

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur, diharapkan dapat diambil kesimpulan terhadap pembahasan, maka data dan informasi dapat diperoleh dan diuraikan sebagai berikut :

4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Dalam Penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner guna memperoleh data dan informasi terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota dari Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur. Yang menjadi target dari penyebaran kuesioner penelitian ini adalah nasabah yang sedang memiliki simpanan maupun pinjaman pada Koperasi Sinar Pelita cabang Cianjur. Penyebaran kuesionernya sendiri yakni sebanyak 100 eksemplar, yang dilakukan dengan cara disebar melalui bagian Operasional untuk Nasabah yang telah melakukan konsultasi, atau pengajuan pinjaman berikutnya serta melalui Administrasi untuk Anggota yang melakukan Penyeteroran ataupun konsultasi. Dari 100 kuesioner yang disebar, 100 kuesioner bersedia diisi oleh nasabah dan memenuhi kriteria, sehingga hasil kuesioner yang digunakan sebanyak 100 kuesioner

Tabel 4.1
Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang tidak di isi	0
Jumlah kuesioner yang di isi	100
Jumlah kuesioner yang tidak memenuhi kriteria	0
Jumlah kuesioner yang dianalisis	100

Sumber : Data primer diolah 2018

4.1.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data dari 100 orang responden yang merupakan Anggota Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur dengan karakteristik responden sebagai berikut :

1. Responden Berdasarkan Usia

Berikut karakteristik responden berdasarkan Usia, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

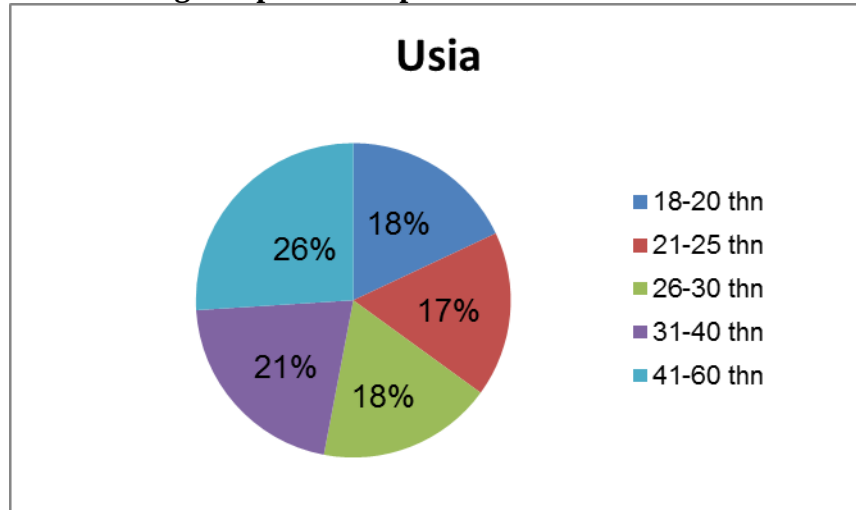
Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	18-20 tahun	18	18%
2	21-25 tahun	17	17%
3	26-30 tahun	18	18%
4	31-40 tahun	21	21%
5	41-60 tahun	26	26%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berada di usia antara 41-60 tahun menjadi yang terbanyak dengan jumlah total sebanyak 26 responden. Responden dengan usia diantara 31-40 tahun menjadi responden terbanyak kedua dengan jumlah 21 orang responden, kemudian 18 orang responden berada diantara usia 18-20 tahun dan 26-30 tahun dan sisanya 17 orang responden berada di atas usia 21-25 tahun. Berdasarkan tabel data di atas dapat digambarkan data responden berdasarkan usia dalam diagram di bawah ini :

Gambar 4.1
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil peneliti 2018

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

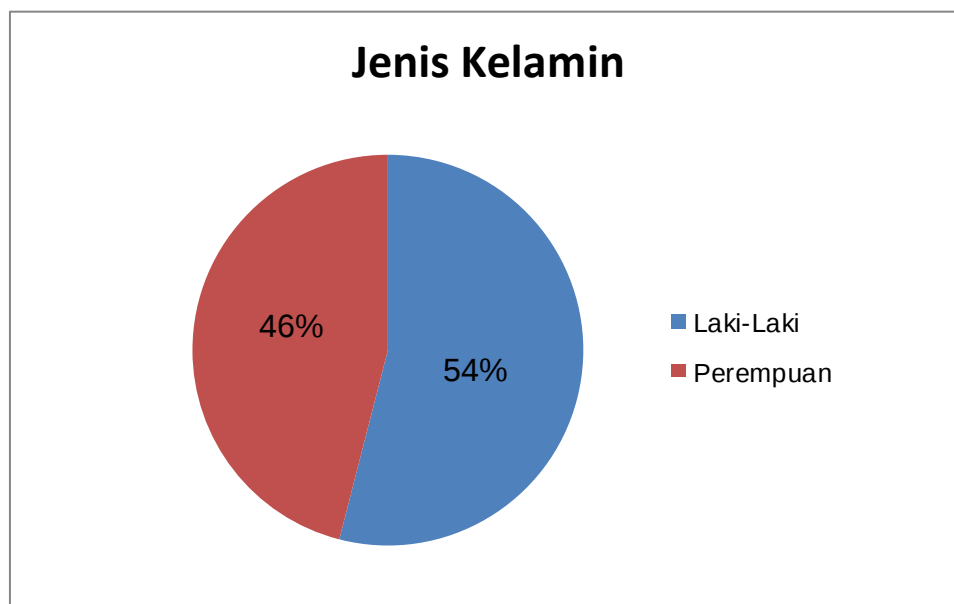
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah 2018

