



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KP-RI “KARYA HUSADA” DINAS KESEHATAN
KABUPATEN JEMBER TAHUN 2013**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas jember

Oleh
Nurida Yanuar Kasih
NIM 080210391009

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini mendukung saya, memberi semangat serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Almarhumah mama Hera Suciastini, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, doa dan yang selalu kurindukan;
2. Ayahku Ahmad Nuri dan Ibu Yuyun S K, terima kasih yang selalu mengiringi langkahku dengan kasih sayang dan do'a;
3. Adekku Asmil Nurhayati Muvida yang aku sayang, terima kasih atas dukungannya
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.
6. Ibnu Yusuf, terima kasih atas waktu, nasehat, semangat serta mendo'akan keberhasilanku.

MOTTO

Tanah yang digadaiakan bisa kembali dalam keadaan lebih berharga, tetapi kejujuran yang pernah digadaiakan tidak pernah bisa ditebus kembali
(Gazali)

Penjualan Tanpa Pelayanan Bagaiakan Menyimpan Uang Dalam Kantong Penuh Lubang.
(David Tooman)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurida Yanuar Kasih

NIM : 080210391009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Mei 2014

Yang menyatakan,

Nurida Yanuar Kasih
NIM 080210391009

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KP-RI “KARYA HUSADA” DINAS KESEHATAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2013

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

SKRIPSI

Oleh

Nama	: Nurida Yanuar Kasih
Nomor Induk Mahasiswa	: 080210391009
Tahun Angkatan	: 2008
Jurusan/Program Studi	: P. IPS/P. Ekonomi
Tempat/Tanggal Lahir	: Jember, 29 Januari 1990

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Dosen Pembimbing Anggota,

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013” telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Mei 2014
Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

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

Anggota I,

Anggota II,

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Dr. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

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 “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013, Nurida Yanuar Kasih, 080210391009, 2014, 50 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan anggota pada suatu koperasi, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang dilaksanakan pada pihak koperasi tersebut. Dimana dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa senang dan puas terhadap segala pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut, begitu pula pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tersebut lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota maupun masyarakat yang datang pada koperasi tersebut. Hal ini dikarenakan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka anggota akan merasa diperhatikan oleh pihak koperasi, sehingga anggota maupun masyarakat akan merasa puas dan senang ketika berbelanja pada koperasi tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013, sehingga tujuan penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Untuk menentukan populasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian menggunakan metode *Random Sampling* yaitu sebanyak 92 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan anggota). Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F yaitu $F_{hitung} = 331,380 > F_{tabel} = 3,947$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 78,6%,

sedangkan sisanya yaitu 21,4% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yaitu kualitas produk, harga, promosi, lokasi, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Dari hasil tersebut, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah yaitu bagi pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, untuk dapat terus menjalankan dan mengembangkan unit usaha yang telah dimiliki terutama dalam hal kualitas pelayanan. Serta bagi anggota, untuk terus berperan aktif dalam berpartisipasi pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dalam segala kegiatan yang ada pada koperasi tersebut

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih 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 Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Drs. Sutrisno Djaja, M.M, selaku Dosen Pembimbing I, Dra. Retna Ngesti S, M.P, selaku Dosen Pembimbing II, Titin Kartini, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembahas, dan Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
6. H. Yumarlis, S.H, M.M selaku Ketua KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang memberikan izin penelitian;
7. Haryanto Arief R, SE selaku admin kantor dan humas KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
8. Seluruh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang turut membantu dalam memberikan informasi guna penyusunan karya ilmiah ini;
9. Teman-temanku, Indah, Elok, Selvi, Widia, Siska, Ika, Aning, Citnur, Taufan, lili, puput, tina terima kasih tahun-tahun terbaik dan suntikan semangat disetiap waktu. Tim kepompong mummy (Fatimah, Nesya, Widhi, Linda) terima kasih atas canda yang membekas di hati. Semua teman sejawatku PE’ 08 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semua semangatnya dan hari-hari bersama kalian tak akan aku lupakan;
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, 7 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori Pelayanan Pelayanan	7
2.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	9
2.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	9
2.2.3 Data Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	10
2.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	11
2.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	12
2.3 Landasan Teori Kepuasan Anggota	12
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	16

2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	17
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X)	19
3.2.2 Kepuasan Anggota (Y)	21
3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.1 Populasi Penelitian	22
3.4.2 Sampel Penelitian	22
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	23
3.5.1 Jenis Data	23
3.5.2 Sumber Data	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Metode Angket	24
3.6.2 Metode Observasi	24
3.4.3 Metode Wawancara	25
3.4.4 Metode Dokumen	25
3.7 Teknik Pengolahan Data	25
3.7.1 Editing	25
3.7.2 Skoring	26
3.7.3 Tabulasi	26
3.8 Uji Instrumen Penelitian	26
3.8.1 Uji Validitas	26
3.8.2 Uji Reliabilitas	28
3.9 Metode Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Deskriptif	30
3.8.2 Analisis Inferensial	30
a. Persamaan Garis Regresi Sederhana	30

b. Analisis Varian Garis Regresi	31
c. Uji F	32
d. Efektivitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Data Pendukung	34
4.1.1 Sejarah Berdirinya KP-RI Karya Husada Dinas Kesehatan Kabupaten Jember	34
4.1.2 Aktivitas Usaha Pada KP-RI Karya Husada Dinas Kesehatan Di Kabupaten Jember	36
4.1.3 Struktur Organisasi KP-RI Karya Husada Dinas Kesehatan Di Kabupaten Jember	36
4.2 Data Utama	37
4.2.1 Gambaran Umum Responden	37
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2 Hasil Rekapitulasi Angket	38
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
a. Uji Validitas Penelitian	38
b. Uji Reliabilitas Penelitian	39
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Analisis Deskriptif	40
A. Kualitas Pelayanan	41
B. Kepuasan Anggota	42
4.3.2 Analisis Inferensial	43
A. Analisis Garis Regresi Sederhana	43
B. Analisis Varian Garis Regresi	44
C. Uji F	45
D. Efektivitas Garis Regresi	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	46
BAB 5. PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50

5.2 Saran	50
DAFTAR BACAAN	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tingkat Hubungan Uji Realiabilitas	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Jumlah Nilai Angket	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.4	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	40
Tabel 4.5	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota	42
Tabel 4.7	Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	43
Tabel 4.8	Pedoman Untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Kerangka berfikir penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI Karya Husada	18
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KP-RI Karya Husada Dinas Kesehatan Jember	36

DAFTAR LAMPIRAN

A.	Matrik Penelitian	53
B.	Tuntunan Penelitian	54
C.	Angket Penelitian	56
D.	Pedoman Wawancara	65
E.	Rekapitulasi Hasil Angket	66
F.	Hasil Analisis Data	70
G.	Transkrip Wawancara	93
H.	Tabel r	96
I.	Tabel F	97
J.	Surat Izin Penelitian	100
K.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	101
L.	Lembar Konsultasi	102
M.	Daftar Riwayat Hidup	104
N.	Dokumentasi	105