



## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA UNIT SIMPAN PINJAM AS SA'ADAH**

**Oleh :**

**NAMA : ANITA GUSNI**

**NIM : 181000261201038**

**PRODI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2022**

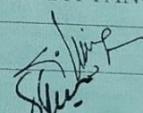
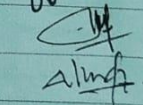
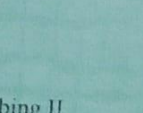
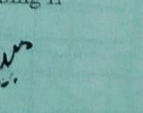
## PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 22 Juli 2022

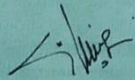
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota  
Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam  
As Sa'adah  
Nama : Anita Gusni  
NIM : 18.10.002.61201.038  
Program Studi : Manajemen

### TIM PENGUJI

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Usmiar, SE, M.Si	Ketua	
2.	Leli Suwita, SE, MM	Anggota	
3.	Dr. Tri Irfanda Indrayani, M.Pd	Anggota	
4.	Nurhaida, SE, MM	Anggota	

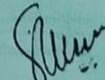
### Disetujui Oleh :

Pembimbing I



( Usmiar, SE, M.Si )

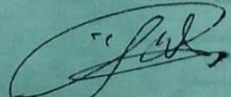
Pembimbing II



( Leli Suwita, SE, MM )

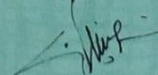
### Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi



( Puguh Setiawan, SE, M.Si )

Ketua Program Manajemen



( Usmiar, SE, M.Si )

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis lahir di Biaro, pada 07 Agustus 1997. Penulis merupakan Putri dari Bapak Syafaruddin (Alm) dan ibu Helendra. Penulis anak ke-Tiga dari empat bersaudara.

Jenjang pendidikan Penulis, Penulis Menyelesaikan Pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Tahun 2003, Menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN 09 Surau Laut, Ampek Angkek pada Tahun 2010, Menyelesaikan Sekolah Madrasah Tsanawiyah di MTs-TI Candung pada Tahun 2014, Menyelesaikan Sekolah Madrasah Aliyah Program Ilmu pengetahuan Alam di MAS-TI Candung pada Tahun 2017. Penulis melanjutkan Pendidikan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen.

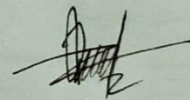
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi, Penulis menyelesaikan Tugas Akhir Dengan Judul Penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam”**. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M). Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir semester dalam rentang waktu 4 Tahun dengan Predikat Sangat Memuaskan bertepatan pada hari Jum’at 22 Junli 2022 (17:15 WIB).

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya seni saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya suatu pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Padang, 07 Agustus 2022

Yang menyatakan



ANITA GUSNI  
18.10.002.61201.038

## HAK CIPTA

Hak cipta milik **ANITA GUSNI** tahun 2022, dilindungi oleh undang-undang yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebahagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, copy atau micro film dan lain sebagainya.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya tanpa batas kepada penulis, Salawat beriringan salam kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Panutan sejati umat manusia, yang telah mendorong perubahan radikal dalam keimanan, kebudayaan dan tatanan social dunia. Serta doa terbaik kita kirimkan teruntuk para pahlawan nasional Indonesia yang telah berjuang dan berkorban jiwa raga demi kemerdekaan Indonesia dan terkhusus untuk Alm Ayahanda Syafaruddin. Semoga beliau ditempatkan di sisi-NYA. Amiin...

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa’adah Jorong Surau Lauik”** ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tulus tak terhingga kepada teristimewa Alm Ayahanda **SYAFARUDDIN** dan Ibunda **HELENDRA** yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik, serta membina penulis dengan penuh kasih sayang dari sejak kecil hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu **Usmiar, SE. M.Si** selaku Pembimbing I yang dengan sabar telah berkenan meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan hingga akhir penulisan ini.
2. Ibu **Leli Suwita, SE.MM** selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, bahkan buah pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd dan Ibu Nurhaida, SE.MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan pada skripsi ini.
4. Bapak Puguh Setiawan, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Usmiar, SE. M.Si selaku Kaprodi Manajemen.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Nenek Nurbaina dan Nenek Alisna, Umi Yulfiami, Bunda Yulsofriend, Mak Ad, kakak Nur Isra, kakak Retni Yulia, dan Putra Abdullah Azis dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Afdal Arif selaku teman, sahabat, dan keluarga bagi penulis. Yang telah menemani dan selalu mendukung penulis dalam segala hal.
9. Sahabat **Nur Alia, Putri Khairani, Annisa Nur Janah, Widya Putri, Nopi Aldinna, Chintia Mega Nanda** sebagai sahabat yang selalu ada disaat yang

tepat dan memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.

10. Rekan-rekan angkatan 2018 atas kebersamaan, kekompakan, dukungan, semangat dan masukannya.

Atas bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih. Semoga mendapatkan ridho dan balasan dari Allah S.W.T dan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat.

Padang, Juni 2022

Penulis

**Anita Gusni**  
**NIM.18.10.002.61201.038**



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba**

### **Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah**

**Oleh : Anita Gusni**

**Nim : 181000261201038**

**Email : [awagkamek@gmail.com](mailto:awagkamek@gmail.com)**

#### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 72 responden dengan menggunakan metode pengumpulan data teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji T dan uji F. Pada pembahasan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Karena  $t_{hitung} 2,253 > t_{tabel} 1,667$ . Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Karena  $t_{hitung} 3,789 > t_{tabel} 1,667$ . Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Karena  $t_{hitung} 3,165 > t_{tabel} 1,667$ . Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Karena  $t_{hitung} 5,006 > t_{tabel} 1,667$ . Empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Karena  $t_{hitung} 2,353 > t_{tabel} 1,667$ . Hal ini dapat di lihat bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $25,333 > 2,35$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan R squarenya didapat yaitu sebesar 0,657 atau (65,7%). Hal ini menunjukkan bahawa pengaruh variable independen terhadap variabel dependen sebesar 65,7%, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dari hasil  $\beta$  koefisien diperoleh nilai variabel jaminan sebesar 0,470 yang menunjukkan bahwa variabel jaminan yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

**Kata Kunci : Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Teoritis .....	8
2.1.1 Koperasi .....	8
2.1.2 Kepuasan Anggota .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Hipotesis .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.2	Jenis Penelitian .....	24
3.3	Sumber Data .....	24
3.4	Populasi dan Sampel .....	25
3.5	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7	Teknik Analisis Data .....	39

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Latar Belakang Perusahaan.....	39
4.2	Gambaran Umum Responden .....	45
4.3	Uji Validitas .....	47
4.4	Uji Realibilitas .....	50
4.5	Tingkat Capaian Responden.....	51
4.6	Skala Pengukuran .....	58
4.7	Pengujian Hipotesis .....	61
4.8	Interpetasi Persamaan Regresi Linear Bergand .....	64
4.8	Pembahasan .....	66

### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran .....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
TABEL 3.1 Defenisi Operasional .....	27
TABEL 3.2 Tabel Skala Likert .....	39
TABEL 3.3 Tabel Kriteria Penilaian TCR .....	32
TABEL 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
TABEL 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
TABEL 4.3 Uji Validitas Bukti Langsung .....	47
TABEL 4.4 Uji validitas Keandalan .....	48
TABEL 4.5 Uji validitas Daya Tanggap .....	48
TABEL 4.6 Uji validitas Jaminan .....	49
TABEL 4.7 Uji validitas Empati .....	49
TABEL 4.8 Uji validitas Kepuasan Anggota .....	50
TABEL 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
TABEL 4.10 TCR .....	51
TABEL 4.16 Hasil Regresi Linear Berganda .....	58
TABEL 4.17 Uji Normalitas .....	58
TABEL 4.18 Uji Multikolinearitas .....	59
TABEL 4.19 Uji Autokorelasi .....	60
TABEL 4.20 Uji Heteroskedastisitas .....	61
TABEL 4.21 Uji Statistik t .....	61
TABEL 4.22 Uji Stattistik F .....	63
TABEL 4.23 Uji Koefesien Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Peta Lokasi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Koperasi adalah badan usaha yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil dan makmur yang berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Sebagaimana yang tercantum dalam UU Pasal 4 No. 25 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa fungsi dan peran koperasi pada poin pertama yaitu membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial anggota dan masyarakat.

Kesejahteraan anggota dapat diwujudkan koperasi dengan cara meningkatkan kepuasan anggota. Untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan koperasi. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Oleh

karena itu, diharapkan koperasi mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat yang besar dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya untuk anggota koperasi.

Menurut (Hendar dan Kusnadi, 2002:191) menyatakan jenis koperasi dibagi menjadi lima golongan, yaitu :

1. Koperasi Konsumen
2. Koperasi Produsen
3. Koperasi Pemasaran
4. Koperasi Jasa
5. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) / Koperasi Kredit

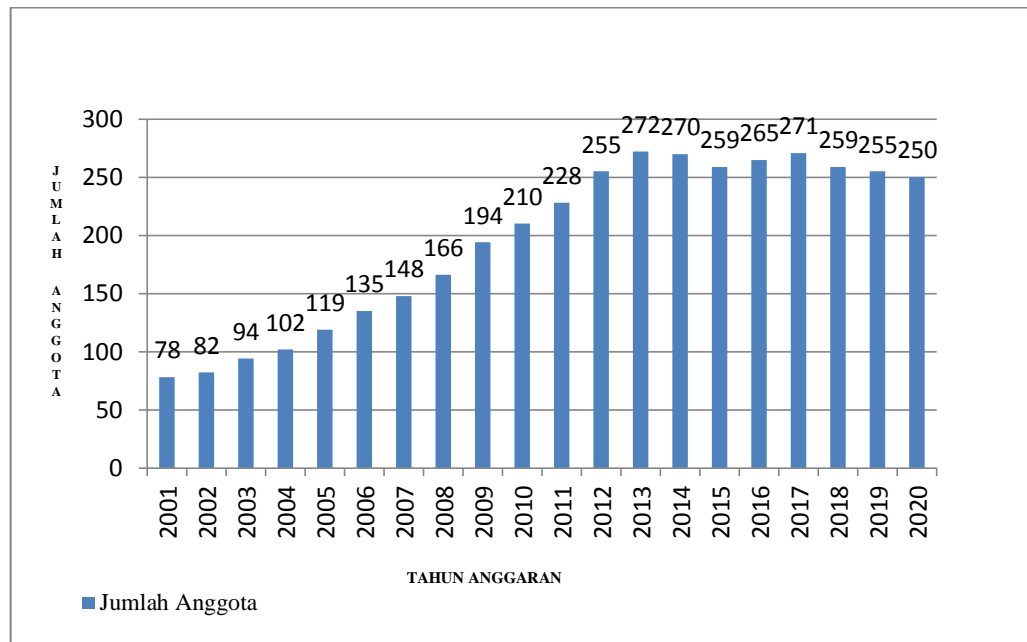
Dalam perkembangannya sebuah koperasi berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan anggota. Salah satu syarat agar koperasi menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan anggota. Peranan koperasi sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan anggota menjadi semakin penting bagi anggota. Apabila koperasi menginginkan anggota merasa puas perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan juga perlu memperhatikan strategi pelayanan yang tepat. Meskipun pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi telah sesuai dengan selera anggota, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan anggota kurang terpuaskan.

Semakin banyaknya jumlah koperasi menjadikan persaingan antar koperasi di Indonesia semakin ketat, hanya koperasi yang mampu memberikan nilai lebih dibanding pesaing yang akan memenangkan persaingan. Usaha meningkatkan kepuasan anggota merupakan hal sangat penting diperhatikan oleh koperasi simpan pinjam. Kepuasan anggota dapat terwujud jika koperasi simpan pinjam dapat memenuhi keinginan anggota yang berupa kualitas pelayanan yang baik kepada anggotanya.

Salah satu koperasi yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah Koperasi Simpan Pinjam. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya koperasi simpan pinjam yang bermunculan di Kabupaten Agam. Pelayanan dan jasa simpan pinjam yang ditawarkan beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap koperasi simpan pinjam. Hal tersebut menuntut pihak koperasi simpan pinjam untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding koperasi simpan pinjam kompetitornya.

Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah yang berdiri sejak tahun 2001 telah menjadi koperasi yang berkembang di kabupaten Agam. Adapun data perkembangan anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah pada tahun 2001 sampai tahun 2020 bisa kita lihat pada gambar 1.1 berikut ini :





**Gambar 1.1**

**Sumber : Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah**

Dari data diatas menunjukkan bahwa perkembangan anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah pada tahun 2001 sampai tahun 2013 mengalami penambahan anggota, hanya saja pada tahun 2014 – 2017 terjadinya naik turun pada jumlah anggota, pada tahun 2018 sampai 2020 terjadi penurunan pada jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

Salah satu ciri yang menonjol pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah yang dapat diteliti adalah prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang diterapkan (Lovelock dalam Daryanto, 2014:143-144) yaitu Bukti Langsung adalah penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, pengurus koperasi, dan sarana komunikasi yang dapat menumbuhkan image dari koperasi tersebut. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh koperasi. Daya tanggap adalah respon atau kesiapan koperasi

dalam membantu pelanggan ataupun anggota koperasi dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan adalah kemampuan dan kesopanan karyawan koperasi serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan koperasi tersebut. Empati adalah pemahaman anggota koperasi terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh anggota koperasi. Berdasarkan prinsip yang dijalankan oleh Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah ini, seharusnya anggota koperasi cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Bukti Langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?
2. Apakah Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?

4. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?
5. Apakah Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?
6. Apakah Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan terhadap Koperasi Serba Usaha Unit Anggota Koperasi Simpan Pinjam As Sa'adah
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah
6. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 3. Secara Teoritis

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

### 4. Secara Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang koperasi, khususnya mengenai Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

#### b. Bagi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah

Sebagai masukan, bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah dalam memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi sehingga tercapai tujuan dari Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

#### c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa universitas muhammadiyah sumatera barat untuk melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teoritis**

##### **2.1.1 Koperasi**

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

Koperasi terdiri dari kata “*Co*” memiliki arti bersama, dan “*Operation*” yang berarti bekerja. Perkataan koperasi berarti bekerjasama. Dalam ilmu ekonomi yang dimaksud dengan koperasi adalah suatu perkumpulan dari orang-orang atas persamaan derajat sebagai manusia dengan tidak membedakan haluan agama atau politik dengan sukarela masuk untuk memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggung jawab bersama.