Jika dilihat dari tabel diatas, terdapat 54 responden laki – laki dan 46 responden perempuan. Berdasarkan tabel data di atas dapat digambarkan data responden berdasarkan jenis kelamin dalam diagram di bawah ini :

Gambar 4.2

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil peneliti 2018

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

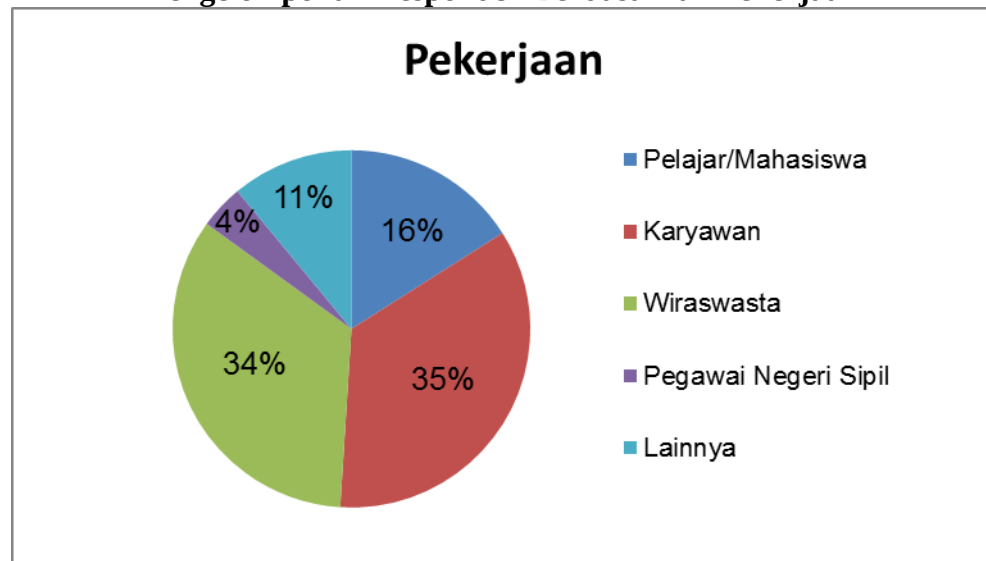
Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	16	16%
2	Karyawan	35	35%
3	Wiraswasta	34	34%
4	Pegawai Negeri Sipil	4	4%
5	Lainnya	11	11%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah 2018

Dari data diatas dapat dilihat bahwa yang mendominasi merupakan responden dengan pekerjaan sebagai karyawan yakni sebanyak 35 orang responden. Sedangkan 34 orang responden merupakan wiraswasta, 16 orang responden sebagai pelajar/mahasiswa, 4 orang responden sebagai pegawai negeri sipil dan 11 responden menjawab opsi lainnya. Berdasarkan tabel data di atas dapat digambarkan data responden berdasarkan pekerjaan dalam diagram di bawah ini :

Gambar 4.3
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Hasil peneliti 2018

4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

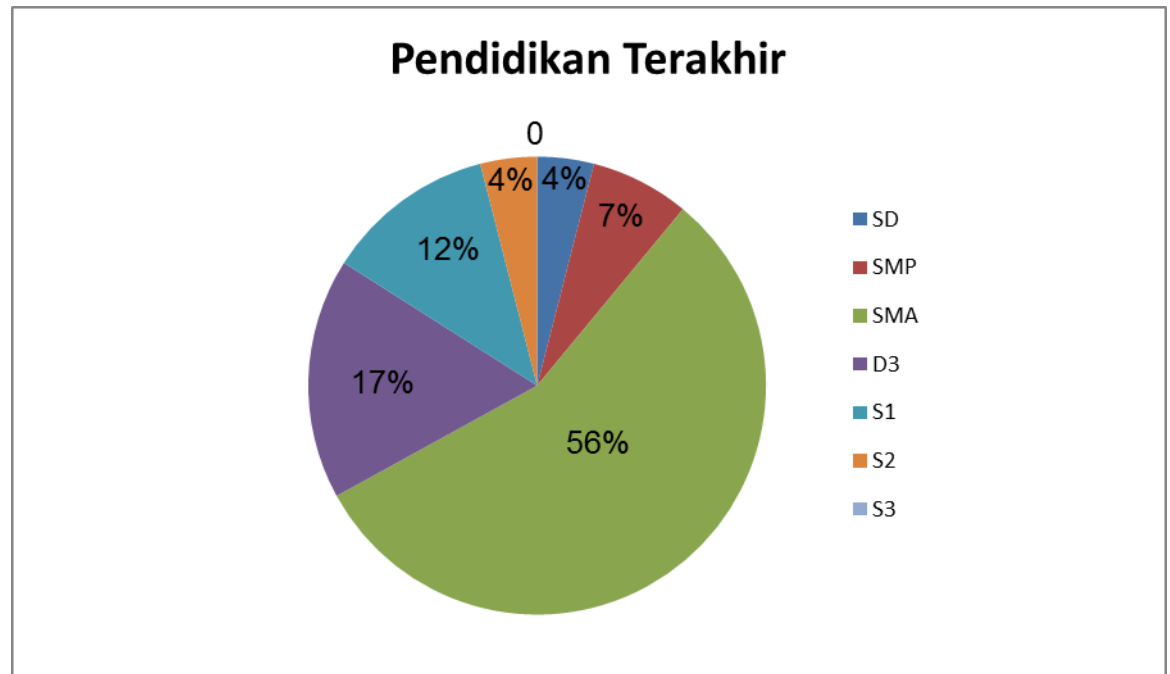
Berikut karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD	4	4%
2	SMP	7	7%
3	SMA	56	56%
4	D3	17	17%
5	S1	12	12%
6	S2	4	4%
7	S3	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah 2018

