rendah
4	7-12	Sangat rendah

Tabel 4 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 25-30 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 19-24 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 13-18 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 7-12 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 5 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Interval	Kriteria
1	12-14	Sangat tinggi
2	9-11	Tinggi
3	6-8	Rendah
4	3-5	Sangat rendah

Tabel 5 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 10-12 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 9-11 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 6-8 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 3-5 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 6 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Interval	Kriteria
1	30-36	Sangat tinggi
2	23-29	Tinggi
3	16-22	Rendah
4	9-15	Sangat rendah

Tabel 6 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 30-36 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 23-29 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 16-22 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 9-15 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 7 Kriteria Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Empati

No	Interval	Kriteria
1	21-25	Sangat tinggi
2	16-20	Tinggi
3	11-15	Rendah
4	6-10	Sangat rendah

Tabel 7 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 21-25 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 16-20 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 11-15 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 6-10 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 8 Kriteria Kepuasan Anggota Kopma

No	Interval	Kriteria
1	77-94	Sangat tinggi
2	59-76	Tinggi
3	41-58	Rendah
4	23-40	Sangat rendah

Tabel 8 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 74-94 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 59-76 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 41-58 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 23-40 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 9 Kriteria Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesesuaian Harapan

No	Interval	Kriteria
1	26-31	Sangat tinggi
2	20-25	Tinggi
3	14-19	Rendah
4	8-13	Sangat rendah

Tabel 9 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 26-31 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 20-25 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 14-19 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 8-13 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 10 Kriteria Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Minat Berkunjung Kembali

No	Interval	Kriteria
1	26-31	Sangat tinggi
2	20-25	Tinggi
3	14-19	Rendah
4	8-13	Sangat rendah

Tabel 10 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 26-31 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 20-25 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 14-19

berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 8-13 berada pada kriteria sangat rendah.

Tabel 11 Kriteria Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan

No	Interval	Kriteria
1	24-28	Sangat tinggi
2	19-23	Tinggi
3	13-18	Rendah
4	7-12	Sangat rendah

Tabel 11 di atas menjelaskan bahwa rentang nilai 24-28 pada kriteria sangat tinggi, rentang nilai 19-23 berada pada kriteria tinggi, rentang nilai 13-18 berada pada kriteria rendah, dan rentang nilai 7-12 berada pada kriteria sangat rendah.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengambil responden sebanyak 312 anggota Kopma di Kota Malang, maka hasil dari penelitian tersebut diperoleh deskripsi sebagai berikut.

1) Kualitas Pelayanan Kopma

Tabel 12 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	104-127	Sangat tinggi	17	5,45%
2	80-103	Tinggi	291	93,27%
3	56-79	Rendah	4	1,28%
4	32-55	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 13 *Ranking* Kualitas Pelayanan Kopma di Kota Malang

No	Kopma	Jumlah	Rata-Rata	Rank
1	UM	497,241	99,448	1
2	UNIKAMA	492,424	98,485	2
3	UNISMA	414,286	82,857	3
4	UIN	397,872	79,574	4
5	UMM	345,455	69,091	5
6	UWG	345,455	69,091	5

a) Bukti Fisik

Tabel 14 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	25-30	Sangat tinggi	8	2,56%
2	19-24	Tinggi	282	90,38%
3	13-18	Rendah	22	7,05%
4	7-12	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 15 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Bukti Fisik

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	98.485%	2
3	UIN	82.979%	3
4	UNISMA	76.190%	4
5	UMM	72.727%	5
6	UWG	68.182%	6

b) Keandalan

Tabel 16 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Keandalan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	25-30	Sangat tinggi	4	1,28%
2	19-24	Tinggi	289	92,63%
3	13-18	Rendah	18	5,77%
4	7-12	Sangat rendah	1	0,32%
Jumlah			312	100%

Tabel 17. Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Keandalan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UNIKAMA	100%	1
2	UM	99.310%	2
3	UNISMA	90.476%	3
4	UIN	89.362%	4
5	UWG	59.091%	5
6	UMM	54.545%	6

c) Daya Tanggap

Tabel 18 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	12-14	Sangat tinggi	9	2,88%
2	9-11	Tinggi	287	91,99%
3	6-8	Rendah	16	5,13%
4	3-5	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 19 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Daya Tanggap