Terdapat pada pasal 33 ayat (1) dan ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dalam penjelasannya yang dinyatakan dalam Pasal 33 tercantum dasar demokrasi ekonomi. Produksi dikerjakan oleh semua untuk semua dibawah pimpinan atau kepemilikan anggota-anggota masyarakat. Kemakmuran orang seorang. Atas dasar itulah dasar usaha yang sesuai dengan pengertian diatas adalah koperasi.

Sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang No 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian terutama pada Pasal 1 ayat (1), dinyatakan bahwa “Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Koperasi sebagai kumpulan orang, artinya koperasi merupakan kumpulan orang bukan kumpulan modal, sehingga koperasi lebih mengutamakan anggota dari pada modal. Sehingga koperasi benar-benar mengabdikan pada kepentingan anggota.
- 2) Koperasi bekerja atas dasar kekeluargaan dan kegotongroyongan, dalam artian para anggota koperasi bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati dalam rapat anggota.
- 3) Koperasi memajukan kesejahteraan anggota, artinya persamaan kepentingan ekonomi yang dimiliki oleh anggota merupakan potensi untuk bersama-sama yang dikembangkan melalui koperasi.

## **2. Landasan, Asas, dan Tujuan Koperasi**

Koperasi merupakan sarana untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Agar koperasi dapat berperan sesuai dengan fungsi dan tujuannya, maka perlu berpijak pada landasan seperti yang tercatat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Bab II, bagian pertama Pasal 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu Landasan Idiil yaitu Pancasila dan Landasan Struktural yaitu Undang-Undang dasar 1945.

Sementara itu, di Indonesia perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai adalah koperasi. Dengan asas kekeluargaan telah mencerminkan bahwa adanya kesadaran hati nurani untuk mengerjakan segala sesuatu dalam koperasi oleh semua untuk semua, dibawah pimpinan pengurus serta kepemilikan dari anggota atas dasar keadilan dan

kebenaran serta keberanian berkorban untuk kepentingan bersama. Menurut Pasal 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian dikatakan bahwa koperasi Indonesia berdasarkan atas dasar asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan disini diartikan sebagai bentuk kerjasama yang saling menghidupi dan tidak boleh terjadi suatu usaha yang merugikan atau mematikan usaha yang dijalankan oleh pihak lain.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 3 dinyatakan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur yang berlandaskan pada Pancasila dan UUD 1945. Pernyataan ini mengandung arti bahwa kesejahteraan anggota menjadi program utama koperasi melalui pelayanan usaha.

- a. Meskipun koperasi Indonesia merupakan organisasi yang bergerak dibidang ekonomi dan melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam ranah ekonomi, tetapi tujuan koperasi Indonesia yang paling utama bukanlah mencari keuntungan yang besar.
- b. Koperasi Indonesia didalam Negara yang menganut asas Pancasila tidak untuk mengadakan persaingan akan tetapi mengadakan kerjasama dengan siapapun.

### **3. Jenis-jenis Koperasi**

Menurut (Hendrojogi dalam Zeef, 2012:13) ada banyak cara dalam mengelompokkan koperasi. Cara-cara atau kriteria yang digunakan untuk mengelompokkan itu tentunya dari satu negara ke negara lain. Pengelompokkan atau klasifikasi koperasi memang diperlukan, mengingat banyak perbedaan yang ditemukan di antara sesama koperasi, baik yang menyangkut ciri, sifat, fungsi ekonominya, lapangan usaha, dan sebagainya.

Berdasarkan pada Pasal 16 Undang-Undang No. 25 Tahun 1992, koperasi harus ditentukan dengan jelas jenis koperasi dan keanggotaan yang selalu berhubungan dengan kegiatan usaha dan dasar untuk menentukan jenis koperasi adalah adanya kesamaan aktivitas, kepentingan anggota dan kebutuhan ekonomi anggotanya, maka jenis koperasi menurut (Hendar dan Kusnadi, 2002:191) ada 5 :

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

Koperasi yang anggotanya terdiri dari para konsumen akhir atau pemakai barang atau jasa. Yang mana kegiatan utama koperasi ini adalah melakukan pembelian bersama.

#### **2. Koperasi Produsen**

Koperasi yang beranggotakan para pengusaha kecil menengah yang menjalankan kegiatan penyediaan bahan baku dan penolong anggotanya.

#### **3. Koperasi Pemasaran**

Koperasi yang dibentuk untuk membantu anggotanya memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.



#### 4. Koperasi Jasa

Koperasi yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan jasa.

#### 5. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) / Koperasi Kredit

Koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana dari para anggota yang kemudian dipinjamkan lagi kepada anggota yang membutuhkan. Kegiatan koperasi simpan pinjam ini adalah menyediakan jasa penyimpanan dan penyimpanan dana kepada anggota koperasi.

Mengacu kepada pendapat diatas, jelaslah bahwa jenis koperasi yang ada menurut Peraturan Pemerintah di atas, dibedakan berdasarkan jenis koperasi, kesamaan aktivitas, kepentingan anggota dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Dengan adanya pembagian koperasi ini akan mudah mengetahui kegiatan usaha yang dijalankan oleh koperasi. Oleh karena itu, koperasi yang akan penulis teliti termasuk kedalam bentuk koperasi simpan pinjam.

#### **4. Fungsi koperasi**

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 Bab III bagian pertama tentang Perkoperasian adalah :

- a. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sekogurunya.

- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

### **2.1.2 Kepuasan Anggota**

#### **1. Pengertian Kepuasan**

Menurut (Kotler,2008:139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya. Menurut (Gerson dalam Arief, 2019:167) kepuasan pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. (Hoffman dan Beteson dalam Arief, 2019:167) kepuasan atau ketidakpuasan adalah sebuah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa yang sebenarnya.

Kepuasan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan atau anggota dapat memahami salah satu tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan puas jika kinerja melebihi harapan, maka anggota akan sangat puas.

Tingkat kepuasaan anggota terhadap pelayanan merupakan factor penting dalam mengembangkan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (anggota), meminimalkan waktu serta

memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Factor utama untuk penentu kepuasan anggota adalah persepsi anggota terhadap kualitas jasa.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, anggota umumnya menggunakan beberapa atribut factor berikut, (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) yaitu : Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

#### **1. Bukti langsung ( *Tangible* )**

(Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) Bukti langsung /Berwujud adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan bukti langsung :

- a. Fasilitas fisik
- b. Teknologi
- c. Pegawai

#### **2. Keandalan ( *Realibility* )**

(Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan keandalan adalah :

- a. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan
- b. Pelayanan yang sama untuk semua anggota
- c. Kepercayaan terhadap jasa yang diberikan
- d. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

(Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan anggota menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan daya tanggap adalah :

- a. Kesigapan dalam rangka melayani pelanggan
- b. Pelayanan yang diberikan kepada anggota dengan tanggap
- c. Pelayanan yang diberikan apabila menghadapi masalah

4. Jaminan (*Assurance*)

(Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) jaminana adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pengurus koperasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan jaminan adalah :

- a. Komunikasi (*Commucation*)
- b. Kredibilitas (*Credibility*)

- c. *Keamanan ( Security)*
- d. *Kompensasi ( Competence)*
- e. *Sopan santun ( Courtesy)*

#### 5. *Empati ( Empathy)*

(Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216) empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan empati adalah

- a. Pemberian informasi tentang produk / jasa
- b. Solusi yang diberikan pengurus
- c. Perhatian petugas terhadap keperluan pengunjung

Dari factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota / pelanggan diatas berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yaitu Bukti langsung, Keandaalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas menurut (Goetsh dan Davis dalam Arief, 2019:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut (Gerson dalam Arief, 2019:117) mutu adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu. (Philip Kotler dalam Arief, 2019:117) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Dari pendapat para ahli diatas terlihat bahwa barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila produk ini dapat memenuhi ekspektasi pelanggan akan nilai produk atau jasa tersebut.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan setiap usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan menurut (Gronroos dalam Daryanto, 2014: 135) suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan pendapat (Kotler dalam Daryanto, 2014: 135) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Salah satu tujuan utama koperasi adalah memberikan atau meningkatkan pelayanan atau jasa bagi para anggotanya. Pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang di berikan untuk memenuhi kebutuhan.

## 5. Kualitas Pelayanan

(Tjiptono dalam Purwaningsih, 2017:24) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

(Rangkuti dalam Purwaningsih, 2017:24) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi– dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut.

## 4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan seharusnya dilihat dari sudut pandangan pelanggan (anggota), anggotalah yang menentukan nilai kualitas tersebut. (Parasuraman dalam Wardi, 2016: 155) menyatakan lima dimensi kualitas pelayanan, sebaga berikut :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) adalah kemampuan fasilitas fisik suatu perusahaan jasa yang dapat diandalkan sebagai bukti nyata dari jasa yang diberikan.
- 2) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan jasa atau penyedia jasa untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa tersebut sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesediaan dan kemampuan perusahaan jasa atau penyedia jasa untuk membantu para pengguna jasa dan merespon

permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.

- 4) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan perusahaan atau penyedia jasa dan perilaku karyawan bagian depan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan para pengguna jasa.
- 5) *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada para pengguna jasa dengan memahami keinginan mereka.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Emir Al Qadri Harahap	2017	ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP LAYANAN JASA KOPERASI STUDI KASUS KOPERASI WANITA BINA USAHA DI KOTA BINJAI	Tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan kasat mata (tangible) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.
Septi Purwaningsih	2017	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, MOTIVASI ANGGOTA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) NEU RSUD BANYUMAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU RSUD Banyumas.</li> <li>2. Ada pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU</li> </ol>

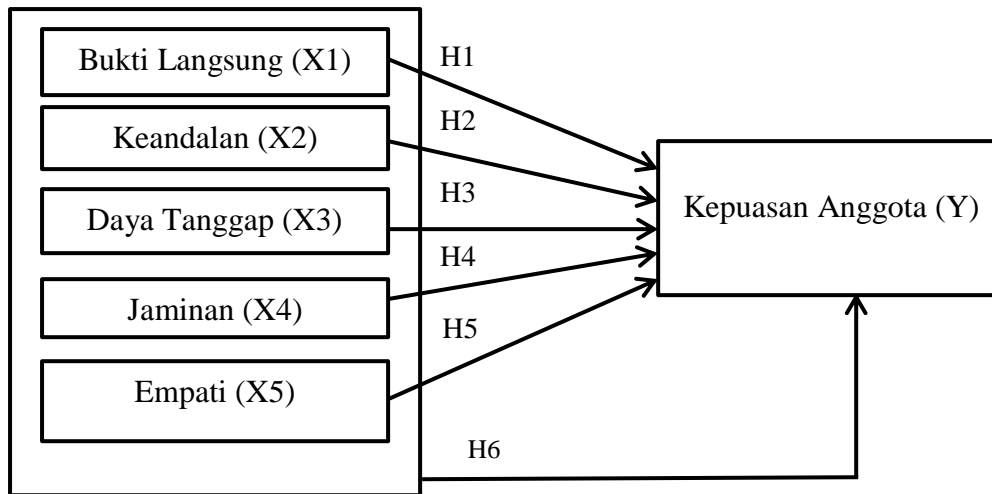


			<p>RSUD Banyumas.</p> <p>3. Ada pengaruh positif motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU RSUD Banyumas.</p> <p>Ada pengaruh positif citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU RSUD Banyumas.</p> <p>4. Ada pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, motivasi anggota dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU RSUD Banyumas.</p>
Niken Kusdayanti	2016	PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA SETIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN WONOSOBO	<p>1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.</p> <p>2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.</p> <p>3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.</p>
Mohammad Toha	2014	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS	<p>1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.</p>

		ANGGOTA KOPERASI SYARIAH BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH SURYA DANA TULUNGAGUNG	<p>2. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.</p> <p>3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan anggota berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah.</p>
Muhammad Alfiyan Najib	2014	ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PENGGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung)	Hasil penelitian diperoleh Citra merek, kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam sanggar bina usaha temanggung.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan anggota (Y). Atas dasar tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka konseptual dalam penelitian ini, seperti tersaji dalam gambar berikut :



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**

#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Diduga Bukti Langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.
- H2 : Diduga Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.
- H3 : Diduga Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.
- H4 : Diduga Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.
- H5 : Diduga Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

H6 : Diduga Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Adapun tempat penelitian ini dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah Jorong Surau Lauik, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2022 - Juni 2022.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2019:16), metode kuantitatif dapat disebut sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistic, dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.3 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Data Primer**

Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari responden dan yang menjadi responden adalah anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah dengan cara memberikan koesioner.

## **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (anggota).

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2019:126), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah yang terdapat 250 anggota.

#### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel. Menurut (Sugiyono,2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu merupakan pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Kerena menentukan subjek atau orang-orang terpilih harus sesuai dengan ciri-ciri khas yang dimiliki oleh sampel

itu. Mengingat keterbatasan yang dimiliki, untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan formulasi slovin dengan rumus :

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

Dimana :

n	=	Jumlah Sampel
N	=	Ukuran Populasi
e	=	Nilai kritis = 10% (0.10)

Maka :

$$n = \frac{250}{1 + 250 (0.1)^2}$$

$$n = 71,41 / 72$$

**Jadi, sampel yang digunakan yaitu sebanyak 72 orang.**

### 3.5 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang mempengaruhi yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen diantaranya yaitu Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Anggota (Y).