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak lulusan SMA yakni sebanyak 56 orang responden, D3 juga menjadi terbanyak kedua dengan jumlah responden sebanyak 17 orang responden, kemudian 12 orang responden pendidikan terakhirnya S1, 7 orang responden pendidikan terakhirnya SMP, kemudian masing-masing 4 orang responden pendidikan terakhirnya SD dan S2. Berdasarkan tabel data di atas dapat digambarkan data responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam diagram di bawah ini :

Gambar 4.4**Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber : Hasil peneliti 2018

5. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini

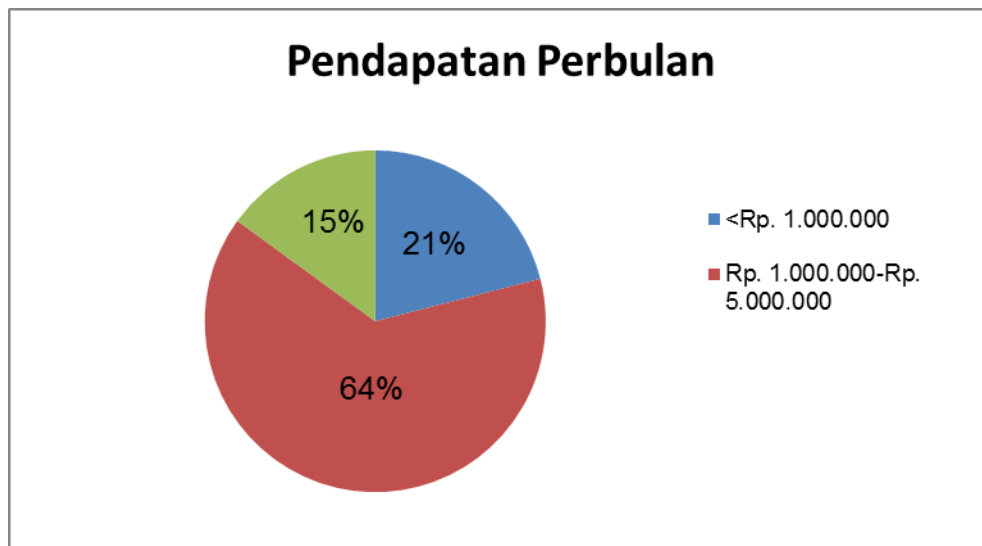
Tabel 4.6**Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

No	Pendapatan Perbulan	Frekuensi	Presentase
1	< Rp. 1.000.000	21	21%
2	Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	64	64%
3	>Rp. 5.000.000	15	15%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah 2018

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pendapatan perbulan responden yang paling banyak yaitu Rp.1.000.000-Rp. 5.000.000 yakni sebanyak 64 orang responden, kedua Pendapatan perbulan <Rp. 1.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 21 orang responden, kemudian terakhir 15 orang responden Pendapatan perbulannya >Rp. 5.000.000 , Berdasarkan tabel data di atas dapat digambarkan data responden berdasarkan pendapatan perbualan dalam diagram di bawah ini :

Gambar 4.5
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan
Perbulan



Sumber : Hasil peneliti 2018

4.1.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Pada penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala Ordinal dan yang menjadi respondennya yaitu Anggota Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur dengan minimal jenjang pendidikan terakhirnya SMA. Skala ordinal digunakan dalam pembobotan item kuesioner variabel X dan Y dengan bobot sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS) : bobot nilai 1

Tidak Setuju (TS) : bobot nilai 2

Kurang Setuju (KS) : bobot nilai 3

Setuju (S) : bobot nilai 4

Sangat Setuju (SS) : bobot nilai 5

Pemberian bobot tersebut untuk mempermudah dalam penilaian yang selanjutnya akan dilakukan pencarian rata-rata, sehingga dibuat interval 5 (lima).