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	95.455%	2
3	UNISMA	85.714%	3
4	UIN	82.979%	4
5	UMM	72.727%	5
6	UWG	68.182%	6

d) Jaminan

Tabel 20 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	30-36	Sangat tinggi	27	8,65%
2	23-29	Tinggi	284	91,03%
3	16-22	Rendah	1	0,32%
4	9-15	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 21 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Jaminan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UMM	81.818%	2
4	UWG	77.273%	3
5	UNISMA	71.429%	4
6	UIN	68.085%	5

e) Empati

Tabel 22 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Empati

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	21-25	Sangat tinggi	19	6,09%
2	16-20	Tinggi	289	91,67%
3	11-15	Rendah	7	2,24%
4	6-10	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 23 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Empati

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	98.485%	2
3	UNISMA	90.476%	3
4	UIN	74.468%	4
5	UWG	72.727%	5
6	UMM	63.636%	6

2) Kepuasan Anggota Kopma

Tabel 23 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	77-94	Sangat tinggi	24	7,69%
2	59-76	Tinggi	283	90,71%
3	41-58	Rendah	5	1,60%
4	23-40	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 24 Ranking Kepuasan Anggota Kopma di Kota Malang

No	Kopma	Jumlah	Rata-Rata	Rank
1	UNIKAMA	300.000	100,000	1
2	UM	299.310	99,770	2
3	UIN	223.404	74,468	3
4	UMM	209.091	69,697	4
5	UNISMA	204.762	68,254	5
6	UWG	204.545	68,182	6

a) Kesesuaian Harapan

Tabel 25 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesesuaian Harapan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	26-32	Sangat tinggi	20	6,41%
2	20-25	Tinggi	285	91,35%
3	14-19	Rendah	7	2,24%
4	8-13	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 25 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimensi Kesesuaian Harapan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UIN	80.851%	2
4	UMM	72.727%	3
5	UNISMA	71.429%	4
6	UWG	59.091%	5

b) Minat Berkunjung Kembali

Tabel 26 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Minat Berkunjung Kembali

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	26-32	Sangat tinggi	22	7,05%
2	20-25	Tinggi	283	90,71%
3	14-19	Rendah	7	2,24%
4	8-13	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 27 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimesi Minat Berkunjung Kembali

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100.%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UMM	81.818%	2
4	UWG	72.727%	3
5	UIN	70.213%	4
6	UNISMA	66.667%	5

c) Kesiediaan Merekomendasikan

Tabel 28 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	24-28	Sangat tinggi	22	7,05%
2	19-23	Tinggi	280	89,74%
3	13-18	Rendah	10	3,21%
4	7-12	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 29 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimesi Kesiediaan Merekomendasikan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UNIKAMA	100%	1
2	UM	99,310%	2
3	UWG	72,727%	3
4	UIN	72,340%	4
5	UNISMA	66,667%	5
6	UMM	54,545%	6

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 pelayanan (X) dan variabel kepuasan anggota Kopma (Y) di Kota Malang. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) Ha:ada hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang, (2) Ho:tidak ada hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang. Hasil perhitungan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* diketahui bahwa besarnya korelasi adalah 0,579 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

Tabel 30 Hasil Uji Hipotesis

		Correlations	
		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.579**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	312	312
KEPUASAN	Pearson Correlation	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	312	312

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

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan juga merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam pemberian pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan terbagi dalam beberapa sub-variabel yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian atau empati (*emphaty*) (Parasuraman, dkk, 2002:26). Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa. Kualitas ditentukan oleh kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (Boone dan Kurtz, 1995:439).

Bukti fisik dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator diantaranya, kerapihan dan kebersihan Kopma, kelengkapan fasilitas dalam unit usaha, dan kerapihan petugas dengan 7 *item* pernyataan yang tertera dalam angket yang digunakan. Sesuai dengan pendapat Helien (dalam Sari, 2013:79) yang menyatakan bahwa elemen-elemen tidak nyata lebih sulit diukur dengan sering kali subjektif. Bukti fisik merupakan elemen nyata dan mudah diukur, sehingga penilaian anggota mengenai bukti fisik pada Kopma berada dalam kategori tinggi dengan hasil persentase sebesar 90,38%, serta persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM sebesar 99,310%.