**Tabel 3. 1**  
**Defenisis Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur
1	Bukti Langsung (X1)	Bukti langsung ( <i>Tangible</i> ) adalah kemampuan suatu perusahann dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dpat diandalka keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216)	1. Gedung koperasi 2. Teknologi 3. Pegawai	Skala Likert
2	Keandalan (X2)	Keandalan ( <i>Reability</i> ) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216)	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. 2. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota atau pelanggan.	Skala Likert
3	Daya Tanggap (X3)	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelyanan yang cepat dan tepat kepada anggota, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan anggota menunggu persepsi yang negative dalam kualiatas pelayanan. (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216)	1. Kesigapan dalam rangka melayani pelanggan. 2. Pelayanan yang diberikan kepada anggota dengan tanggap. 3. Pelayanan yang diberikan apabila menghadapi suatu masalah.	Skala Likert
4	Jaminan (X4)	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pengurus koperasi untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada koperasi. (Parasuraman dalam	1. Komunikasi ( <i>Communication</i> ) 2. Kredibilitas ( <i>Credibility</i> ) 3. Keamanan ( <i>Security</i> ) 4. Kompetensi ( <i>Competence</i> )	Skala Likert



		Lupiyoadi, 2013:216)	5. Sopan santun ( <i>Courtesy</i> )	
5	Empati (X5)	Empati ( <i>Empathy</i> ) memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan anggota. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan, memahami kebutuhan anggota secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para anggota. (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216)	1. Pemberian informasi tentang produk jasa. 2. Solusi yang diberikan oleh petugas. 3. Perhatian pengurus terhadap keperluan anggota.	Skala Likert

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dengan responden. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

#### 1. Koesioner

Menurut (Sugiyono, 2019:199) koesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti menyebarkan koesioner pada responden dan dari jawaban yang diperoleh kemudian diberi skor menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono, 2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti

yang disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 3.2**  
**Tabel Skala Likert**

Kode	Keterangan	Skor
SP	Sangat Puas	4
P	Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : (Sugiyono, 2018:93)

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan daftar metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2019:206) Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistic deskriptif berfungsi untuk mempelajari tata cara pengumpulan, pencatatan, penyusunan dan penyajian data penelitian dalam bentuk tabel frekuensi atau grafik dan selanjutnya dilakukan pengukuran nilai-nilai statistiknya.

### **3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan keadaan yang menggambarkan apakah instrument yang kita gunakan mampu mengukur apa yang akan kita ukur. Hasil yang diperoleh dari uji validitas adalah suatu instrument yang valid atau sah. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Agar data yang diperoleh relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Untuk melakukan uji validitas menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang digunakan adalah korelasi Bivariate Pearson (Product Moment Pearson) yang merupakan pengukuran parametric, akan menghasilkan koefisien korelasi yang berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variable. Jika hubungan dua variable tidak linear, maka koefisien korelasi pearson tersebut tidak mencerminkan kekuatan hubungan dua variable yang sedang diteliti, meski kedua variable mempunyai hubungan kuat.

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrument yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data mengukur itu valid. (Sugiyono, 2013:172) Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung hasilnya lebih besar dari  $r$  tabel.

## **2. Uji Realibilitas**

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. (Sugiyono,2013:173) Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrument.

Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (*stability*), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Untuk menguji reliabilitas maka penelitian menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_x$  mendekati angka 1.

Reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan yaitu  $\geq 0.700$ . jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna, jika  $\alpha 0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi, jika  $\alpha 0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat, jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah, jika  $\alpha$  rendah kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

### 3. Penetapan Tingkat Kepuasan dengan TCR

Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indicator dalam pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner dipakai rumus berikut :

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{(5.SS)+(4.S)+(3.RR)+(2.TS)+(1.STS)}{SS+S+RR=TS+STS}$$

Sedangkan untuk mencari pencapaian jawaban-jawaban responden digunakan rumus berikut :

$$\text{TCR} = \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \%$$

Kriteria penilaian dari jawaban responden terhadap kuisisioner menurut Sugiyono (2013:184) adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Tabel Kriteria Penilaian TCR**

No	Persentase	Keterangan
1.	80-100%	Sangat Puas
2.	60<80%	Puas
4.	40<60%	Tidak Puas
5.	<40%	Sangat Tidak Puas

Sumber : Sugiyono 2018:83

### 3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Penggunaan model analisis ini dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. selain itu juga ingin mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikatnya baik secara bersama-sama maupun secara parsial.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = b_0 + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Anggota

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi

e = error atau variabel pegganggu

X<sub>1</sub> = Bukti Langsung

X<sub>2</sub> = Keandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka peneliti menggunakan analisis regresi untuk membandingkan dua variabel yang berbeda. Pada analisis regresi untuk memperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan, maka asumsi-asumsi berikut harus dipenuhi.

Ada beberapa pengujian dalam uji asumsi klasik, yaitu :

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau tidak mendekati normal. (Ghozali dalam Basuki, 2001:125)

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, bila ukuran perusahaan  $\text{sig} > \alpha$  0,05 maka data berdistribusi normal.

$\alpha > 0,05$  : data terdistribusi secara normal

$\alpha < 0,05$  : data tidak terdistribusi secara normal

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi terhadap adanya multikolinearitas yaitu dengan menganalisa matriks korelasi variabel-

variabel bebas, dapat juga dengan melihat nilai *tolerance* serta nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,01 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 (Ghozali dalam Basuki, 2001 : 124).

### 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan mengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah pengujian uji *Durbin Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

1.  $DU < DW < 4-DU \rightarrow$  tidak ada autokorelasi
2.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL \rightarrow$  tidak dapat disimpulkan
3.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL \rightarrow$  terjadi autokorelasi

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain, untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang dioperasikan telah mempunyai *variance* yang sama (homogeny) atau sebaliknya (heterogrn). Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, akan digunakan uji Glejser. Model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas apabila nilai signifikan variabel bebasnya terhadap nilai absolut residual statistic di atas  $\alpha = 0,05$ . Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali dalam Basuki, 2001:125).



Setelah terpenuhinya pengujian pada uji asumsi klasik, maka diperoleh

Persamaan Linear Berganda dugaan yaitu :

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Variabel dependen yaitu kepuasan anggota

$X_1$  = Variabel independen yaitu Bukti Langsung

$X_2$  = Variabel independen yaitu Keandalan

$X_3$  = Variabel independen yaitu Daya Tanggap

$X_4$  = Variabel independen yaitu Jaminan

$X_5$  = Variabel independen yaitu Empati

$b_0$  = Nilai Konstanta

$b_1$   $b_2$   $b_3$   $b_4$   $b_5$  koefisien arah regresi

### 3.7.4 Hipotesis

#### 1. Uji Statistik t

Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adakah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_i = 0$  yang artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_i \neq 0$  yang artinya adalah suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_i \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika tingkat signifikansi  $t_{hitung} > 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika tingkat signifikansi  $t_{hitung} < 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Keterangan :

$t$  hitung diperoleh dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  (satu sisi) dengan  $dk = n-k (72-5) = 67$

Berdasarkan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = 67$  diperoleh  $t_{Tabel} = 1,667$ .

## 2. Uji Statistik F

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$  yang artinya adalah apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), tidak semua parameter simultan sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_k \neq 0$  yang artinya adalah semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, Kuncuro (2001:98).

Kriteria pengujian :

- a. Jika tingkat signifikan  $F > \alpha 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika tingkat signifikan  $F < \alpha 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Keterangan :

$F_{\text{tabel}}$  diperoleh dengan menggunakan  $dk1 = 5$  (variabel bebas) dengan  $dk2 = n-k-1$   
 $(72-5-1) = 66$

Berdasarkan  $dk1 = 5 = 0,05$  dan  $dk2 = 66$  diperoleh  $F_{\text{tabel}} = 2,35$ .

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar persentase kemampuan model dalam menerangkan pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang mendekati nilai satu kemampuan variabel independennya memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel dependen, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen rumus yang dapat digunakan adalah :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

ESS = *Explain sum square* (jumlah kuadrat yang diterangkan)

TSS = *Total sum square* (jumlah total kuadrat).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Latar Belakang Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi

Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah terletak di Jorong Surau Lauik, Kecamatan Ampek Angkek, merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Agam dengan batas-batasan sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Jorong Surau Labuah
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Nagari Lambah
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Jorong Kubu
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Jorong Lurah



**Gambar 4.1**  
**Peta Lokasi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah**

Pendirian Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah diprakasai oleh Tim Penggerak PKK Surau Lauik Panampuang dalam rangka mewujudkan salah satu Program pokok PKK (Pokja II) yaitu "Pengembangan Kehidupan Berkoperasi". Program ini bertujuan memasyarakatkan dan membudayakan kehidupan berkoperasi bagi keluarga-keluarga di desa Surau Lauik sekaligus membantu pemerintah desa untuk bersama-sama mewujudkan kesejahteraan keluarga dibidang ekonomi. Sehingga tujuan koperasi ini adalah untuk mencapai perbaikan hidup anggota dengan usaha bersama berdasarkan kekeluargaan, terutama membela kepentingan anggota dalam urusan simpan pinjam. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) yang menyatakan "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan".

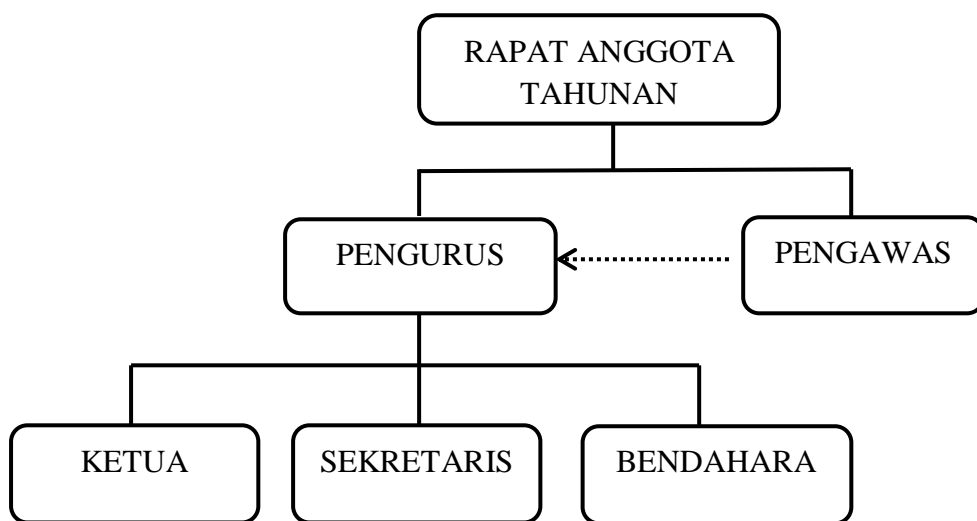
Setelah melakukan studi kelayakan untuk mendirikan Koperasi dan telah terpenuhi unsur-unsur yang diperlukan maka pada tanggal 11 Maret 2001, rapat pendirian koperasi terlaksana dan berdirilah KSU Unit Simpan Pinjam As Sa'Adah dengan jumlah anggota pendiri 63 orang dan biaya pendirian ditanggung oleh PKK. Pada tanggal 12 Maret 2001 koperasi ini memperoleh Badan Hukum dengan No.122/BH/DKPP/PI/XII/2003 yang beralamat di Masjid As Sa'adah Jorong Surau Lauik, Panampuang, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat penting artinya, karena maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi yang baik. Artinya dengan struktur yang baik akan lebih mudah untuk mengatur jalannya

aktivitas didalam organisasi yang digambarkan dalam bentuk skema tau diagram yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan dari setiap bagian dengan masing-masing fungsi yang ada dalam sebuah organisasi.

Dengan struktur organisasi yang baik dan sempurna maka pemisahan tugas dapat meningkatkan pengendalian atau control dalam perusahaan. Struktur yang baik akan memberikan fasilitas-fasilitas bagi pimpinan dalam mengkoordinir segala kegiatan dalam perusahaannya. Koperasi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam memiliki struktur organisasi terlihat pada gambar berikut :



Sumber : Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'dah

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'dah**

Berdasarkan struktur organisasi sebagaimana terlihat pada Gambar 4.2, maka berikut diuraikan pembagian tugas dari masing-masing jabatan, yaitu :

1. Rapat Anggota, bertugaskan menetapkan :
  - a. Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART).
  - b. Kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen, usaha dan keuangan koperasi.
  - c. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian Pengurus dan Pengawas.
  - d. Rencana kerja, RAPB koperasi serta pengesehan laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawas.
  - e. Pembagian SHU.
  - f. Penggabungan dan pembubaran koperasi.
2. Pengurus

Pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah memiliki struktur pengawas :

Ketua : Nina Ramadani

Sekretaris : Yulia Asfiani

Bendahara : Deni Nawir

Tugas Pengurus :

- a. Mengelola koperasi dan usahanya.
- b. Mengajukan rancangan kerja serta rancangan rancangan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja koperasi.
- c. Menyelenggarakan Rapat Anggota.

- d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas
- e. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
- f. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai yan tercantum dalam AD dan ART.

### 3. Pengawas

Pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah memiliki struktur pengawas :

Ketua : Rahima Irawati

Anggota : Rahmah

Nita Wahyuni

#### Tugas Pengawas :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi setiap tiga bulan sekali dan sekurang-kurangnya enam bulan sekali.
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan dan disampaikan kepada pengurus, anggota, dan pemerintah.
- c. Dalam hal tertentu, pengawas mendapat persetujuan dari pengurus.
- d. Biaya jasa audit ditanggung oleh koperasi dan dianggarkan dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi.
- e. Meneliti catatan, berkas, pembukuan uang dan barang serta bukti-bukti lainnya yan ada pada koperasi.



- f. Mendapatkan segala keterangan yang diperlukan.
  - g. Memberikan koreksi, saran dan peringatan kepada pengurus.
4. Ketua, bertugas :
- a. Melaksanakan kebijakan umum koperasi yang telah ditetapkan oleh rapat anggota.
  - b. Memipin, mengkoordinir, mengawasi pelaksanaan tugas anggota pengurus lainnya.
  - c. Memimpin rapat anggota dan rapat anggota tahunan, serta atas nama pengurus memberikan laporan.
  - d. Memberikan keputusan akhir dalam kepengurusan koperasi dengan memperhatikan usul dan saran, serta pertimbangan dari anggota pengurus lainnya.
5. Sekretaris, bertugas :
- a. Menyelenggarakan dan memelihara buku-buku organisasi.
  - b. Menyelenggarakan dan memelihara semua arsip.
  - c. Melakukan tugas kesekretarian dan menandatangani surat-surat keluar.
  - d. Memelihara tata kerja, merancang peraturan-peraturan khusus.
  - e. Menyusun laporan organisasi untuk kepentingan rapat anggota maupun kepentingan pejabat sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - f. Bertanggung jawab dalam bidang administrasi organisasi kepada ketua.
  - g. Melaksanakan penyampaian informasi dan motivasi kepada anggota.
  - h. Melaksanakan seleksi persyaratan penerimaan anggota dan pengurus baru, serta menampung berbagai saran dari anggota atau pengurus baik

yang langsung kepada pengurus maupun melalui unit usaha untuk dievaluasi/ dibicarakan dalam rapat anggota.

6. Bendahara, bertugas :
  - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran belanja bersama ketua dan anggota pengurus lainnya.
  - b. Membimbing dan mengawasi pemegang kas dan administrasi keuangan serta barang-barang secara tertib dan teratur sesuai dengan system pengendalian intern yang berlaku.
  - c. Mengendalikan agar pengeluaran tidak melampaui anggaran belanja.
  - d. Sewaktu-waktu mengadakan pengecekan atas kas dan bank serta persediaan barang, bertanggung jawab kepada ketua mengenai bidang keuangan dan administrasi serta ketentuan yang ditetapkan oleh koperasi.

## **4.2 Gambaran Umum Responden**

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 72 sampel, semua kuesioner memenuhi kriteria karakteristik yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin responden, dan jenis pekerjaan responden. Dalam pengisian kuesioner responden dibolehkan tidak mengisi kolom nama untuk menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden.

### **4.2.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut ini data responden berdasarkan jenis kelamin dari responden anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah, yaitu :

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	frekuensi (Fr)	Persentase (%)
Laki-laki	28 Orang	39%
perempuan	44 Orang	61 %
<b>Jumlah</b>	<b>72 Orang</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: data primer diolah (2022)*

Data 4.1 diatas menunjukkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 44 responden dengan persentase 61% dan responden yang paling sedikit adalah responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 responden dengan persentase 39%.

#### 4.2.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada table sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	frekuensi (Fr)	Persentase (%)
Wiraswasta	9 Orang	13 %
Petani	20 Orang	28 %
Wirausaha	28 Orang	39 %
Lainnya	15 Orang	20 %
<b>Jumlah</b>	<b>72 Orang</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Data 4.2 diatas menunjukkan data responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha, yaitu sebanyak 28 responden dengan persentase 39%, yang memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu 20 responden dengan persentase 28%, yang memiliki

pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 9 responden dengan persentase 13%, dan pekerjaan lainnya memiliki 15 responden dengan persentase 20%.

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas menggunakan metode *Product Moment Correalation* yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Taraf signifikan  $\alpha = 0.05$ ,  $N = 72$ , dan  $r_{\text{tabel}} = 0,227$ . Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka dinyatakan valid
2. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka dinyatakan tidak valid

#### 4.3.1 Uji Validitas Bukti Langsung ( $X_1$ )

Kuesioner penelitian variabel independen bukti langsung ( $X_1$ ) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

**Tabel 4.3**  
**Uji validitas Bukti Langsung**

Item Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Kriteria
1	0,773	0,227	Valid
2	0,671	0,227	Valid
3	0,784	0,227	Valid
4	0,797	0,227	Valid
5	0,478	0,227	Valid

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan hasil uji validitas diatas pada tabel 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel  $X_1$  atau bukti langsung dikatakan valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , yang berarti bahwa angket tentang bukti langsung valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

### 4.3.2 Uji Validitas Keandalan ( $X_2$ )

Kuesioner penelitian variabel independen keandalan ( $X_2$ ) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

**Tabel 4.4**  
**Uji validitas Keandalan**

Item Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Kriteria
1	0,476	0,227	Valid
2	0,761	0,227	Valid
3	0,813	0,227	Valid
4	0,701	0,227	Valid
5	0,811	0,227	Valid

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan hasil uji validitas di atas pada tabel 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel  $X_2$  atau keandalan dikatakan valid karena  $r_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , yang berarti bahwa angket tentang keandalan valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

### 4.3.3 Uji Validitas Daya Tanggap ( $X_3$ )

Kuesioner penelitian variabel independen Daya Tanggap ( $X_3$ ) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**  
**Uji validitas Daya Tanggap**

Item Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Kriteria
1	0,668	0,227	Valid
2	0,567	0,227	Valid
3	0,692	0,227	Valid
4	0,572	0,227	Valid
5	0,656	0,227	Valid

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan hasil uji validitas di atas pada tabel 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel  $X_3$  atau daya tanggap dikatakan valid

karena  $r_{hitung} > t_{tabel}$ , yang berarti bahwa angket tentang daya tanggap valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

#### 4.3.4 Uji Validitas Jaminan ( $X_4$ )

Kuesioner penelitian variabel independen jaminan ( $X_4$ ) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

**Tabel 4.6**  
**Uji validitas Jaminan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,548	0,227	Valid
2	0,610	0,227	Valid
3	0,742	0,227	Valid
4	0,534	0,227	Valid
5	0,706	0,227	Valid

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan hasil uji validitas diatas pada tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel  $X_4$  atau jaminan dikatakan valid karena  $r_{hitung} > t_{tabel}$ , yang berarti bahwa angket tentang jaminan valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

#### 4.3.5 Uji Validitas Empati ( $X_5$ )

Kuesioner penelitian variabel independen empati ( $X_5$ ) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

**Tabel 4.7**  
**Uji validitas Empati**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,666	0,227	Valid
2	0,729	0,227	Valid
3	0,769	0,227	Valid
4	0,753	0,227	Valid
5	0,657	0,227	Valid

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan hasil uji validitas diatas pada tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel  $X_5$  atau empati dikatakan valid karena  $r_{hitung} > t_{tabel}$ , yang berarti bahwa angket tentang bukti langsung valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

#### 4.3.6 Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)

Kuesioner penelitian variabel independen kepuasan anggota (Y) terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

**Tabel 4.8**  
**Uji validitas Kepuasan Anggota**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kriteria
1	0,637	0,227	Valid
2	0,599	0,227	Valid
3	0,771	0,227	Valid
4	0,683	0,227	Valid
5	0,710	0,227	Valid

Sumber: Data primer diolah, (202)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas pada tabel 4.8 diatas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dari variabel Y atau kepuasan anggota dikatakan valid karena  $r_{hitung} > t_{tabel}$ , yang berarti bahwa angket tentang kepuasan anggota valid untuk mengambil data sehingga semua item dapat dimasukkan kepengujian selanjutnya.

#### 4.4 Uji Realibilitas

Pada uji *Alpha Cronbach* menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$  maka variabel tersebut dapat dikatakan reliable.

2. Jika  $Alpha\ Cronbach \leq 0,6$  maka variabel tersebut dapat dikaakan tidak reliable.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1	Bukti Langsung	0,737	Realiabel
2	Keandalan	0,759	Realiabel
3	Daya Tanggap	0,640	Realiabel
4	Jaminan	0,624	Realiabel
5	Empati	0,759	Realiabel
6	Kepuasan Anggota	0,711	Realiabel

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Dari data diatas dapat kita ketahui bahwa hasil uji keandalan instrument penelitian variabel kepuasan anggota (Y), bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) menunjukkan bahwa semua item lebih besar dari koefisien *Alpha* yaitu diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 item instrumen penelitian yang mengukur kepuasan anggota (Y) dapat digunakan dalam penelitian hipotesis.

## **4.5 Tingkat Capaian Responden**

### **4.5.1 Bukti Langsung**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel bukti langsung yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.



**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Skor Bukti Langsung (X<sub>1</sub>)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\sum$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN	
1	X1.1	0	16	28	28	228	3,17	79,17	Puas	
2	X1.2	0	3	41	28	241	3,35	83,68	Sangat Puas	
3	X1.3	0	5	40	27	238	3,31	82,64	Puas	
4	X1.4	2	18	24	28	222	3,08	77,08	Sangat Puas	
5	X1.5	1	4	32	35	245	3,40	85,07	Sangat Puas	
JUMLAH								16,31	407,64	
RATA-RATA								3,26	81,53	Sangat Puas

*Sumber : Data primer diolah (2022)*

Dari tabel 4.10 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variable bukti langsung adalah sebesar 3,26 dapat total tingkat capaian responden bukti langsung adalah 81,53% dengan sangat puas. Berdasarkan pernyataan tabel 4.10 diketahui bahwa kriteria penilaian jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) bukti langsung adalah 85,07% dengan sangat puas dengan rata-rata 3,40 pada pernyataan (X<sub>1.5</sub>), dengan pernyataan pengurus koperasi sangat sopan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota. Penilaian jawaban responden tingkat capaian responden (TCR) terendah variabel terbukti langsung adalah 79,17% keterangan sangat puas dengan rata-rata 3,17 pada pernyataan ke (X<sub>1.4</sub>), dengan pernyataan peralatan dan perlengkapan kantor yang lengkap.

#### **4.5.2 Keandalan**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel keandalan yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.

**Tabel 4.11**  
**Distribusi Frekuensi Skor Keandalan (X<sub>2</sub>)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	X2.1	0	3	33	36	249	3,46	86,46	Sangat Puas
2	X2.2	0	7	22	43	252	3,5	87,5	Sangat Puas
3	X2.3	0	3	21	48	261	3,63	90,63	Sangat Puas
4	X2.4	2	5	30	37	248	3,44	86,11	Sangat Puas
5	X2.5	0	6	32	34	244	3,39	84,72	Sangat Puas
JUMLAH							17,42	435,42	
RATA-RATA							3,48	87,08	Sangat Puas

*Sumber : Data Primer Diolah (2022)*

Dari tabel 4.11 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variabel keandalan adalah 3,48 dapat total tingkat capaian keandalan adalah sebesar 87,08 dengan sangat puas. Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa kriteria pilihan jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) variabel keandalan adalah 90,63% keterangan sangat puas dengan rata-rata 3,63 pada pernyataan (X<sub>2,3</sub>), dengan pernyataan saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi memuaskan. Penilaian jawaban responden tingkat capaian (TCR) terendah variabel keandalan adalah 84,72% keterangan sangat puas dengan rata-rata 3,39 pada pernyataan ke (X<sub>2,5</sub>), dengan pernyataan saya merasa kinerja pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya.

### **4.5.3 Daya Tanggap**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel bukti langsung yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Skor Daya Tanggap (X<sub>3</sub>)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	X3.1	2	10	45	15	217	3,01	75,35	Puas
2	X3.2	0	5	54	13	224	3,11	77,78	Puas
3	X3.3	0	8	50	14	222	3,08	77,08	Puas
4	X3.4	1	10	52	9	213	2,96	73,98	Puas
5	X3.5	0	23	35	14	207	2,88	71,88	Puas
JUMLAH							15,04	376,04	
RATA-RATA							3,01	75,21	Puas

*Sumber : Data Primer Diolah (2022)*

Dari tabel 4.12 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variabel daya tanggap adalah 3,01 dapat total tingkat capaian daya tanggap adalah sebesar 75,21% dengan puas. Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa kriteria pilihan jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) variabel daya tanggap adalah 77,78% keterangan puas dengan rata-rata 3,11 pada pernyataan (X<sub>3,2</sub>), dengan pernyataan pengurus koperasi memberikan pelayanan dengan tanggap. Penilaian jawaban responden tingkat capaian (TCR) terendah variabel keandalan adalah 71,88% keterangan puas dengan rata-rata 2,88 pada pernyataan ke (X<sub>3,5</sub>), dengan pernyataan bila anggota koperasi memiliki masalah, pengurus koperasi bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.

#### **4.5.4 Jaminan**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel jaminan yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.

**Tabel 4.13**  
**Distribusi Frekuensi Skor Jaminan (X<sub>4</sub>)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	X4.1	2	5	45	20	227	3,15	78,82	Puas
2	X4.2	1	9	45	17	222	3,08	77,08	Puas
3	X4.3	1	5	50	16	225	3,13	78,13	Puas
4	X4.4	0	13	33	26	229	3,18	79,51	Puas
5	X4.5	1	15	40	16	215	2,99	74,65	Puas
JUMLAH							15,53	388,19	
RATA-RATA							3,11	77,64	Puas

*Sumber : Data primer diolah (2022)*

Dari tabel 4.13 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variabel jaminan adalah 3,11 dapat total tingkat capaian jaminan adalah sebesar 77,64% dengan puas. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa kriteria pilihan jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) variabel jaminan adalah 79,51% keterangan puas dengan rata-rata 3,18 pada pernyataan (X<sub>4,4</sub>), dengan pernyataan saya merasa pengurus koperasi sopan santun dalam memberikan pelayanan dan koperasi. Penilaian jawaban responden tingkat capaian (TCR) terendah variabel jaminan adalah 74,65% keterangan puas dengan rata-rata 2,99 pada pernyataan ke (X<sub>4.5</sub>), dengan pernyataan saya merasa pengurus koperasi sopan santun dalam memberikan pelayanan dan koperasi.

#### **4.5.5 Empati**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel bukti langsung yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Frekuensi Skor Empati (X<sub>5</sub>)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\sum$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	X5.1	0	6	47	19	229	3,18	79,51	Puas
2	X5.2	0	14	49	9	211	2,39	73,26	Puas
3	X5.3	0	22	44	6	200	2,78	69,44	puas
4	X5.4	0	11	41	20	225	3,13	78,13	Puas
5	X5.5	1	15	45	11	210	2,92	72,92	Puas
JUMLAH							14,93	373,26	
RATA-RATA							2,99	74,65	Puas

*Sumber : Data primer diolah (2022)*

Dari tabel 4.14 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variabel empati adalah 2,99 dapat total tingkat capaian empati adalah sebesar 74,65% dengan puas. Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa kriteria pilihan jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) variabel empati adalah 79,51% keterangan puas dengan rata-rata 3,18 pada pernyataan (X<sub>5,1</sub>), dengan pernyataan pengurus koperasi selalu memberikan informasi yang akurat dan terpercaya terhadap produk jasanya. Penilaian jawaban responden tingkat capaian (TCR) terendah variabel empati adalah 69,44% keterangan puas dengan rata-rata 2,78 pada pernyataan ke (X<sub>5.3</sub>), dengan saya merasa pengurus koperasi memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang ada di koperasi.

#### **4.5.6 Kepuasan Anggota (Y)**

Berdasarkan butir pernyataan instrument variabel kepuasan anggota yang berjumlah 5 item, dengan jumlah responden 72 responden.

**Tabel 4.15**  
**Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Anggota (Y)**

NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	Y.1	3	12	43	14	212	2,94	73,61	Puas
2	Y.2	0	10	41	21	227	3,15	78,82	Puas
3	Y.3	0	11	45	16	221	3,07	76,74	Puas
4	Y.4	0	11	36	25	230	3,19	79,86	Puas
5	Y.5	1	9	41	21	226	3,14	78,47	Puas
JUMLAH							15,50	387,50	
RATA-RATA							3,100	77,50	Puas

*Sumber : Data primer diolah (2022)*

Dari tabel 4.15 dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata variabel kepuasan anggota adalah 3,100 dapat total tingkat capaian kepuasan anggota adalah sebesar 77,50% dengan puas. Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa kriteria pilihan jawaban responden tertinggi pada total tingkat capaian responden (TCR) variabel kepuasan anggota adalah 79,86% keterangan puas dengan rata-rata 3,19 pada pernyataan (Y<sub>4</sub>), dengan pernyataan saya meyakini jaminan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.. Penilaian jawaban responden tingkat capaian (TCR) terendah variabel kepusan anggota adalah 73,61% keterangan puas dengan rata-rata 2,94 pada pernyataan ke (Y<sub>1</sub>), dengan saya meyakini Bukti Langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.

## 4.6 Skala Pengukuran

**Tabel 4.16**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Dari tabel 4.15 dapat dilihat persamaan linear berganda yaitu sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 2,449 + 0,162X_1 + 0,289X_2 + 0,329X_3 + 0,474X_4 + 0,216X_5$$

Hasil regresi dugaan tersebut telah dilakukan uji asumsi klasik, yaitu :

### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *one sample kormogorov-smirnov test*, bila ukuran sampai  $\text{sig} > \alpha$  0,05 maka data berdistribusi normal.

**Tabel 4.17**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,33238531
Most Extreme Differences	Absolute	,057

	Positive	,057
	Negative	-,057
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Dari tabel 4.17 diatas terlihat bahwa nilai test statistic (0,057), dan signifikan  $0,200 > \alpha 0,05$ . Maka hasil tersebut menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.18**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,449	2,000		1,224	,225		
Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028	,863	1,158
Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000	,950	1,052
Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002	,654	1,529
Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000	,681	1,469
Empati	,216	,092	,204	2,353	,022	,690	1,449

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Berdasarkan hasil tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas diantara variabel bebas dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai tolerance dan VIF. Dimana nilai tolerance yang dihasilkan bukti langsung ( $X_1$ ) sebesar  $0,863 > 0,10$ , keandalan ( $X_2$ ) sebesar  $0,950 > 0,10$ , daya tanggap ( $X_3$ ) sebesar  $0,654 > 0,10$ , jaminan ( $X_4$ ) sebesar  $0,681 > 0,10$ , dan empati



( $X_5$ ) sebesar  $0,690 > 0,10$ . Setelah dilakukan uji asumsi klasik, dapat kita lihat bahwa dari penjelasan setiap uji asumsi klasik itu telah memenuhi syarat masing-masing uji tersebut.

### 3. Uji Autokorelasi

**Tabel 4.19**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382	1,705

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui nilai  $DW=1,705$  jika dibandingkan dengan nilai signifikan 5% (0,05), jumlah sampel  $N=72$  dan jumlah variabel bebas (independen) ( $k=5$ ),  $dl=1,487$  dengan  $du=1,770$  dan nilai  $4-du=2,230$  dan nilai  $4-dl=2,513$ . Berdasarkan hasil uji autokorelasi dengan menggunakan metode *Durbin Watson* maka diperoleh nilai  $DW = 1,705$  maka  $DW$  berada diantara  $dl$  dan  $du$ , maka menunjukkan bahwa tidak dapat disimpulkan, karena nilai *Durbin Watson* = 1,705 yang berada diantara nilai  $dl$  dan  $du$  yaitu antara 1,487 hingga 1,770.

## 4. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.20**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,736	1,242		-,593	,555
	Bukti Langsung	,058	,045	,167	1,288	,202
	Keandalan	,033	,047	,086	,696	,489
	Daya Tanggap	,006	,065	,014	,097	,923
	Jaminan	,014	,058	,034	,236	,814
	Empati	-,004	,057	-,011	-,074	,942

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.20 diatas pada metode glejser, dapat dilihat pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikan variabel independen (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) masing-masing nilai  $X_1= 0,202$ ,  $X_2=0,489$ ,  $X_3=0,923$ ,  $X_4=0,814$ ,  $X_5=0,942 >$  dari  $\alpha 0,05$ . Dengan demikina dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.7 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji Statistik t

**Tabel 4.21**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028

Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota  
 Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Berdasarkan hasil olahan data statistik pada tabel 4.21 maka dapat dilihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara persial adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Terlihat pada tabel 4.12 bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0,028 yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,028 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis ( $H_1$ ) diterima. Variabel bukti langsung mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 2,253 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ .
2. Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Terlihat pada tabel 4.21 bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis ( $H_2$ ) diterima. Variabel keandalan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu -3,789 dari  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ .
3. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Terlihat pada tabel 4.21 bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0,002 yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,002 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis ( $H_3$ )

diterima. Variabel keandalan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 3,165 dari  $t_{tabel}$  1,667.

Jadi  $t_{hitung} >$  dari pada  $t_{tabel}$ .

4. Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Terlihat pada tabel 4.21 bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis ( $H_4$ ) diterima. Variabel jaminan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 5,006 dari  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari pada  $t_{tabel}$ .

5. Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Terlihat pada tabel 4.21 bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0,022 yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,022 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis ( $H_5$ ) diterima. Variabel empati mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 2,353 dari  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari pada  $t_{tabel}$ .

## 2. Uji Statistik F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Dari tabel 4.22 dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 25,333. Dengan  $F_{tabel}$  sebesar 2,35 sehingga  $25,333 > 2,35$  dengan tingkat signifikan 0,000  $< \alpha$  0,05 hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Kemudian untuk melihat persentase besarnya pengaruhnya variabel indepen (X) terhadap variabel (Y) maka dapat dilihat pada nilai koefesien determinasinya dibawah ini :

### 3. Koefesien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.23**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

Sumber : Hasil output IBM Statistics 22 (2022)

Dari tabel 4.23 diatas dapat diperoleh R squarenya didapat yaitu sebesar 0,657 atau (65,7%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sambungan pengaruh variabel independen ( bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 65,7%, variasi variabel dependen (kepuasan anggota), sedangkan sisanya 34,3 dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 4.8 Interpretasi Persamaan Regresi Linear Berganda

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Persamaan regresi dengan yang diperoleh memenuhi syarat-syarat statistic yaitu uji asumsi klasik, uji t, dan uji f, maka persamaan garis regresi dugaan dapat digunakan sebagai alat pengukur yaitu :

1.  $\beta_0$  (konstanta)

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 2,449 satuan. Ini berarti bahwa jika variabel independen bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) bernilai 0 maka kepuasan anggota ( $Y$ ) yang diperoleh ialah sebesar 2,449.

2.  $\beta_1 \cdot X_1$  (Koefesien regresi)

Nilai koefesien variabel bukti langsung ( $X_1$ ) sebesar 0,162 satuan dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan  $X_1$  maka variabel kepuasan anggota ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,162 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

3.  $\beta_2 \cdot X_2$  (Koefesien regresi)

Nilai koefesien keandalan ( $X_2$ ) sebesar 0,289 satuan dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan  $X_1$  maka variabel kepuasan anggota ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,289 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4.  $\beta_3 \cdot X_3$  (Koefesien regresi)

Nilai koefesien variabel daya tanggap ( $X_3$ ) sebesar 0,329 satuan dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan  $X_3$  maka variabel kepuasan anggota ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,329 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

5.  $\beta_4.X_4$  (Koefesien regresi)

Nilai koefesien variabel jaminan ( $X_4$ ) sebesar 0,470 satuan dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan  $X_4$  maka variabel kepuasan anggota ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,470 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

6.  $B_5.X_5$  (Koefesien regresi)

Nilai koefesien variabel empati ( $X_5$ ) sebesar 0,216 satuan dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan  $X_5$  maka variabel kepuasan anggota ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,216 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

#### **4.9 Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan dalam penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden sehingga diperoleh informasi yang berisikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dan jenis pekerjaan. Penelitian ini menggunakan pengujian analisis data dengan menggunakan program IBM SPSS Statistik 22.

##### **1. Pengaruh Bukti Langsung ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan anggota pada Kopersi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic variabel bukti langsung nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka ( $H_1$ )

diterima. Variabel bukti langsung mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 2,253 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir Al Qadri Harahap (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.

Hal ini juga sesuai dengan teori Parasuraman (2013:216) yang mengatakan bahwa Bukti langsung /Berwujud adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sehingga bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

## **2. Pengaruh Keandalan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik variabel keandalan nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka ( $H_2$ ) diterima. Variabel keandalan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 3,789 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.



Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir Al Qadri Harahap (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.

Hal ini juga sesuai dengan teori Parasuraman (2013:216) yang mengatakan bahwa Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sehingga keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

### **3. Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic variabel daya tanggap nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka ( $H_3$ ) diterima. Variabel keandalan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 3,165 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir Al Qadri Harahap (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya

tanggap berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.

Hal ini juga sesuai dengan teori Parasuraman (2013:216) yang mengatakan bahwa Daya Tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan anggota menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Sehingga daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

#### **4. Pengaruh Jamina (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic variabel jaminan nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka (H<sub>4</sub>) diterima. Variabel jaminan mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 5,006 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir Al Qadri Harahap (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.

Hal ini juga sesuai dengan teori Parasuraman (2013:216) yang mengatakan bahwa Jaminana adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pengurus koperasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Sehingga daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

### **5. Pengaruh Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic variabel empati nilai signifikannya lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka ( $H_4$ ) diterima. Variabel empati mempunyai  $t_{hitung}$  yaitu 2,353 dengan  $t_{tabel}$  1,667. Jadi  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir Al Qadri Harahap (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.

Hal ini juga sesuai dengan teori Parasuraman (2013:216) yang mengatakan bahwa Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan, memahami kebutuhan pelanggan secara

spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan.

Sehingga daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSU Unit Simpan Pinjam As Sa'adah jorong Surau Lauik Panampuang Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bukti langsung menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 2,253$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,667$  dengan nilai signifikan  $2,253 > \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa bukti langsung pengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.
2. Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah keandalan menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 3,789$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,667$ . Dengan nilai signifikan  $3,789 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.
3. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah daya tanggap menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 3,165$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,667$ . Dengan nilai signifikan  $3,165 > \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.
4. Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah jaminan menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 5,006$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,667$ . Dengan nilai signifikan  $5,006 > \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.

5. Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah empati menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 2,353$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,667$ . Dengan nilai signifikan  $2,353 > \alpha 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.
6. Hipotesis yang keenam yaitu menguji secara bersamaan bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.
7. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 65,7%. Hal ini berarti kelima variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan anggota terhadap kepuasan anggota koperasi serba usaha unit simpan pinja sa'adah.

Dapat dilihat dari hasil uji regresi linear berganda, diperoleh nilai B koefesiennya yang paling tinggi adalah variabel jaminan ( $X_4$ ) yang memiliki nilai 0,470 yang menunjukkan bahwa variabel jaminan adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjan As Sa'adah.

## 5.2 Saran

Dari hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh, dilihat dari uji t (uji parsial) semua variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan anggota

Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah, maka sebaiknya pengurus koperasi mempertahankan pelayanan dari semua variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. Kuncuro. 2001. **“Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Asumsi Klasik”**. Cetak Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Arief. (2019). **“Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan”**. Malang: Bayumedia Publishing.
- Basuki, Agus Tri & Prawoto Nano. 2001. **“Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis”**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. **“Konsumen dan Pelayanan Prima”**. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Harahap, Emir Al Qadri. (2017). **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai”**. Skripsi Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Sumatera Utara.
- Hendar & Kusnadi. 2002. **“Ekonomi Koperasi”**. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2008. **“Manajemen Pemasaran”**. Jakarta: Erlangga.
- Kusdayanti, Niken. (2016). **“Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo”**. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **“Manajemen Pemasaran Jasa”**. Jakarta: Salemba Empat.
- Najib, Muhammad Alfian. (2014). **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung)”**. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Purwaningsih, Septia (2017). **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Neu Rsud Banyumas”**. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2013. **“Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”**. Bandung: ALFABETA.



- Sugiyono. 2018. **“Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”**. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2019. **“Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”**. Bandung: ALFABETA.
- Sumarwan, Ujang. 2003. **“Perilaku Konsumen”**. Jakarta Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Toha, Mohammad. (2014). **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Tulungagung”**. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Koperasi.
- Wardi, Yunia. 2016. **“Pemasaran Jasa : Realitas Di Indonesia”**. Padang: Sukabumi Press.
- Zeef, Hengky. (2012). **“Pengaruh Simpanan,Modal Luar Dan Transaksi Anggota Terhadap Sisa Hasil Usaha Yang Diperoleh Anggota koperasi Pegawai Republik Indonesia Kencana”**. Skripsi Program Studi Manajemen UM Sumatera Barat.

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**KOESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/I Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'addah.

Yth Bapak/Ibu/Saudara/I Anggota Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'addah, saya (peneliti) mengharapkan partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi koesioner ini dengan pilihan yang menurut anda tepat, karena jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan sangat membantu saya dalam penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini.

Adapun judul Skripsi saya **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah”**. Yang merupakan syarat penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Seluruh informasi yang terkumpul dalam koesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian semata yang bersifat rahasia, bukan untuk konsumsi public. Demikianlah permohonan ini, atas perhatian dan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya

( ANITA GUSNI)

## PROFIL RESPONDEN

### A. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah angket ini dengan teliti, agar Bapak/Ibu/Saudara/I mengerti maksud pernyataan.
- 2) Pilih salah satu jawaban yang dianggap benar dari beberapa pilihan dengan cara di ceklis ( ✓ )
- 3) Bila ada pertanyaan yang kurang dimengerti bisa ditanyakan secara langsung pada peneliti.
- 4) Terima kasih atas bantuannya dalam mengisi koesioner ini.

### B. Identitas Responden

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan :

<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	Petani
<input type="checkbox"/>	Wirausaha
<input type="checkbox"/>	Lainnya

<b>Ketereangan</b>			
<b>SP</b> <b>(Sangat Puas)</b>	<b>P</b> <b>(Puas)</b>	<b>TP</b> <b>(Tidak Puas)</b>	<b>STP</b> <b>(Sangat Tidak Puas)</b>

### 1. Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Lokasi koperasi yang strategis.				
2	Saya merasa gedung koperasi memadai dan nyaman digunakan.				
3	Adanya ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.				
4	Peralatan dan perlengkapan kantor yang lengkap.				
5	Pengurus koperasi sangat sopan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota.				

### 2. Realibility (Kehandalan)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Saya merasa pengurus koperasi sangat andal dalam memberikan pelayanan.				
2	Pengurus koperasu memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
3	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi memuaskan.				
4	Pengurus koperasi memberikan informasi yang terpercaya				
5	Saya merasa kinerja pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya.				

### 3. Responsivenes (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Saya merasa pengurus koperasi memberikan layanan yang cepat kepada anggota				
2	Pengurus koperasi memberikan pelayanan dengan tanggap				
3	Pengurus koperasi sangat menerima kritikan dan saran yang diberikan anggota koperasi demi kelancaran pelayanan.				
4	Pengurus koperasi memberikan pelayanan yang tepat sejak awal.				
5	Bila anggota koperasi memiliki masalah, pengurus koperasi bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.				

### 4. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Saya merasa lancar berkomunikasi dengan pengurus koperasi.				
2	Saya merasa pengurus koperasi bisa menumbuhkan rasa percaya para anggota koperasi.				
3	Saya merasa aman dalam bertransaksi di koperasi simpan pinjam As-Sa'adah jorong surau lauik.				
4	Pengurus koperasi mampu memberikan kenyamanan kepada anggota sehingga aman dari resiko atau keragu-raguan setelah menerima layanan.				
5	Saya merasa pengurus koperasi sopan santun dalam memberikan pelayanan dan koperasi.				

### 5. Empathy (Empati)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Pengurus koperasi selalu memberikan informasi yang akurat dan terpercaya terhadap produk jasanya.				
2	Pengurus koperasi memberikan perhatian individual terhadap kebutuhan anggotanya.				
3	Saya merasa pengurus koperasi memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang ada di koperasi.				
4	Saya meyakini bahwa pengurus koperasi memahami keinginan para anggotanya.				
5	Saya merasa pengurus koperasi memiliki rasa empati yang sangat tinggi terhadap para anggotanya.				

### 6. Kepuasan Anggota (Y)

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Saya meyakini Bukti Langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.				
2	Saya meyakini Keandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.				
3	Saya meyakini Daya Tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.				
4	Saya meyakini Jaminan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.				
5	Saya meyakini Empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.				

## LAMPIRAN 2

### TABULASI DATA RESPONDEN

#### KEPUASAN ANGGOTA (Y)

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	3	4	2	3	3	15	3
2	4	4	3	3	3	17	3,4
3	3	3	3	3	3	15	3
4	4	4	3	3	3	17	3,4
5	3	3	3	3	3	15	3
6	3	4	3	3	4	17	3,4
7	3	3	3	4	3	16	3,2
8	4	3	3	4	3	17	3,4
9	4	2	3	3	4	16	3,2
10	4	4	4	4	4	20	4
11	3	4	3	4	3	17	3,4
12	3	2	2	2	2	11	2,2
13	3	2	3	2	3	13	2,6
14	3	4	2	3	3	15	3
15	2	3	3	3	3	14	2,8
16	2	3	2	3	3	13	2,6
17	2	3	2	2	2	11	2,2
18	3	3	2	2	2	12	2,4
19	3	3	3	3	3	15	3
20	4	4	4	4	4	20	4
21	1	4	4	4	2	15	3
22	3	4	2	4	1	14	2,8
23	2	2	2	2	3	11	2,2
24	3	3	4	4	4	18	3,6
25	3	3	3	3	3	15	3
26	3	3	3	3	3	15	3
27	4	4	4	4	4	20	4
28	3	2	4	4	3	16	3,2
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	3	4	4	3	18	3,6
31	3	3	3	4	3	16	3,2
32	2	4	3	2	2	13	2,6
33	3	3	3	3	3	15	3
34	3	3	3	3	3	15	3
35	3	3	3	3	3	15	3
36	1	2	3	4	4	14	2,8
37	3	3	3	3	4	16	3,2
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	2	3	3	2	3	13	2,6
40	4	3	3	2	4	16	3,2
41	2	3	4	3	4	16	3,2
42	3	3	3	4	3	16	3,2
43	2	4	3	4	2	15	3
44	3	3	3	4	4	17	3,4
45	2	2	2	2	2	10	2



<b>46</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	<b>3,6</b>
<b>47</b>	2	3	3	4	4	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>48</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>4</b>
<b>50</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>51</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>52</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>	<b>2,6</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	3	4	4	3	4	<b>18</b>	<b>3,6</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>4</b>
<b>56</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	<b>3,4</b>
<b>57</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>58</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>59</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>	<b>2,2</b>
<b>60</b>	3	2	3	2	3	<b>13</b>	<b>2,6</b>
<b>61</b>	2	3	3	4	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>63</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>64</b>	1	3	3	4	3	<b>14</b>	<b>2,8</b>
<b>65</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>66</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>67</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>68</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>69</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>70</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>71</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>72</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	<b>2,6</b>
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>227</b>	<b>221</b>	<b>230</b>	<b>226</b>		
<b>Mean</b>	<b>2,94</b>	<b>3,15</b>	<b>3,07</b>	<b>3,19</b>	<b>3,14</b>		

### BUKTI LANGSUNG (X<sub>1</sub>)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	2	3	3	2	3	13	2,6
2	2	4	3	4	4	17	3,4
3	3	4	4	4	4	19	3,8
4	3	3	3	3	4	16	3,2
5	3	3	3	2	4	15	3
6	2	3	3	2	3	13	2,6
7	3	3	3	3	4	16	3,2
8	3	3	2	3	4	15	3
9	4	4	4	3	4	19	3,8
10	3	3	3	2	4	15	3
11	4	3	4	3	4	18	3,6
12	3	4	4	3	4	18	3,6
13	4	4	3	4	4	19	3,8
14	4	4	4	4	3	19	3,8
15	2	4	3	4	4	17	3,4
16	2	2	2	2	2	10	2
17	2	2	2	1	2	9	1,8
18	2	2	2	2	2	10	2

19	2	3	3	2	4	14	2,8
20	2	3	3	2	4	14	2,8
21	2	3	2	2	3	12	2,4
22	2	3	3	2	3	13	2,6
23	2	3	3	3	3	14	2,8
24	4	4	4	4	3	19	3,8
25	2	4	3	4	4	17	3,4
26	3	4	3	2	3	15	3
27	2	3	3	2	3	13	2,6
28	2	3	3	2	4	14	2,8
29	4	4	4	2	3	17	3,4
30	4	3	3	4	4	18	3,6
31	3	4	4	2	1	14	2,8
32	4	3	4	4	4	19	3,8
33	3	3	3	1	4	14	2,8
34	4	3	4	4	3	18	3,6
35	4	4	4	3	3	18	3,6
36	4	3	4	4	3	18	3,6
37	3	4	3	3	4	17	3,4
38	4	4	4	3	3	18	3,6
39	2	3	3	2	4	14	2,8
40	3	3	3	3	3	15	3
41	4	4	4	3	4	19	3,8
42	4	4	3	3	3	17	3,4
43	3	3	3	4	3	16	3,2
44	4	3	4	4	3	18	3,6
45	4	3	3	3	3	16	3,2
46	4	3	3	4	4	18	3,6
47	4	3	4	4	3	18	3,6
48	3	3	3	4	3	16	3,2
49	4	3	4	4	3	18	3,6
50	3	3	3	3	3	15	3
51	4	3	4	4	2	17	3,4
52	4	4	3	3	3	17	3,4
53	4	4	4	4	4	20	4
54	3	3	3	4	4	17	3,4
55	4	4	4	4	4	20	4
56	4	4	4	3	3	18	3,6
57	4	4	4	4	4	20	4
58	3	3	3	4	4	17	3,4
59	3	3	3	3	3	15	3
60	3	3	3	3	3	15	3
61	4	4	4	4	4	20	4
62	3	4	3	2	3	15	3
63	3	3	4	3	3	16	3,2
64	3	4	4	4	4	19	3,8
65	4	3	3	4	3	17	3,4
66	3	4	4	4	4	19	3,8
67	3	4	3	2	3	15	3
68	3	3	3	3	4	16	3,2
69	3	3	3	3	4	16	3,2
70	3	3	3	3	3	15	3
71	3	3	3	3	4	16	3,2

<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>228</b>	<b>241</b>	<b>238</b>	<b>222</b>	<b>245</b>		
<b>Mean</b>	<b>3,17</b>	<b>3,35</b>	<b>3,31</b>	<b>3,08</b>	<b>3,40</b>		

### KEANDALAN (X<sub>2</sub>)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	4	4	4	4	4	20	4
2	4	4	4	3	4	19	3,8
3	4	4	4	3	4	19	3,8
4	3	4	4	4	3	18	3,6
5	4	3	4	4	2	17	3,4
6	4	3	4	3	2	16	3,2
7	3	3	3	3	3	15	3
8	3	4	3	4	3	17	3,4
9	3	4	2	2	2	13	2,6
10	2	2	2	2	2	10	2
11	3	4	4	4	3	18	3,6
12	4	3	4	4	3	18	3,6
13	4	3	4	3	4	18	3,6
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	3	4	3	4	18	3,6
16	3	4	4	4	4	19	3,8
17	2	2	2	2	2	10	2
18	3	4	3	4	3	17	3,4
19	3	3	3	4	3	16	3,2
20	4	2	3	2	2	13	2,6
21	4	3	4	3	4	18	3,6
22	3	4	3	4	3	17	3,4
23	3	4	4	4	4	19	3,8
24	4	4	4	4	4	20	4
25	4	3	3	4	4	18	3,6
26	3	4	4	4	4	19	3,8
27	4	4	4	4	4	20	4
28	3	4	4	4	3	18	3,6
29	3	4	4	3	3	17	3,4
30	3	2	3	3	3	14	2,8
31	3	3	4	3	3	16	3,2
32	2	3	3	2	3	13	2,6
33	4	3	3	4	3	17	3,4
34	3	3	3	4	3	16	3,2
35	3	3	3	3	3	15	3
36	4	3	3	4	3	17	3,4
37	3	3	3	4	3	16	3,2
38	3	4	4	4	3	18	3,6
39	4	4	4	3	4	19	3,8
40	3	4	4	4	4	19	3,8
41	4	4	4	4	4	20	4
42	3	4	4	4	4	19	3,8
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	3	4	3	3	17	3,4

45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	3	4	3	4	18	3,6
47	4	4	4	3	4	19	3,8
48	4	2	3	3	3	15	3
49	4	2	3	3	3	15	3
50	4	2	3	3	3	15	3
51	3	4	4	3	3	17	3,4
52	3	4	4	4	4	19	3,8
53	4	4	3	4	4	19	3,8
54	4	3	4	3	3	17	3,4
55	3	3	3	3	3	15	3
56	4	3	3	3	4	17	3,4
57	4	4	4	3	4	19	3,8
58	4	4	4	3	3	18	3,6
59	4	4	4	3	4	19	3,8
60	3	3	3	3	3	15	3
61	3	4	4	4	4	19	3,8
62	3	4	4	3	3	17	3,4
63	3	4	4	4	4	19	3,8
64	4	4	4	4	4	20	4
65	3	4	4	4	4	19	3,8
66	3	4	4	3	3	17	3,4
67	4	4	4	3	3	18	3,6
68	3	4	4	4	4	19	3,8
69	4	4	4	4	4	20	4
70	4	4	4	3	3	18	3,6
71	3	4	4	4	4	19	3,8
72	3	4	4	4	4	19	3,8
<b>Jumlah</b>	<b>249</b>	<b>252</b>	<b>261</b>	<b>248</b>	<b>244</b>		
<b>Mean</b>	<b>3,46</b>	<b>3,50</b>	<b>3,63</b>	<b>3,44</b>	<b>3,39</b>		

### DAYA TANGGAP (X<sub>3</sub>)

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	3	3	3	4	4	17	3,4
2	4	4	4	3	4	19	3,8
3	3	3	3	3	3	15	3
4	3	3	3	4	4	17	3,4
5	2	2	3	3	3	13	2,6
6	3	3	3	2	3	14	2,8
7	3	3	2	3	2	13	2,6
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	3	3	3	3	15	3
10	3	4	3	2	4	16	3,2
11	3	3	4	3	3	16	3,2
12	2	3	4	3	2	14	2,8
13	3	3	3	3	3	15	3
14	4	3	3	4	2	16	3,2
15	4	3	3	4	2	16	3,2
16	2	3	4	2	3	14	2,8
17	2	2	2	2	2	10	2

18	3	3	2	2	2	12	2,4
19	3	3	3	3	2	14	2,8
20	3	3	3	3	3	15	3
21	3	3	3	3	3	15	3
22	3	2	3	3	3	14	2,8
23	2	2	2	2	2	10	2
24	3	4	3	3	3	16	3,2
25	3	3	3	3	3	15	3
26	3	3	3	3	2	14	2,8
27	3	3	3	3	3	15	3
28	3	4	4	3	4	18	3,6
29	3	4	4	3	3	17	3,4
30	4	3	3	3	3	16	3,2
31	3	4	3	3	3	16	3,2
32	3	4	2	1	2	12	2,4
33	1	4	3	3	3	14	2,8
34	3	4	3	3	3	16	3,2
35	3	3	3	3	3	15	3
36	3	3	3	2	3	14	2,8
37	3	4	3	3	4	17	3,4
38	4	3	3	3	2	15	3
39	2	3	3	3	2	13	2,6
40	3	3	3	3	3	15	3
41	3	3	3	3	2	14	2,8
42	4	3	4	3	4	18	3,6
43	2	3	3	3	2	13	2,6
44	3	3	3	3	2	14	2,8
45	2	2	2	2	2	10	2
46	4	3	3	3	3	16	3,2
47	3	3	3	3	3	15	3
48	3	3	3	3	2	14	2,8
49	3	4	3	3	4	17	3,4
50	3	3	3	3	3	15	3
51	4	3	4	3	4	18	3,6
52	2	3	2	2	2	11	2,2
53	3	3	3	3	4	16	3,2
54	4	4	4	3	4	19	3,8
55	4	3	4	4	2	17	3,4
56	4	3	4	4	2	17	3,4
57	4	3	4	4	2	17	3,4
58	4	3	4	4	2	17	3,4
59	2	4	3	3	3	15	3
60	1	3	4	2	3	13	2,6
61	4	3	3	3	4	17	3,4
62	3	3	3	3	3	15	3
63	3	3	3	3	3	15	3
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	3	3	3	3	16	3,2
66	3	3	3	3	3	15	3
67	3	3	3	3	3	15	3
68	3	3	3	3	3	15	3
69	3	3	3	4	4	17	3,4
70	3	3	3	3	4	16	3,2

<b>71</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>72</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	<b>2,6</b>
<b>Jumlah</b>	<b>217</b>	<b>224</b>	<b>222</b>	<b>213</b>	<b>207</b>		
<b>Mean</b>	<b>3,01</b>	<b>3,11</b>	<b>3,08</b>	<b>2,96</b>	<b>2,88</b>		

#### JAMINAN (X<sub>4</sub>)

NO	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	3	3	3	3	3	15	3
2	4	4	4	3	3	18	3,6
3	3	3	3	3	3	15	3
4	4	4	3	3	3	17	3,4
5	3	3	3	4	3	16	3,2
6	3	3	3	3	3	15	3
7	4	3	3	4	3	17	3,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	4	2	3	3	4	16	3,2
10	4	4	4	4	4	20	4
11	3	4	3	3	4	17	3,4
12	4	3	3	2	4	16	3,2
13	3	3	3	3	3	15	3
14	3	3	3	3	3	15	3
15	4	3	4	4	3	18	3,6
16	3	3	3	4	4	17	3,4
17	2	2	2	2	2	10	2
18	2	2	2	2	2	10	2
19	2	3	3	4	4	16	3,2
20	4	4	4	3	4	19	3,8
21	3	3	4	3	4	17	3,4
22	4	3	3	2	4	16	3,2
23	2	2	2	2	2	10	2
24	3	3	3	4	4	17	3,4
25	3	3	3	3	3	15	3
26	3	3	3	3	3	15	3
27	4	4	4	4	4	20	4
28	3	3	3	3	3	15	3
29	4	3	4	3	4	18	3,6
30	3	3	3	3	3	15	3
31	3	3	4	3	4	17	3,4
32	3	1	1	2	1	8	1,6
33	3	3	3	3	3	15	3
34	3	3	3	3	3	15	3
35	3	3	3	3	3	15	3
36	1	3	3	4	3	14	2,8
37	3	4	3	3	3	16	3,2
38	3	3	3	3	3	15	3
39	1	3	3	4	3	14	2,8
40	3	3	3	3	3	15	3
41	4	4	3	3	2	16	3,2
42	3	3	3	4	4	17	3,4
43	4	4	3	2	2	15	3

44	3	4	4	4	3	18	3,6
45	3	3	3	3	3	15	3
46	3	3	3	4	3	16	3,2
47	4	4	2	3	3	16	3,2
48	3	3	3	4	3	16	3,2
49	4	4	4	4	4	20	4
50	3	2	4	4	2	15	3
51	4	4	3	2	2	15	3
52	3	3	3	4	3	16	3,2
53	3	3	3	4	4	17	3,4
54	3	3	3	4	3	16	3,2
55	3	3	3	3	3	15	3
56	4	4	3	2	2	15	3
57	3	2	4	4	2	15	3
58	3	3	4	4	3	17	3,4
59	3	3	3	4	3	16	3,2
60	3	4	2	2	2	13	2,6
61	4	3	3	3	3	16	3,2
62	3	3	3	3	3	15	3
63	4	4	3	2	2	15	3
64	4	4	3	2	2	15	3
65	3	3	4	4	3	17	3,4
66	3	3	3	4	3	16	3,2
67	3	3	3	3	3	15	3
68	3	3	3	3	3	15	3
69	3	2	4	4	2	15	3
70	3	2	4	4	2	15	3
71	3	3	3	3	3	15	3
72	2	2	3	2	2	11	2,2
<b>Jumlah</b>	<b>227</b>	<b>222</b>	<b>225</b>	<b>229</b>	<b>215</b>		
<b>Mean</b>	<b>3,15</b>	<b>3,08</b>	<b>3,13</b>	<b>3,18</b>	<b>2,99</b>		

### EMPATI (X<sub>5</sub>)

NO	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	JUMLAH	RATA-RATA
1	3	3	3	3	3	15	3
2	4	4	4	3	4	19	3,8
3	3	3	3	3	3	15	3
4	3	3	3	3	3	15	3
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	4	4	4	4	4	20	4
7	3	4	3	4	2	16	3,2
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	3	3	3	3	15	3
10	2	3	3	3	3	14	2,8
11	2	3	3	3	3	14	2,8
12	3	3	2	3	2	13	2,6
13	3	3	2	3	2	13	2,6
14	3	4	3	4	3	17	3,4
15	3	4	2	3	3	15	3
16	3	3	2	3	2	13	2,6

17	1	2	2	2	2	9	1,8
18	3	3	3	3	3	15	3
19	3	3	3	3	3	15	3
20	3	4	3	4	3	17	3,4
21	2	3	3	3	3	14	2,8
22	2	3	3	3	3	14	2,8
23	2	3	2	2	3	12	2,4
24	3	3	3	3	3	15	3
25	3	3	3	3	3	15	3
26	2	4	3	3	3	15	3
27	4	4	4	4	4	20	4
28	2	2	2	4	3	13	2,6
29	3	4	3	4	3	17	3,4
30	3	4	3	4	3	17	3,4
31	2	4	3	3	3	15	3
32	2	3	2	2	3	12	2,4
33	3	3	3	4	3	16	3,2
34	2	2	2	2	2	10	2
35	3	3	3	3	3	15	3
36	2	2	2	2	3	11	2,2
37	3	2	3	4	3	15	3
38	3	3	2	2	2	12	2,4
39	3	3	2	3	3	14	2,8
40	2	4	3	3	3	15	3
41	3	3	3	4	3	16	3,2
42	3	4	4	3	4	18	3,6
43	3	3	3	4	4	17	3,4
44	4	3	2	3	3	15	3
45	2	2	2	2	2	10	2
46	2	3	2	3	3	13	2,6
47	3	3	3	4	3	16	3,2
48	3	3	3	3	3	15	3
49	4	4	4	4	4	20	4
50	3	3	3	3	3	15	3
51	4	3	2	3	2	14	2,8
52	4	3	2	3	2	14	2,8
53	3	4	2	3	3	15	3
54	4	4	3	4	3	18	3,6
55	3	3	3	2	2	13	2,6
56	3	3	3	2	2	13	2,6
57	3	3	3	2	4	15	3
58	4	4	3	4	3	18	3,6
59	3	3	4	3	3	16	3,2
60	3	4	3	4	3	17	3,4
61	4	3	3	3	2	15	3
62	4	3	3	3	2	15	3
63	3	3	3	4	4	17	3,4
64	3	3	2	3	3	14	2,8
65	3	3	2	4	3	15	3
66	3	3	3	3	3	15	3
67	3	3	3	3	3	15	3
68	3	3	3	4	3	16	3,2
69	3	3	3	3	4	16	3,2



<b>70</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>3,2</b>
<b>71</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>72</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	<b>2,4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>210</b>	<b>229</b>	<b>200</b>	<b>225</b>	<b>211</b>		
<b>Mean</b>	<b>2,92</b>	<b>3,18</b>	<b>2,78</b>	<b>3,13</b>	<b>2,93</b>		

<b>DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR KEPUASAN ANGGOTA (Y)</b>										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\sum$ (B.F)	RATA-RATA	TCR %	KETERANGAN
1	Y.1	3	12	43	14	72	212	2,94	73,61	Puas
2	Y.2	0	10	41	21	72	227	3,15	78,82	Puas
3	Y.3	0	11	45	16	72	221	3,07	76,74	Puas
4	Y.4	0	11	36	25	72	230	3,19	79,86	Puas
5	Y.5	1	9	41	21	72	226	3,14	78,47	Puas
JUMLAH								15,5	387,5	
RATA-RATA								3,1	77,5	Puas

<b>DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR BUKTI LANGSUNG (X1)</b>										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\sum$ (B.F)	RATA-RATA	TCR	KETERANGAN
1	X1.1	0	16	28	28	72	228	3,17	79,17	Puas
2	X1.2	0	3	41	28	72	241	3,35	83,68	Sangat Puas
3	X1.3	0	5	40	27	72	238	3,31	82,64	Sangat Puas
4	X1.4	2	18	24	28	72	222	3,08	77,08	Puas
5	X1.5	1	4	32	35	72	245	3,40	85,07	Sangat Puas
JUMLAH								16,31	407,64	
RATA-RATA								3,26	81,53	Sangat Puas

<b>DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR KEANDALAN (X2)</b>										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\sum$ (B.F)	RATA-RATA	TCR	KETERANGAN
1	X2.1	0	3	33	36	72	249	3,46	86,46	Sangat Puas
2	X2.2	0	7	22	43	72	252	3,5	87,5	Sangat Puas
3	X2.3	0	3	21	48	72	261	3,63	90,63	Sangat Puas
4	X2.4	0	5	30	37	72	248	3,44	86,11	Sangat Puas
5	X2.5	0	6	32	34	72	244	3,39	84,72	Sangat Puas
JUMLAH								17,42	435,42	
RATA-RATA								3,48	87,08	Sangat Puas

DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR DAYA TANGGAP (X3)										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR	KETERANGAN
1	X3.1	2	10	45	15	72	217	3,01	75,35	Puas
2	X3.2	0	5	54	13	72	224	3,11	77,78	Puas
3	X3.3	0	8	50	14	72	222	3,08	77,08	Puas
4	X3.4	1	10	52	9	72	213	2,96	73,96	Puas
5	X3.5	0	23	35	14	72	207	2,88	71,88	Puas
JUMLAH								15,04	376,04	
RATA-RATA								3,01	75,21	Puas

DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR JAMINAN (X4)										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR	KETERANGAN
1	X4.1	2	5	45	20	72	227	3,15	78,82	Puas
2	X4.2	1	9	45	17	72	222	3,08	77,08	Puas
3	X4.3	1	5	50	16	72	225	3,13	78,13	Puas
4	X4.4	0	13	33	26	72	229	3,18	79,51	Puas
5	X4.5	1	15	40	16	72	215	2,99	74,65	Puas
JUMLAH								15,53	388,19	
RATA-RATA								3,11	77,64	Puas

DISTRIBUSI FREKUENSI SKOR EMPATI (X5)										
NO	KODE KOESIONER	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	JUMLAH $\Sigma$ (B.F)	RATA-RATA	TCR	KETERANGAN
1	X5.1	0	6	47	19	72	229	3,18	79,51	Puas
2	X5.2	0	14	49	9	72	211	2,93	73,26	Puas
3	X5.3	0	22	44	6	72	200	2,78	69,44	Puas
4	X5.4	0	11	41	20	72	225	3,13	78,13	Puas
5	X5.5	1	15	45	11	72	210	2,92	72,92	Puas
JUMLAH								14,93	373,26	
RATA-RATA								2,99	74,65	Puas

### LAMPIRAN 3

#### UJI VALIDITAS

##### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepuasan Anggota
Y.1	Pearson Correlation	1	,289*	,324**	,163	,386**	,637**
	Sig. (2-tailed)		,014	,006	,171	,001	,000

	N	72	72	72	72	72	72
Y.2	Pearson Correlation	,289*	1	,295*	,380**	,112	,599**
	Sig. (2-tailed)	,014		,012	,001	,348	,000
	N	72	72	72	72	72	72
Y.3	Pearson Correlation	,324**	,295*	1	,471**	,587**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,006	,012		,000	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
Y.4	Pearson Correlation	,163	,380**	,471**	1	,336**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,171	,001	,000		,004	,000
	N	72	72	72	72	72	72
Y.5	Pearson Correlation	,386**	,112	,587**	,336**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,001	,348	,000	,004		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Kepuasan Anggota	Pearson Correlation	,637**	,599**	,771**	,683**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

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

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Bukti Langsung
X1.1	Pearson Correlation	1	,386**	,655**	,548**	,060	,773**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,618	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X1.2	Pearson Correlation	,386**	1	,563**	,316**	,262*	,671**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,007	,026	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X1.3	Pearson Correlation	,655**	,563**	1	,494**	,112	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,351	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X1.4	Pearson Correlation	,548**	,316**	,494**	1	,283*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000		,016	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X1.5	Pearson Correlation	,060	,262*	,112	,283*	1	,478**
	Sig. (2-tailed)	,618	,026	,351	,016		,000
	N	72	72	72	72	72	72

Bukti	Pearson Correlation	,773**	,671**	,784**	,797**	,478**	1
Langsung	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

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

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Keandalan
X2.1	Pearson Correlation	1	,018	,358**	,091	,310**	,476**
	Sig. (2-tailed)		,880	,002	,449	,008	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X2.2	Pearson Correlation	,018	1	,610**	,503**	,524**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,880		,000	,000	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X2.3	Pearson Correlation	,358**	,610**	1	,397**	,562**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,001	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X2.4	Pearson Correlation	,091	,503**	,397**	1	,477**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,449	,000	,001		,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X2.5	Pearson Correlation	,310**	,524**	,562**	,477**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Keandalan	Pearson Correlation	,476**	,761**	,813**	,701**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Daya Tanggap
X3.1	Pearson Correlation	1	,273*	,286*	,483**	,164	,668**
	Sig. (2-tailed)		,021	,015	,000	,168	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X3.2	Pearson Correlation	,273*	1	,278*	,017	,363**	,567**
	Sig. (2-tailed)	,021		,018	,888	,002	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X3.3	Pearson Correlation	,286*	,278*	1	,417**	,315**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,015	,018		,000	,007	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X3.4	Pearson Correlation	,483**	,017	,417**	1	,092	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000	,888	,000		,444	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X3.5	Pearson Correlation	,164	,363**	,315**	,092	1	,656**

	Sig. (2-tailed)	,168	,002	,007	,444		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Daya Tanggap	Pearson Correlation	,668**	,567**	,692**	,575**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

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

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	1	,496**	,279*	-,147	,156	,548**
	Sig. (2-tailed)		,000	,018	,217	,192	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X4.2	Pearson Correlation	,496**	1	,236*	-,033	,283*	,610**
	Sig. (2-tailed)	,000		,046	,784	,016	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X4.3	Pearson Correlation	,279*	,236*	1	,520**	,385**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,018	,046		,000	,001	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X4.4	Pearson Correlation	-,147	-,033	,520**	1	,396**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,217	,784	,000		,001	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X4.5	Pearson Correlation	,156	,283*	,385**	,396**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,192	,016	,001	,001		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Jaminan	Pearson Correlation	,548**	,610**	,742**	,534**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

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

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Empati
X5.1	Pearson Correlation	1	,390**	,360**	,429**	,139	,666**
	Sig. (2-tailed)		,001	,002	,000	,246	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X5.2	Pearson Correlation	,390**	1	,463**	,437**	,349**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,003	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X5.3	Pearson Correlation	,360**	,463**	1	,407**	,548**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000

	N	72	72	72	72	72	72
X5.4	Pearson Correlation	,429**	,437**	,407**	1	,370**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000
	N	72	72	72	72	72	72
X5.5	Pearson Correlation	,139	,349**	,548**	,370**	1	,657**
	Sig. (2-tailed)	,246	,003	,000	,001		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Empati	Pearson Correlation	,666**	,729**	,769**	,753**	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

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

## LAMPIRAN 4

### UJI REALIBILITAS

#### Scale : Uji Realibiliti Y

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	12,56	3,574	,401	,693
Y.2	12,35	3,864	,370	,700
Y.3	12,43	3,432	,619	,606
Y.4	12,31	3,539	,467	,663

Y.5	12,36	3,473	,506	,647
-----	-------	-------	------	------

**Scale : Uji Realibility X<sub>1</sub>**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13,14	3,671	,586	,656
X1.2	12,96	4,463	,512	,693
X1.3	13,00	4,056	,656	,643
X1.4	13,22	3,358	,590	,657
X1.5	12,90	4,878	,229	,782

**Scale : Reability X<sub>2</sub>**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,96	3,984	,236	,807
X2.2	13,92	3,063	,575	,698
X2.3	13,79	3,153	,690	,662
X2.4	13,97	3,323	,505	,724
X2.5	14,03	2,985	,665	,663

**Scale : Reability X<sub>3</sub>**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,640	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12,03	2,365	,444	,560
X3.2	11,99	2,915	,355	,606
X3.3	12,01	2,577	,493	,543
X3.4	12,14	2,713	,383	,592
X3.5	12,22	2,513	,325	,630

**Scale : Reability X<sub>4</sub>**

**Case Processing Summary**

		N	%



Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,624	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12,38	3,308	,267	,624
X4.2	12,44	3,152	,361	,578
X4.3	12,40	2,920	,574	,481
X4.4	12,35	3,216	,257	,634
X4.5	12,54	2,787	,475	,516

#### Scale : Reability X<sub>5</sub>

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12,01	3,197	,441	,748
X5.2	11,75	3,176	,563	,704
X5.3	12,15	3,033	,613	,685
X5.4	11,81	2,948	,566	,701
X5.5	12,00	3,352	,463	,737

## LAMPIRAN 5

### UJI ASUMSI KLASIK

#### 1. UJI NORMALITAS

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,33238531
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,057
	Negative	-,057
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota
- b. All requested variables entered.

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382

- a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap
- b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>

Residual	126,043	66	1,910	
Total	367,944	71		

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,82	20,36	15,53	1,846	72
Residual	-4,112	3,292	,000	1,332	72
Std. Predicted Value	-3,093	2,617	,000	1,000	72
Std. Residual	-2,975	2,382	,000	,964	72

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

## 2. UJI MULTIKOLINEARITAS

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225	
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028	,863
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000	,950
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002	,654
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000	,681
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022	,690

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

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

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Bukti Langsung	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
1	1	5,937	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,024	15,885	,00	,37	,05	,01	,08	,17
	3	,016	19,076	,01	,23	,54	,07	,05	,01
	4	,009	25,175	,01	,09	,04	,00	,63	,64
	5	,008	26,876	,00	,20	,03	,91	,16	,15
	6	,005	33,311	,98	,10	,35	,01	,08	,03

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

### 3. Uji Autokorelasi

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382	1,705

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,82	20,36	15,53	1,846	72
Residual	-4,112	3,292	,000	1,332	72
Std. Predicted Value	-3,093	2,617	,000	1,000	72
Std. Residual	-2,975	2,382	,000	,964	72

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### 4. UJI HETEROSKEDASTISITAS

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,82	20,36	15,53	1,846	72
Residual	-4,112	3,292	,000	1,332	72
Std. Predicted Value	-3,093	2,617	,000	1,000	72
Std. Residual	-2,975	2,382	,000	,964	72

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,271	5	,454	,617	,687 <sup>b</sup>
Residual	48,548	66	,736		
Total	50,819	71			

a. Dependent Variable: ABS\_RES

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,736	1,242		-,593	,555
	Bukti Langsung	,058	,045	,167	1,288	,202
	Keandalan	,033	,047	,086	,696	,489
	Daya Tanggap	,006	,065	,014	,097	,923
	Jaminan	,014	,058	,034	,236	,814
	Empati	-,004	,057	-,011	-,074	,942

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## 5. HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

## 7. UJI T DAN F

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,631	1,382

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap



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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,902	5	48,380	25,333	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,043	66	1,910		
	Total	367,944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,449	2,000		1,224	,225
	Bukti Langsung	,162	,072	,175	2,253	,028
	Keandalan	,289	,076	,280	3,789	,000
	Daya Tanggap	,329	,104	,282	3,165	,002
	Jaminan	,470	,094	,437	5,006	,000
	Empati	,216	,092	,204	2,353	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**LAMPIRAN 6**

**1. R-tabel**

**Tabel Nilai r Product Moment**

N	TARAF SIGNIFIKAN	
	5%	10%
55	0,266	0,345
60	0,254	0,330
65	0,244	0,317
70	0,235	0,306
<b>75</b>	<b>0,227</b>	0,296
80	0,220	0,286

2. **Tabel UJI T**

**T table for alpha = 0,05**

df=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
63	1,669	1,998
64	1,669	1,997
65	1,668	1,997
66	1,668	1,996
67	1,667	1,996
68	1,667	1,995

3. **TABEL UJI F**

**F Tabel for alpha = 0,05**

$\alpha = 0,05$	$Df_1 = (k-1)$				
$Df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35

4. **TABEL DURBIN WATSON**

n	k=1		K=2		K=3		K=4		K=5	
	DL	DU	DL	DU	DL	DU	DL	DU	DL	DU
60	1.549	1.616	1.514	1.652	2,76	1.480	1.689	1.444	1.408	1.767
65	1.567	1.629	1.536	1.662	2,76	1.503	1.696	1.471	1.438	1.767
70	1.583	1.641	1.554	1.672	1.525	1.703	1.494	1.735	1.464	1.768
75	1.598	1.652	1.571	1.680	1.543	1.709	1.515	1.739	1.487	1.770
80	1.611	1.662	1.586	1.688	1.560	1.715	1.534	1.743	1.507	1.772
85	1.624	1.671	1.600	1.696	1.575	1.721	1.550	1.747	1.525	1.774
90	1.635	1.679	1.612	1.703	1.589	1.726	1,566	1.751	1.542	1.776

## LAMPIRAN 7



**KOPERASI SERBA USAHA AS SA'ADAH (KSU)**  
**JORONG SURAU LAUIK KANAGARIAN PANAMPUANG**  
**KECAMATAN AMPEK ANGKEK KABUPATEN AGAM**  
**NO. BH : 122/BH/DKPP/PI/XII/2003. TGL 29 DESEMBER 2003**  
*Alamat : Mesjid As Sa'adah Jorong Surau Lauik Panampuang*

### SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 14 / KOPAS. SL / VI - 2022

**DASAR** : Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Fakultas Ekonomi  
Nomor : 715/ II.3 AU/F/2022  
Tanggal 30 Mei 2022

Dengan ini Ketua Koperasi Serba Usaha As Sa'adah memberi izin :

**KEPADA** : Nama : ANITA GUSNI  
NPM : 18.10.002.61201.038  
Alamat : Ampang Kaluak, Jorong Surau Lauik Nagari Panampuang Kecamatan  
Ampek angkek Kabupaten Agam.

**UNTUK** : Melaksanakan Penelitian Lapangan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba  
Usaha As Sa'adah Jorong Surau Lauik Panampuang, Kecamatan Ampek  
Angkek, Kabupaten Agam..

Demikianlah surat izin ini dikeluarkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Surau Lauik, 06 Juni 2022

Ketua



Nina Ramadani

## LAMPIRAN 8



### Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi "B"

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 485 1262, Padang 25172

#### SURAT KEPUTUSAN Nomor : 378/II.3/AU/KEP/2022

TENTANG :  
PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR/SKRIPSI  
Semester Ganjil Tahun Akademik 2021 / 2022

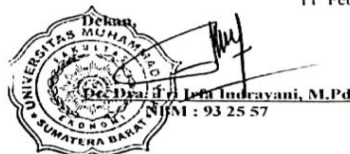
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat di Padang, setelah :

- Menimbang : 1. Bahwa sesuai dengan buku Pedoman Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi untuk setiap mahasiswa;  
2. Bahwa judul tugas akhir/skripsi terlebih dahulu harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk oleh ketua Prodi;  
3. Bahwa untuk kepastian dalam pelaksanaan tugas Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi perlu ditetapkan Surat Keputusan Dekan;
- Mengingat : 1. AD dan ART Muhammadiyah  
2. Undang-undang Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas  
3. PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan penyelenggaraan Pendidikan.  
4. Statuta UM Sumbar Tahun 2020  
5. SK Akreditasi Nomor : 013/BAN-PT/Ak-XII/S1/VI/2009 tanggal 9 Juni 2009.  
6. SK Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 63/SK-MPT/III.B/1.b/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Qaedah PTM

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
Pertama : Menyetujui Judul Skripsi/tugas akhir kepada mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini;  
Nama : Anita Gusni  
Bp/NPM : 18.10.002.61201.038  
Prodi : Manajemen
- Judul Tugas Akhir/Skripsi :  
*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam As Sa'adah Jorong Surau Lauik*
- Kedua : Menunjuk Saudara :  
a. Usmiar, SE, M.Si Ditugaskan Sebagai Pembimbing I  
b. Leli Suwita, SE, MM Ditugaskan Sebagai Pembimbing II
- Ketiga : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagai amanah. Jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Padang  
Pada tanggal : 10 Rajab 1443 H.  
11 Februari 2022 M.



#### Tembusan:

1. Rektor UM Sumbar
2. Yang bersangkutan
3. File

LAMPIRAN 9



**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi " B "

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 481777, Padang 25172

**DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anita Gusni  
 N I M : 18.10.002.61201.038  
 Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Program : Strata I (S1)  
 Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam As Sa'adah Jorong Surau Lauik

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	14/02/2022	Perbaiki Rumusan masalah, Tujuan dan Bab II		
2.	14/02/2022	Perbaiki Bab II		
3.	8/03/2022	Perbaiki BAB I, II dan III		
4.	9/03/2022	Perbaiki definisi operasi		
5.	10/03/2022	Acc Sempro		
6.	17/03/2022	Perambahan indikator pada service quality		
7.	17/03/2022	Perbaikan definisi operasional		
8.	18/03/2022	Acc Sempro		
9.				
10.				

- Draft Revisi 2 x 4 rangkap.

terapan : wawancara  
 atau wawancara  
 lainya

Padang, 10 Rajab 1443 H.  
 11 Februari 2022 M.



Irfa Indrayani, M.Pd  
 NIM : 93 25 57



**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**  
**FAKULTAS EKONOMI**

*Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi " B "*

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 481777, Padang 25172

**DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anita Gusni  
N I M : 18.10.002.61201.038  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Program : Sarjana I (S1)  
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam As Sa'adah Jorong Surau Lauik

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	22/06/22	<del>Revisi</del> Lengkap Abstrak dan lampiran		
2.	23/06/22	Revisi Bab 5 (kesimpulan)		
3.	24/06/22	Acc Semhas		
4.	28/06/22	Acc Semhas		
5.	15/07/22	Acc Komprehensif		
6.	14/07/22	Acc Komprehensif		
7.				
8.				
9.				
10.				

Padang, 10 Rajab 1443 H.  
11 Februari 2022 M.

Dekan  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SUMATERA BARAT  
  
Dr. Dra. Tji Irfandi Indrayani, M.Pd  
NIM : 93 25 57

## LAMPIRAN 10

PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL  
Telah disetujui untuk Seminar Proposal Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM AS SA'ADAH JORONG SURAU LAUIK**  
(Studi Kasus : Koperasi Simpan Pinjam As Sa'adah Jorong Surau Lauik, Panampuang,  
Kec. Ampek Angkek, Kab. Agam)

NAMA : ANITA GUSNI  
NIM : 181000261201038  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Padang, 21 Maret 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1



(Usmiar, SE, M.Si)

Pembimbing 2



(Ili Suwita, SE, MM)

Diketahui :

Ketua Program Studi



(Asrizal, SE, M.Si)

## LAMPIRAN 11

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL  
Telah disetujui untuk Seminar Hasil

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSU  
UNIT SIMPAN PINJAM AS SA'ADAH JORONG SURAU LAUIK PANAMPUANG  
KECAMATAN AMPEK ANGKEK KABUPATEN AGAM

NAMA : ANITA GUSNI  
NIM : 18100261201038  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Padang, 28 Juni 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1



(Usmiar, SE, M.Si)

Pembimbing 2



Leli Suwita, SE, MIM

Diketahui :

Ketua Program Studi



(Dr. Tri Iifa Indrayani, M.Pd)



## LAMPIRAN 12

### PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

Telah disetujui untuk Ujian Komprehensif

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA UNIT SIMPAN PINJAM AS SA'ADAH

NAMA : ANITA GUSNI  
NIM : 181000261201038  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Padang, 15 Juli 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1



(Usmiar, S.E.,M.Si)

Pembimbing 2



(Leli Suwita, S.E MM)

Diketahui

Ketua Program Studi



(S.E.,M.Si)

## LAMPIRAN 13



Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

### FAKULTAS EKONOMI

Status : Terakreditasi B

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 485 1262. Padang 25172

#### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 902/KET/II.3.AU/D/2022

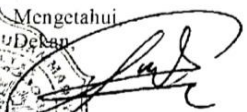
Operator Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : *Anita Gusni*  
N I M : 181000261201038  
Program Studi : SI Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Judul Tugas Akhir/Skripsi:

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA UNIT SIMPAN PINJAM AS SA'DAH"**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme kurang dari 30 % pada setiap subbab naskah Tugas Akhir/Skripsi yang di susun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasarat untuk mengikuti ujian Tugas Akhir/Skripsi.

Mengetahui  
  
Puguh Setiawan, SE., M.Si  
NIDN/1007017302

Padang, 15 Juli 2022  
Operator Fakultas Ekonomi

  
Ratna Sari, S. Kom  
NIK. 21022017

**LAMPIRAN 14**  
**DOKUMENTASI**

