



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KP-RI UNIVERSITAS JEMBER UNIT KERJA FKIP  
TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

Oleh

**Galan Ihsan Suci  
NIM 090210301061**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KP-RI UNIVERSITAS JEMBER UNIT KERJA FKIP  
TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:**  
**Galan Ihsan Suci**  
**NIM 090210301061**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta do'a dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Purgiyati dan Ayahanda Sutrisno yang telah memberikan perhatian, do'a, dukungan, pengorbanan, serta cinta dan kasih sayang yang tiada terputus;
2. Keluarga besarku yang selalu memberikan nasehat, semangat serta do'a untukku;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan;
4. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Teman-temanku seperjuangan tanpa terkecuali, terimakasih atas kebersamaan kalian selama ini.

## **MOTTO**

“Kualitas bukanlah suatu kebetulan, kualitas selalu berasal dari usaha yang cerdas.”

(John Ruskin)

“Kepuasan itu terletak pada usaha, bukan pada pencapaian hasil. Berusaha keras adalah kemenangan besar.”

(Mahatma Gandhi)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galan Ihsan Suci

NIM : 090210301061

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 03 Februari 2014

Yang menyatakan,

Galan Ihsan Suci  
NIM 090210301061

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KP-RI UNIVERSITAS JEMBER UNIT KERJA FKIP TAHUN 2013**

#### **SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Nama : Galan Ihsan Suci  
NIM : 090210301061  
Angkatan : 2009  
Tempat tanggal lahir : Probolinggo, 18 Oktober 1990  
Jurusan/program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Umar HMS, M.Si  
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Retna Ngesti S, M.P  
NIP. 19670715 199403 2 004

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Senin, 03 Februari 2014

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Umar HMS, M.Si  
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Retna Ngesti S, M.P  
NIP. 19670715 199403 2 004

Anggota :

1. Titin Katini S.Pd, M.Pd  
NIP. 19801205 200604 2 001 (.....)
2. Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19570528 198403 2 002 (.....)

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd  
NIP. 19540501 198303 1 005

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013.** Galan Ihsan Suci; 090210301061; 2014; 71 Halaman; jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Saat ini persaingan di dunia usaha semakin ketat, keadaan tersebut terjadi pada berbagai bidang bisnis baik disektor jasa maupun non jasa. Koperasi merupakan salah satu kegiatan bisnis disektor jasa yang keberadaanya dibutuhkan masyarakat pada umumnya. Strategi untuk mencapai keberhasilan yang dilakukan oleh koperasi dalam bersaing ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggotanya. Hal ini dikarenakan anggota mengharapkan koperasi yang memiliki mutu pelayanan yang baik agar nantinya dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi mereka dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. KP-RI Universitas Jember merupakan salah satu contoh koperasi yang masih bisa mempertahankan citra dan eksistensinya saat ini. KP-RI Universitas Jember terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi memberikan kepuasan kepada anggotanya. Kualitas pelayanan KP-RI Universitas Jember antara lain berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Kepuasan anggota koperasi merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan koperasi, sebab kepuasan anggota akan menimbulkan keuntungan bagi KP-RI Universitas Jember yang ditunjukkan dengan adanya perilaku anggota untuk melakukan pembelian ulang, loyalitas, serta membicarakan tentang keunggulan yang dimiliki KP-RI Universitas Jember kepada orang lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013 dan 2) Untuk mengetahui diantara berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan



dan empati yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Area* yang dilaksanakan di KP-RI Universitas Jember dan penentuan responden penelitian menggunakan *random sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $\hat{Y} = -3,381 + 0,375X_1 + 0,366X_2 + 0,438X_3 + 0,567X_4 + 0,253X_5 + e_i$  dengan  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,837. Uji F diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 58,485 dan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,377 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP Tahun 2013. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 83,7%. Sedangkan secara parsial, berwujud memiliki pengaruh sebesar 16,3024%, keandalan sebesar 14,9319%, ketanggapan sebesar 18,8608%, jaminan sebesar 22,52% dan empati sebesar 11,12%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP Tahun 2013 sebesar 83,7% dan 2) jaminan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP Tahun 2013 sebesar 22,52%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan anggota

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Drs. Umar HMS, M.Si dan Dra. Retna Ngesti S,M.P selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Titin Kartini S.Pd, M.Pd dan Dra. Sriwahyuni, M.Si selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Pihak KP-RI Universitas Jember yang telah memberikan izin penelitian;
8. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Teman-temanku seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2009 terimakasih atas semangat dan semua kenangan selama ini
10. HMP Pendidikan Ekonomi LIBRA yang telah memberiku banyak pengalaman dan pelajaran berharga;

11. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 03 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>PETA LOKASI</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	6
<b>2.2 Kualitas Pelayanan</b> .....	7
2.2.1 Berwujud.....	8
2.2.2 Keandalan.....	9
2.2.3 Ketanggapan.....	11
2.2.4 Jaminan/Kepastian.....	12
2.2.5 Empati.....	12
<b>2.3 Kepuasan Anggota</b> .....	13
2.3.1 Pembelian Ulang.....	15

2.3.2 Loyalitas Anggota .....	16
2.3.3 Rekomendasi Berantai .....	16
<b>2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan</b>	
<b>Anggota</b> .....	17
<b>2.5 Kerangka Berpikir Penelitian</b> .....	19
<b>2.6 Hipotesis Penelitian</b> .....	21
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	22
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	22
<b>3.2 Definisi Operasional Variabel</b> .....	22
3.2.1 Variabel Bebas (X) .....	22
3.2.2 Variabel Terikat (Y).....	24
<b>3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian</b> .....	24
<b>3.4 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	25
3.4.1 Populasi Penelitian.....	25
3.4.2 Sampel Penelitian .....	25
<b>3.5 Jenis Data dan Sumber Data</b> .....	26
3.5.1 Jenis Data .....	26
3.5.2 Sumber Data .....	26
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data</b> .....	26
3.6.1 Angket .....	26
3.6.2 Wawancara .....	27
3.6.3 Dokumentasi.....	27
3.6.4 Observasi.....	27
<b>3.7 Teknik Pengolahan Data</b> .....	28
3.7.1 Editing .....	28
3.7.2 Skoring .....	28
3.7.3 Tabulasi .....	28
<b>3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	29
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30

<b>3.9 Metode Analisis Data</b> .....	31
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.9.2 Analisis Inferensial.....	31
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
<b>4.1 Data Pendukung</b> .....	34
4.1.1 Sejarah KP-RI Universitas Jember .....	34
4.1.2 Struktur Organisasi KP-RI Universitas Jember.....	35
4.1.3 Unit Usaha KP-RI Universitas Jember .....	38
4.1.4 Visi dan Misi KP-RI Universitas Jember .....	41
<b>4.2 Data Utama</b> .....	42
4.2.1 Hasil Rekapitulasi angket.....	42
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instumen Penelitian .....	43
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	46
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	46
4.3.2 Analisis Inferensial.....	51
<b>4.4 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	58
4.4.1 Pengaruh Variabel Berwujud ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	59
4.4.2 Pengaruh Variabel Keandalan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	60
4.4.3 Pengaruh Variabel Ketanggapan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	62
4.4.4 Pengaruh Variabel Jaminan ( $X_4$ ) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	62
4.4.5 Pengaruh Variabel Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	64
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	65
<b>4.5 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian</b> .....	66
4.5.1 Kekuatan Penelitian .....	66
4.5.2 Kelemahan Penelitian .....	67

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>68</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Susunan Kepengurusan KP-RI Universitas Jember Periode Tahun 2012-2014.....	36
Tabel 4.2 Susunan Kepengawasan KP-RI Universitas Jember Periode Tahun 2012-2014.....	36
Tabel 4.3 Daftar Nama Karyawan Tahun 2013.....	37
Tabel 4.4 Jumlah Nilai Angket.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.6 Tingkat Hubungan Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 4.9 Hasil Analisis Garis Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F .....	53
Tabel 4.11 Hasil SPSS Untuk Analisis Uji t .....	55
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji t .....	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	57



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KP-RI Universitas Jember.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Matrik Penelitian .....	72
Pedoman Pengambilan Data.....	74
Angket Penelitian.....	75
Pedoman wawancara.....	83
Data Input Jawaban Responden.....	84
Analisis Data .....	87
Transkrip Wawancara .....	104
Tabel Nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment .....	108
Tabel Nilai Kritis t.....	109
Tabel Nilai Kritis F.....	112
Foto Penelitian Pada KP-RI Universitas Jember.....	115
Daftar Riwayat Hidup .....	118