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator diantaranya, kecepatan dan ketepatan pelayanan unit usaha, simpanan sukarela, simpanan pokok, dll, dan ketersediaan kebutuhan pelanggan dalam unit usaha Kopma. Jumlah *item* pernyataan dalam angket yang digunkana sebanyak 7 *item*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap keandalan

menunjukkan bahwa, Kopma di Kota Malang memiliki ketepatan dan kecepatan dalam melayani para pelanggannya. Keandalan pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 92,63%, serta persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UNIKAMA dengan perolehan sebesar 100%.

Daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 1 indikator yakni respon terhadap pelanggan dalam transaksi layanan unit usaha, simpanan sukarela, simpanan pokok, dll dan 3 pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kopma di Kota Malang memiliki respon yang baik terhadap anggota, yakni ditunjukkan dengan persentase sebesar 91,99% yang tergolong dalam kategori tinggi, serta perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 99.310%.

Jaminan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yaitu ketelitian melayani transaksi dalam unit usaha, simpanan sukarela, dll, penyimpanan berkas dan uang yang aman, serta pelayanan yang ramah dan bertanggungjawab dengan 9 *item* pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pengurus Kopma di Kota Malang memiliki sikap teliti, ramah, dan bertanggungjawab yang baik kepada anggota, selain itu juga terjaminnya keamanan uang dan berkas di Kopma. Jaminan pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,03%, dan perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 100%

Empati dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator diantaranya, perhatian terhadap pelanggan, dan menjelaskan serta menjawab pertanyaan pelanggan dan 6 *item* pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengurus Kopma di Kota Malang memiliki kepedulian dan perhatian yang baik kepada anggotanya. Empati pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,67%, dan perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 100%.

Secara keseluruhan, tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang tergolong tinggi dengan presentase sebesar 93,27%. Dari 6 Kopma dijadikan

sebagai lokasi penelitian, Kopma yang memiliki hasil tertinggi tingkat kualitas pelayanan adalah Kopma UM dengan nilai rata-rata 99,448. Kualitas pelayanan Kopma yang paling tinggi adalah kualitas pelayanan Kopma berdasarkan dimensi keandalan, dengan begitu diharapkan Kopma mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggotanya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) menyebutkan atribut pembentuk kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tiga hal yang dapat membentuk kepuasan adalah yang pertama, kesesuaian antara harapan dengan apa yang diperoleh oleh pelanggan, baik itu produk, pelayanan, serta fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan; kedua adalah minat berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, dan fasilitas penunjang yang memadai; serta yang ketiga adalah kesediaan merekomendasikan yang dilakukan oleh pelanggan kepada teman atau kerabatnya untuk ikut menggunakan produk yang telah digunakan karena pelayanan yang memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan memadai, dan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi produk.

Kesesuaian harapan, dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Dalam angket yang digunakan terdapat 8 *item* pernyataan yang menyatakan tentang kesesuaian harapan anggota Kopma. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Kopma di Kota Malang kepuasan anggota Kopma berdasarkan dimensi kesesuaian harapan menunjukkan bahwa Kopma di Kota Malang memiliki kesesuaian dengan harapan para anggotanya. Kepuasan anggota Kopma berdasarkan Dimensi kesesuaian harapan tergolong dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,35%. Kopma yang memiliki persentase tertinggi

tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesesuaian anggota adalah Kopma UM dan Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%

Minat berkunjung kembali dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator dan 8 item pernyataan. Masing-masing indikator adalah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, dan berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada responden terhadap minat berkunjung kembali ke Kopma menunjukkan bahwa anggota Kopma di Kota Malang memiliki minat untuk berkunjung kembali ke Kopma karena pelayanan yang diberikan, serta fasilitas yang dimiliki Kopma yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan persentase kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berdasarkan dimensi minat berkunjung kembali sebanyak 90,71% yang tergolong dalam kategori tinggi. Kopma yang memiliki persentase tertinggi tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesesuaian anggota adalah Kopma UM dan Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%.

Kesediaan merekomendasikan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator dan 7 *item* pernyataan yang tercantum dalam angket. Indikator tersebut antara lain menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai, dan menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk/jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh diketahui bahwa Kopma di Kota Malang memiliki pelayanan dan fasilitas yang memadai serta produk yang ditawarkan memiliki nilai kegunaan yang tinggi, sehingga anggota Kopma di Kota Malang banyak yang merekomendasikan Kopma di universitasnya kepada teman ataupun saudara. Kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berdasarkan dimensi kesediaan merekomendasikan tergolong dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 89,74%. Kopma yang memiliki

persentase tertinggi tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesediaan merekomendasikan adalah Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%.