Menurut **Riduwan (2011;121)** rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

Mencari nilai panjang kelas interval

$$i = \frac{\text{Rentang Skor (R)}}{\text{Banyaknya Kelas (BK)}} = \frac{R}{BK}$$

Keterangan :

Rentang Skor = Skor Terbesar – Skor Terkecil

Banyaknya Kelas = dalam penelitian ini adalah 5 (lima)

Sehingga dalam mencari nilai panjang kelas interval dapat dimasukan kedalam rumus diatas seperti berikut :

$$i = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka di dapat interval dari kriteria penilaian sebagai berikut :

1,00 – 1,79 = Sangat Tidak Baik (STB)

1,80 – 2,59 = Tidak Baik (TB)

2,60 – 3,39 = Cukup Baik (CB)

3,40 – 4,19 = Baik (B)

4,20 – 5,00 = Sangat Baik (SB)

4.1.3.1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pengurus Koperasi

Sinar Pelita Cabang Cianjur

Dalam **penelitian** ini, digunakan 18 pernyataan yang mewakili 5 indikator kualitas pelayanan yakni Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*), Hasil data yang di olah berdasarkan kuesioner dengan variabel Kualitas Pelayanan (X) sebanyak 100 yang diberikan kepada responden Anggota Koperasi Sinar Pelita dengan jenjang Pendidikan terakhir SMA, diperoleh informasi data sebagai berikut :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
1	Tangible	Pengurus mampu memperlihatkan penampilan rapi saat bertemu dengan saya.	1	10	42	41	6	341	3,41	Baik
2		Saya mendapat kenyamanan saat berada di gedung Koperasi Sinar Pelita	1	10	45	38	6	338	3,38	Cukup Baik
3		Pengurus dapat menyelesaikan permintaan saya tepat waktu	2	17	43	31	7	324	3,24	Cukup Baik

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
4		Proses Simpan Pinjam di Koperasi Sinar Pelita mudah.	2	18	38	36	6	326	3,26	Cukup Baik
5		Koperasi Sinar Pelita telah menyediakan media promosi yang unggul dan senantiasa memberikan informasi yang relevan kepada saya.	0	13	42	36	9	341	3,41	Baik
6	Realibilitas	Pengurus selalu mendengarkan pengaduan Anggota dengan cermat	4	21	42	29	4	308	3,08	Cukup Baik
7		Koperasi Sinar Pelita telah memberikan standar pelayanan yang baik	0	7	36	51	6	356	3,56	Baik
8		Pengurus mampu menggunakan alat komunikasi dengan baik	2	9	31	47	11	356	3,56	Baik
9	Responsiveness	Saya ditanggapi dengan baik ketika melakukan pengaduan	2	19	44	28	7	319	3,19	Cukup Baik
10		Saya mendapat respon yang cepat dan tepat atas pengaduan saya	0	11	36	38	15	357	3,57	Baik
11		Pengaduan saya selalu mendapat tanggapan dan penyelesaian	1	10	42	41	6	341	3,41	Baik
12	Assurance	Koperasi Sinar Pelita dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal	1	10	45	38	6	338	3,38	Cukup Baik

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
13		Saya merasa aman melakukan simpan pinjam di Koperasi Sinar Pelita karena telah berbadan hokum	2	17	43	31	7	324	3,24	Cukup Baik
14		Biaya – Biaya yang saya bayarkan sesuai dengan bukti pembayaran yang saya terima	2	18	38	36	6	326	3,26	Cukup Baik
15	Emphaty	Pengurus menyambut saya dengan baik ketika saya datang	0	13	42	36	9	341	3,41	Baik
16		Pengurus bersikap ramah ketika berhadapan dengan saya	4	21	42	29	4	308	3,08	Cukup Baik
17		Pengurus memperhatikan saya ketika saya berbicara	0	7	36	51	6	356	3,56	Baik
18		Saya tidak diperlakukan diskriminasi	2	9	31	47	11	356	3,56	Baik
Jumlah			26	240	718	684	132	6056	60,56	
Total			26	480	2154	2736	660	6056		
Persentase			0,43	7,93	35,57	45,18	10,9	100		
Rata – rata									3,36	Cukup Baik

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah 2018

Keterangan :

1. Dapat dilihat berdasarkan pernyataan No. 1 bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang responden, dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang responden. Responden secara keseluruhan dari 100 orang dapat ditarik kesimpulan bahwa pengurus mampu memperlihatkan penampilan rapi saat bertemu dengan anggota (baik). karena dapat dilihat dari skor rata-rata = 3,41 yang berada pada interval 3,40 – 4,19
2. Untuk pernyataan No. 2, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 6 orang responden, diikuti dengan responden yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang responden, kemudian yang menyatakan kurang setuju sebanyak 45 orang. Secara keseluruhan dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa Gedung Koperasi Sinar Pelita memberikan kenyamanan (Cukup Baik).karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,38 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
3. Untuk Pernyataan No. 3, responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 7 orang responden, yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang responden, kemudian yang menyatakan kurang setuju sebanyak 43 orang responden. Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa pengurus mampu menyelesaikan permintaan anggota tepat waktu (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,24 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
4. Untuk pernyataan No. 4, responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 6 orang responden, setuju 36 orang responden, kurang setuju 38 orang responden, tidak setuju 18 orang dan 2 orang responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa Proses simpan pinjam di koperasi sinar pelita mudah sehingga penilaian anggota (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,26 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.

5. Untuk pernyataan No. 5, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 9 orang responden dan yang menyatakan setuju adalah 36 orang responden, kemudian yang menyatakan kurang setuju adalah 42 orang responden. Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa Koperasi Sinar Pelita telah menyediakan media promosi yang unggul dan senantiasa memberikan informasi yang relevan kepada Anggota telah berjalan dengan (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,41 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
6. Untuk pernyataan No. 6, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 4 orang, yang menyatakan setuju 29 orang. Dapat diambil kesimpulan dari 100 responden tersebut, bahwa Pengurus selalu mendengarkan pengaduan anggota dengan cermat mendapatkan nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata= 3,08 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
7. Untuk pernyataan No. 7, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang responden, pernyataan setuju sebanyak 51 responden. Dapat diambil kesimpulan dari 100 orang responden bahwa Koperasi Sinar Pelita memberikan standar pelayanan yang baik mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
8. Untuk pernyataan No. 8, terdapat 11 orang yang menyatakan sangat setuju, 47 menyatakan setuju. Dapat diambil kesimpulan dari 100 responden bahwa

Pengurus mampu menggunakan alat komunikasi dengan baik mendapat penilaian (Baik) karena dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

9. Untuk pernyataan No. 9, terdapat 7 orang yang menyatakan sangat setuju, dan terdapat juga 28 orang yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan dari 100 responden bahwa Anggota mendapat tanggapan dengan baik dari pengurus ketika melakun pengaduan mendapat nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,19 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
10. Untuk pernyataan No. 10, terdapat 15 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 38 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Anggota mendapat respon yang cepat dan tepat atas pengaduannya mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,57 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
11. Untuk pernyataan No. 11, terdapat 6 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 41 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Anggota selalu mendapat tanggapan dan penyelesaian atas pengaduannya mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,41 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
12. Untuk pernyataan No. 12, terdapat 6 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 38 orang responden yang menyatakan setuju, 45 orang responden menyatakan kurang setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Koperasi Sinar Pelita memberikan pelayanan sesuai jadwal mendapat nilai (Cukup Baik)

karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,38 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.

13. Untuk pernyataan No. 13, terdapat 7 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 31 orang responden yang menyatakan setuju, dan 41 orang responden menyatakan sangat tidak setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Anggota merasa aman melakukan simpan pinjam di Koperasi Sinar Pelita, mendapat nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,24 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
14. Untuk pernyataan No. 14, terdapat 6 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 36 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Biaya – biaya yang dibayarkan anggota sesuai dengan bukti pembayaran yang diterima mendapat nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,26 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
15. Untuk pernyataan No. 15, terdapat 9 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 36 orang responden yang menyatakan setuju, 42 orang responden menyatakan kurang setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sambutan pengurus kepada anggota mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,41 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
16. Untuk pernyataan No. 16, terdapat 4 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 29 orang responden yang menyatakan setuju, 42 orang responden menyatakan kurang setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap ramah yang diberikan petugas kepada Anggota mendapat nilai (Cukup Baik)

karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,08 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.

17. Untuk pernyataan No. 17, terdapat 6 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 51 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengurus memperhatikan anggota ketika berbicara mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
18. Untuk pernyataan No. 18, terdapat 11 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 47 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Anggota tidak mendapatkan perlakuan diskriminasi mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel 4.12 diatas menunjukan bahwa variabel Kualitas secara keseluruhan berada dalam kategori Cukup Baik dengan rata-rata nilai bobot 3,36 yang berada pada kategori 2,60 – 3,39. Hasil ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pengurus Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur dipersepsikan masih relatif positif oleh responden. Hal tersebut terlihat dari jawaban keseluruhan responden dengan 10,9 % responden menyatakan sangat setuju, 45,18% responden menyatakan setuju, 35,57% responden menyatakan kurang setuju, 7,93% responden menyatakan tidak setuju, dan 0,43 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Nilai bobot tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,57 berada pada pernyataan Poin 10 “Saya mendapat respon yang cepat dan tepat

atas pengaduan saya”. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,08 berada pada pernyataan poin 6 “Pengurus selalu mendengarkan pengaduan Anggota dengan cermat”, dan pernyataan poin 16 “Pengurus bersikap ramah ketika berhadapan dengan saya”.

4.1.3.2 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Anggota Koperasi

Dalam variabel kepuasan anggota koperasi, digunakan 13 pernyataan yang disebar kepada 100 orang responden sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota Koperasi Secara Keseluruhan

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
1	Kinerja	Pengurus memberikan pelayanan dengan cepat	3	17	55	20	5	307	3,07	Cukup Baik
2		Pengurus mampu meyakinkan jaminan keamana atas transaksi yang dilakukan di Koperasi Sinar Pelita	2	15	45	26	12	331	3,31	Cukup Baik
3	Fitur (Features)	Koperasi Sinar Pelita menyediakan alat komunikasi dan penyebaran informasi yang lebih baik dari koperasi lainnya	0	18	34	41	7	337	3,37	Cukup Baik
4	Reliabilitas	Pengurus memberikan jaminan ketepatan atas transaksi yang dilakukan	0	18	34	41	7	338	3,38	Cukup Baik

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
5	Konfirmasi	Saya mendapat pelayanan dengan tepat waktu	0	3	43	49	5	356	3,56	Baik
6	Daya Tahan	Pengurus melayani saya dengan ramah	4	17	39	33	7	322	3,22	Cukup Baik
		Pengurus dapat meyakinkan saya untuk bertransaksi di Koperasi Sinar Pelita	2	15	45	26	12	331	3,31	Cukup Baik
7	Serviceability	Koperasi Sinar Pelita memberikan jaminan pelayanan yang cepat dan mudah	4	17	37	35	7	324	3,24	Cukup Baik
8	Estetika	Saya merasa puas telah melakukan simpan pinjam di Koperasi Sinar Pelita	0	18	34	41	7	337	3,37	Cukup Baik
		Produk Simpan Pinjam Koperasi Sinar Pelita dapat membantu saya.	11	15	23	28	22	333	3,33	Cukup Baik
		Proses Simpan Pinjam di koperasi Sinar Pelita mudah	8	15	31	29	17	332	3,32	Cukup Baik
9	Persepsi Terhadap Kualitas	Saya akan melakukan permintaan berulang atas produk Simpan Pinjam Koperasi Sinar Pelita	7	9	30	29	25	356	3,56	Baik
		Biaya yang saya bayarkan sebanding dengan pelayanan yang saya dapatkan dari pengurus.	3	19	26	33	19	346	3,46	Baik
Jumlah			44	196	476	431	152	4350	43,50	
Total			44	392	1428	1724	760	4350		
Persentase			1,01	9,01	32,83	39,63	17,47	100		

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Bobot Total	Rata-rata	Ket
Rata – rata									3,35	Cukup Baik

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah 2018

Keterangan :

1. Dapat dilihat berdasarkan pernyataan No. 1 bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang responden, responden yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang responden, responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 55. Responden, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang responden, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden, secara keseluruhan dari 100 orang dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan (cukup baik). karena dapat dilihat dari skor rata-rata = 3,07 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
2. Untuk pernyataan No. 2, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 12 orang responden, diikuti dengan responden yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang responden, kemudian yang menyatakan kurang setuju sebanyak 45 orang. Secara keseluruhan dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan keselamatan (Cukup Baik). karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,31 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
3. Untuk Pernyataan No. 3, responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 7 orang responden, yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang responden,

kemudian yang menyatakan kurang setuju sebanyak 34 orang responden. Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa Ketersediaan Fasilitas tambahan sebagai pembeda dengan jasa lainnya (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,37 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.

4. Untuk pernyataan No. 4, responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 7 orang responden, setuju 41 orang responden, kurang setuju 34 orang responden, dan tidak setuju 18 orang. Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan kerusakan atas produk yang diterima (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,38 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
5. Untuk pernyataan No. 5, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 5 orang responden dan yang menyatakan setuju adalah 49 orang responden, kemudian yang menyatakan kurang setuju adalah 43 orang responden. Dari 100 orang responden dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.
6. Untuk pernyataan No. 6, responden yang menyatakan sangat setuju adalah 7 orang, yang menyatakan setuju 33 orang. Dapat diambil kesimpulan dari 100 responden tersebut, bahwa ramah tamah staff (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata= 3,22 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
7. Untuk pernyataan No. 7, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang responden, pernyataan setuju sebanyak 26 responden. Dapat diambil kesimpulan dari 100 orang responden bahwa Kompetensi Staff (Cukup Baik)

karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,31 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.

8. Untuk pernyataan No. 8, terdapat 7 orang yang menyatakan sangat setuju, 35 menyatakan setuju. Dapat diambil kesimpulan dari 100 responden bahwa kecepatan dan kemudahan pelayanan mendapat penilaian (Cukup Baik) karena dilihat dari skor rata – rata = 3,24 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
9. Untuk pernyataan No. 9, terdapat 7 orang yang menyatakan sangat setuju, dan terdapat juga 41 orang yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan dari 100 responden bahwa kepuasan anggota mendapat nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,37 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
10. Untuk pernyataan No. 10, terdapat 15 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 38 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa manfaat produk (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,33 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
11. Untuk pernyataan No. 11, terdapat 17 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 29 orang responden yang menyatakan setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan sistem mendapat nilai (Cukup Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,32 yang berada pada interval 2,60 – 3,39.
12. Untuk pernyataan No. 12, terdapat 25 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 29 orang responden yang menyatakan setuju, 30 orang responden menyatakan kurang setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa

permintaan berulang mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,56 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

13. Untuk pernyataan No. 13, terdapat 19 orang responden yang menyatakan sangat setuju kemudian terdapat 33 orang responden yang menyatakan setuju, dan 26 orang responden menyatakan sangat tidak setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai produk mendapat nilai (Baik) karena dapat dilihat dari skor rata – rata = 3,46 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

4.1.4 Analisis Pengujian Validitas

Dalam mengetahui bagaimana instrumen digunakan, maka dilakukan uji validitas untuk mengukur sejauh mana instrumen dapat digunakan dengan tujuan mengetahui pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Pengukuran uji validitas kuesioner penelitian ini menggunakan koefisien korelasi sederhana. Pengujian setiap butir dikorelasikan dengan skor total responden, sehingga didapat jumlah skor dari setiap butir. Kemudian dilakukan uji validitas dengan koefisien korelasi sederhana. Apabila koefisien korelasi > 0.3 maka dalam instrumen tersebut dinyatakan valid.

Variabel X

Variabel X merupakan variabel independen atau disebut juga variabel bebas yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat atau variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) Empati (*Emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Hasil dari peneltitian menggunakan uji validitas dengan pernyataan-pernyataan variabel X, serta butir-butir dari keseluruhan dan pernyataan tersebut adalah dinyatakan valid atau sesuai dengan apa yang sudah diukur. Nilai koefisien korelasi telah dihitung menggunakan SPSS dari skor total dalam setiap variabel X, hasilnya setiap instrument mendapatkan hasil koefisien korelasi > 0.3 dan signifikansi 0.000 maka dapat simpulkan bahwa setiap instrument dinyatakan valid, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 8.

Variabel Y

Variabel Y merupakan variabel dependen atau disebut juga variabel terikat yang dipengaruhi dan menjadi akibat karena adanya variabel bebas atau variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Anggota (Y). Hasil dari peneltitian menggunakan uji validitas dengan pernyataan-pernyataan variabel Y, serta butir-butir dari keseluruhan dan pernyataan tersebut adalah dinyatakan valid atau sesuai dengan apa yang sudah diukur. Nilai koefisien korelasi telah dihitung menggunakan SPSS dari setiap butir kuesioner dan skor total dalam setiap variabel Y yaitu lebih dari 0.3 dengan tingkat signifikansi 0.00, untuk hasil lebih jelas dapat dilihat pada lampiran 8.

4.1.5 Analisis Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali –

untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel, karena dalam setiap penelitian harus mempunyai syarat reliabel. Semua pernyataan dalam mengukur suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila koefisien reliabelnya lebih dari 0,6 atau sama dengan 0,6 ($\geq 0,6$). Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan *software* SPSS 16 dengan jumlah responden 100 orang dapat dilihat seperti dibawah ini :

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel X
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.933	.934	18

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Pada hasil uji reliabilitas variabel X yang dapat dilihat pada tabel 4.22 diatas bahwa diperoleh *Cronbach's Alpha* sebesar 0,933. Sehingga melihat hal tersebut dapat di simpulkan bahwa kuesioner dalam variabel X ini dapat dinyatakan reliabel atau konsisten, karena koefisien reliabelnya lebih dari 0,6 ($>0,6$).

Tabel 4.10

Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.769	.791	13

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Pada hasil uji reliabilitas variabel Y yang dapat dilihat pada tabel 4.23 diatas bahwa diperoleh *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769. Sehingga melihat hal tersebut dapat di simpulkan bahwa kuesioner dalam variabel Y ini juga dapat dinyatakan reliabel atau konsisten, karena koefisien reliabelnya lebih dari 0,6 ($>0,6$).

Berdasarkan hasil penelitian dalam uji reliabilitas yang dilakukan diatas terhadap semua variabel, dapat dikatakan reliabel (nilai dari koefisien reliabilitas

lebih dari 0,6) sehingga instrumen ini dapat digunakan sebagai pengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan yang didalamnya terdapat keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*), terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Sinar Pelita Cabang Cianjur.

4.2.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana (*Bivariate Correlation*) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Regresi linear sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel.

Tabel 4.11
Persmaan Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.043	2.733		5.870	.000
	VAR0000	.453	.044	.717	10.192	.000
1						

a. Dependent Variable: VAR00002

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada output diatas, pada kolom B constant (a) adalah 16,043, sedangkan nilai kepuasan pelanggan (b / koefisien regresi) adalah 0,453, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = 16,043 + 0,453 X$$

Konstanta sebesar 16,043 mengandung arti bahwa nilai konsisten variable Kualitas Pelayanan adalah sebesar 16,043. Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata – rata variable Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan koefisien regresi X sebesar 0,453 menyatakan bahwa setiap

penambahan 1 satuan nilai , maka nilai Kepuasan (Y) bertambah sebesar 0,453. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Selain menggambarkan persamaan regresi, output ini juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y). Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel koefisien di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y).

4.2.2. Koefisien Korelasi

Uji korelasi dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi sederhana dengan metode *Pearson* atau sering disebut *Product Moment Pearson*. Uji Koefisien Korelasi *Pearson* adalah uji statistik untuk menguji 2 variabel yang berdata rasio ataupun data yang berisi angka riil yaitu data sesungguhnya yang diambil langsung dari angka asli. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi dan seberapa kuat hubungan tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi atau r . Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan

hubungan terbalik (X naik maka Y turun). Kategori korelasi dapat dibagi sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	2Sangat kuat

(Sumber: Sugiyono, 2012)

Jika dilihat dari nilai signifikansi, kedua variabel yang diuji dikatakan memiliki hubungan apabila nilai signifikansi < 0.05 dan tidak terdapat hubungan apabila nilai signifikansi > 0.05 . Berikut merupakan hasil uji koefisien korelasi menggunakan SPSS 16.

Tabel 4.13
Analisis Koefisien Korelasi

Correlations		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Anggota
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Anggota	Pearson Correlation	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi menggunakan program SPSS 16 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu $0.000 < 0.05$ yang berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan Anggota dan nilai korelasi person 0.714 berada pada interval 0,60 – 0,799 yang berarti hubungan yang kuat, dari nilai korelasi person tersebut pula dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan anggota.

4.2.3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 4.14
Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.515	.510	4.600

a. Predictors: (Constant), VAR00001

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Hasil perhitungan koefisien korelasi (R^2) di atas dapat diketahui besarnya nilai atau kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Variabel Y) yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi (hasil pengkuadratan dari koefisien korelasi dikali 100%). Setelah diketahui nilai (R) sebesar 0,717 selanjutnya nilai persentase r^2 dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 K_d &= R^2 \\
 &= 0,717^2 \\
 &= 0,515
 \end{aligned}$$

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,515 dikalikan 100% yakni sebesar 51,5% menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 51,5% terhadap Kepuasan Anggota (Variabel Y), sedangkan sisanya sebesar 48,5% merupakan kontribusi pengaruh

variabel lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, Harga, Emosional, dan Kemudahan.

4.3. Pengujian Hipotesis Secara Statistik (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah model regresi yang di buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y), diperlukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program *Software* SPSS v16, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.27 dibawah ini:

Tabel 4.15
Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Anggota
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.043	2.733		5.870	.000
VAR0000					
1	.453	.044	.717	10.192	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Berdasarkan nilai t pada table diatas, diketahui nilai t_{hitung} sebesar 10,192.

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y).

Hipotesis :

Ho : Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y).

H1 : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Pengambilan tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,1 dengan menentukan t_{tabel} sebagai berikut :

$$t_{tabel} = (\alpha / 2) ; (n - k - 1)$$

$$= (0,1 / 2) ; (100 - 1 - 1)$$

$$= 0,05 ; 98$$

$$= 1,9844$$

Keterangan :

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

α = 10%

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka di dapat hasil t_{tabel} adalah 1,9844 Dari output diatas dapat diketahui nilai t hitung = 10,192 > T_{tabel} = 1,9844 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$, maka Ho ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y).

4.4. Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik merupakan uji pra-syarat yang harus dilakukan sebelum uji hipotesis. Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dimana asumsi yang harus terpenuhi adalah data harus berdistribusi normal dan linear.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah kenormalan distribusi data atau data memiliki sebaran yang normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar data terdistribusi secara normal dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov – Smirnov*, dengan kriteria penelitian :

1. Angka Signifikansi (Sig) > 0,05 maka data terdistribusi normal
2. Angka Signifikansi (Sig) < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal

Berdasarkan hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan *software* SPSS v16. Hasilnya dapat diperoleh pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.57643496
Most Extreme	Absolute	.058
Differences	Positive	.044
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.581
Asymp. Sig. (2-tailed)		.888

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi **0,888** > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan

menguji taraf keberartian *equation of linearity* dari hubungan linearitas tersebut. Linieritas menunjukkan variasi hubungan linier dari variabel yang diuji. Data yang baik adalah data yang memiliki hubungan yang linear antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y). Kedua variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear signifikan apabila *Dequation from linearity* memiliki nilai signifikansi > 0.05 . Berikut merupakan hasil uji lineritas pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Tabel 4.17
Analisis Linearitas

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Anggota * Kualitas Pelayanan Between Groups (Combined)	2920.693	37	78.938	3.572	.000
Linearity	2184.602	1	2184.602	98.850	.000
Deviation from Linearity	736.091	36	20.447	.925	.592
Within Groups	1370.217	62	22.100		
Total	4290.910	99			

Berdasarkan Hasil analisis yang dilakukan menggunakan program SPSS 16 terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan (Y) Anggota dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi Deviation from linearity yang dihasilkan yaitu $0.592 > 0.05$ maka kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan linear terhadap kepuasan (Y) anggota.