



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
SEJAHTERA CLURING BANYUWANGI**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO THE MEMBER SATISFACTION
LEVEL AT KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
SEJAHTERA CLURING BANYUWANGI*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Andri Firman Suyitno
NIM 060910202206**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2010

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sejahtera Cluring Banyuwangi; Andri Firman Suyitno; 060910202206; 2010; 121 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sejahtera Cluring merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang menghubungkan antara dua variabel dan bersifat sebab akibat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Obyek penelitian ini yaitu semua anggota koperasi pegawai republik indonesia sejahtera cluring .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sejahtera Cluring. Data primer diperoleh melalui metode kuesioner dari 90 responden yaitu anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sejahtera Cluring. Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Nilai masing-masing koefisien regresi variabel independen dari model regresi linier yaitu bukti fisik (*tangible*)/ X_1 sebesar 0,115, keandalan (*reliability*)/ X_2 sebesar 0,145, daya tanggap (*responsiveness*)/ X_3 sebesar 0,187, jaminan (*assurance*)/ X_4 sebesar 0,110, dan empati (*empathy*)/ X_5 sebesar 0,113. Dari nilai masing-masing koefisien regresi variabel independen tersebut didapatkan nilai positif. Hal ini menggambarkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh positif terhadap besarnya tingkat kepuasan anggota, artinya dengan semakin besarnya variabel independen maka tingkat kepuasan anggota akan semakin besar pula.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah uji instrument penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menunjukkan bahwa bahwa masing-

masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen maupun dependen mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05%, sehingga semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki koefisien keandalan reliabilitas lebih besar dari 0,60, sehingga semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Berdasarkan pada hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 83.724 dan nilai F hitung tersebut lebih besar dari pada F table, sedangkan perhitungan uji t diperoleh nilai T hitung $>$ T table, nilai T tabel \pm 1.663. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Berdasarkan ketentuan tersebut, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sejahtera Cluring.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	6
2.2 Pemasaran Jasa	
2.2.1 Defenisi Jasa	7
2.2.2 Klasifikasi Jasa	8
2.2.3 Karakteristik Jasa	9
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	10

2.4 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.5 Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa	14
2.6 Model Kualitas Pelayanan	15
2.7 Tingkat Kepuasan Anggota	17
2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	19
2.9 Koperasi	
2.9.1 Pengertian Koperasi	20
2.9.2 Prinsip Koperasi	21
2.9.3 Bentuk dan Jenis Koperasi	22
2.10 Kajian Empiris	22
2.11 Hipotesis	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	26
3.2 Model dan Analisis	27
3.3 Tahap Persiapan	27
3.4 Tahap Penentuan Populasi dan Sampel	28
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Tahap Pengolahan Data	30
3.7 Definisi Operasional Variabel	
3.7.1 Identifikasi Variabel	31
3.7.2 Defenisi Operasional	32
3.7.3 Teknik Pengukuran	34
3.8 Uji Instrumen	
3.8.1 Uji Validitas	35
3.8.2 Uji Reliabilitas	36

3.9 Analisis Data	
3.9.1 Regresi Linier Berganda	37
3.9.2 Uji-F	37
3.9.3 Uji t	40
3.9.4 Uji Asumsi Klasik	41
3.10 Kesimpulan	43
3.11 Alur Pemecahan Masalah	44
BAB 4. PENYAJIAN DATA	
4.1 Gambaran Umum KPRI Sejahtera Cluring	
4.1.1 Sejarah Singkat Perkembangan KPRI Sejahtera	46
4.1.2 Struktur Organisasi	47
4.1.3 Tugas dan Wewenang	48
4.1.4 Susunan Pengurus KPRI Sejahtera	52
4.1.5 Susunan Pengawas KPRI Sejahtera	53
4.1.6 Susunan Karyawan KPRI Sejahtera	54
4.1.7 Keanggotaan KPRI Sejahtera	54
4.1.8 Sumber Permodalan	56
4.1.9 Unit Simpan Pinjam	56
4.1.10 Unit Pelayanan Pertokoan	58
4.2 Uji Instrumen Data	
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2 Uji Reliabilitas	60
BAB 5. HASIL DAN ANALISIS DATA	
5.1 Analisis Data	
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	61
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	62
5.1.3 Uji Regresi Linear Berganda	74
5.1.4 Uji F	76

5.1.5 Uji t	77
5.1.6 Uji Asumsi Klasik	79
5.2 Pembahasan	81
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran	86
DAFTAR BACAAN	87
LAMPIRAN	89