Berdasarkan uraian di atas, secara keseluruhan tingkat kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan jumlah persentase sebesar 90,71%. Dari 6 Kopma dijadikan sebagai lokasi penelitian, Kopma yang memiliki hasil tertinggi tingkat kepuasan anggota Kopma adalah Kopma UNIKAMA dengan nilai rata-rata 100,000. Hal ini menunjukkan bahwa anggota Kopma di Kota Malang telah merasa puas akan pelayanan, fasilitas serta produk yang disediakan oleh Kopma, dengan demikian hendaknya pihak Kopma harus mampu mempertahankan dan menjaga kepuasan anggota dengan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa pada variabel kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma diperoleh besarnya 0,579 dengan nilai $\text{sig } 0,000 < \text{nilai probabilitas } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka ada hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma, yang dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopma memiliki hubungan dengan kepuasan yang dirasakan oleh anggota Kopma.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang tergolong tinggi yang menunjukkan hasil persentase sebanyak 93,27% dan Kopma dengan persentase tertinggi adalah Kopma UM dengan rata-rata 99,448. Berdasarkan dimensi bukti fisik diperoleh persentase sebanyak 90,38% dan perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%. Dimensi keandalan 92,63%, perolehan tertinggi adalah Kopma UNIKAMA sebanyak 100%. Dimensi daya tanggap 91,99%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%. Dimensi jaminan 91,03%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%, dan dimensi empati sebanyak 91,67%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%.

Tingkat kepuasan anggota Kopma di Kota Malang tergolong tinggi yang menunjukkan hasil persentase sebanyak 90,71%, dan Kopma dengan persentase tertinggi adalah Kopma UNIKAMA dengan rata-rata 100,00. Berdasarkan dimensi kesesuaian harapan diperoleh persentase sebanyak 91,35%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%. Dimensi minat berkunjung kembali sebanyak 90,71%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%, dan dimensi kesediaan merekomendasikan sebanyak 89,74%, perolehan tertinggi adalah Kopma UNIKAMA sebanyak 100%.

Hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang, diperoleh besarnya korelasi yakni 0,579 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai probabilitas } 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma se Kota Malang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut, (1) bagi Rektor Perguruan Tinggi di Kota Malang, rektor harus menelaah lebih lanjut tentang pentingnya keberadaan Kopma sebagai bentuk layanan serta media pembelajaran yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa, (2) bagi Ketua Kopma di Kota Malang, ketua Kopma harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya terutama bagi Kopma yang masih memiliki persentase rendah di berbagai dimensi kualitas pelayanan maupun dimensi kepuasan anggota, (3) bagi anggota Kopma, sebagai anggota aktif di Kopma hendaknya anggota Kopma lebih aktif lagi dalam memberi masukan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan anggota. Dengan begitu akan lebih diketahui hal-hal apa saja yang perlu untuk ditingkatkan, dipertahankan, dan dikembangkan oleh Kopma dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota, (4) bagi peneliti lain, bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian dengan kajian yang sejenis agar menghubungkan variabel kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma terhadap loyalitas anggota Kopma, serta menggunakan

metode penelitian yang lebih variatif agar mendapat informasi yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma.

DAFTAR RUJUKAN

- Boone, L.E., dan David L. Kurtz. 1995. 8th Ed., *Contemporary Marketing Plus*. Texas: Dryden Press.
- JPNN.com, 2016 JPNN.com. 2016. *Kemenkop Dorong Koperasi Mahasiswa jadi Basis Kewirausahaan*, (Online), ([http://Kemenkop Dorong Koperasi Mahasiswa jadi Basis-JPNN.com.htm](http://Kemenkop%20Dorong%20Koperasi%20Mahasiswa%20jadi%20Basis-JPNN.com.htm)), diakses 9 Maret 2016.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium 1*. Terjemahan oleh Hendra Teguh. 2002. Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A & Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan. p.21.
- 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. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Y & Bayu, K. 2011. *Kewirausahaan: Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*. Cetakan 2. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian