

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

Galan Ihsan Suci, Umar HMS, Retna Ngesti S

Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,  
Universitas Jember (UNEJ)

### Abstrak

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. 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. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu sebanyak 63 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial (analisis regresi linear berganda, analisis varian garis regresi, uji F, koefisien determinasi, uji t dan koefisien determinasi parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013, yaitu sebesar 83,7%. 2) jaminan mempunyai pengaruh dominan sebesar 22,52%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.

### Abstract

*The purpose of this research are 1) to determine the significant effect from the service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) on members' satisfaction of KP-RI Jember University work unit FKIP 2013. 2) to determine which variable among tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy does have dominant effect on members' satisfaction of KP-RI Jember University work unit FKIP 2013?. The method on determining research location by using purposive area method. Respondent determination in this research by using random sampling method, that is as many as 63 people. Data collection method that is used consist some methods: questionnaire, interview, observation, and document. The technique of data processing in this research by using editing, scoring and tabulation. data analysis that is used are descriptive analysis and inferencial analysis (multiple linear regression, the analysis of variant regression line, F test, determination coefficient, and t test, partial of determination coefficient). The research result shows that 1) the service quality has significant effect on members' satisfaction of KP-RI Jember University work unit FKIP 2013 of 83,7%. The assurance has dominant effect of 22,52%.*

**Key words:** Service Quality and Members' Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Saat ini koperasi merupakan salah satu jenis usaha disektor jasa yang persaingannya sangat ketat, baik dengan sesama badan usaha maupun badan usaha lainnya. Hal tersebut mendorong koperasi untuk menciptakan berbagai keunggulan dalam menarik pelanggan atau anggota sehingga dapat mempertahankan citra koperasi. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

anggotanya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kemampuan koperasi menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (*tangible*), kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota serta disajikan secara akurat dan terpercaya (*reliability*), kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota (*responsivness*), kemampuan koperasi untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada koperasi (*assurance*), serta memberikan perhatian yang tulus dan

bersifat individual kepada anggota (*emphaty*). Salah satu koperasi yang masih bisa mempertahankan citranya yakni KP-RI Universitas Jember, yang terletak di Jalan Kalimantan No 27 Tegal Boto Jember. Koperasi ini beranggotakan pegawai Universitas Jember dan memiliki berbagai macam unit usaha, diantaranya unit usaha pertokoan, unit usaha simpan pinjam, dan unit usaha jasa.

Secara sederhana pengertian layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan anggota dengan layanan yang diterimanya (Tjiptono, 2007:60). Pendapat tersebut dikaitkan dengan penelitian ini berarti bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh terpenuhi atau tidak terpenuhinya keinginan anggota. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan anggota sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan koperasi dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima anggota lebih rendah yang diharapkan, maka kualitas pelayanan koperasi dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan tentunya dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berfikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan KP-RI Universitas Jember bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengurus ataupun karyawan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi anggota sehingga merekalah yang seharusnya menilai kualitas pelayanan koperasi tersebut.

Parasuraman, dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182) mengungkapkan bahwa ada 5 dimensi kualitas jasa yaitu: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan pendapat Parasuraman tersebut maka penulis mengambil semua kriteria yang dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan karena hal tersebut sesuai dengan situasi dan kondisi unit usaha pertokoan dan simpan pinjam di KP-RI Universitas Jember.

Kepuasan anggota dapat diartikan sebagai perasaan senang dan cocok yang dirasakan anggota koperasi sehingga menimbulkan keinginan untuk melakukannya lagi. Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:192), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Jadi tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota koperasi merupakan perbandingan persepsi mereka antara hasil kinerja atau kenyataan yang mereka rasakan dengan harapannya serta mendapatkan pemenuhan yang memadai.

Menurut Tjiptono (2002:24), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Dikaitkan dengan kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember maka kepuasan anggota merupakan perasaan puas yang mereka rasakan setelah berbelanja atau melakukan simpan pinjam yang ditunjukkan dengan pembelian ulang, loyalitas anggota baik berbelanja maupun melakukan simpan pinjam, serta rekomendasi berantai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memilih dan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013".

## METODE PENELITIAN

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada KP-RI Universitas Jember, dengan alasan KP-RI Universitas

Jember merupakan salah satu koperasi yang mampu bertahan dan menjaga eksistensinya di tengah persaingan dunia usaha. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling* yaitu sebanyak 63 orang yang merupakan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis varian garis regresi, uji F, koefisien determinasi, uji t dan koefisien determinasi parsial. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi Berwujud ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember (Y). Pada penelitian ini, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS for windows ver 18,00*. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda**

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
a	Konstanta	-3,381
$X_1$	Berwujud	0,375
$X_2$	Keandalan	0,366
$X_3$	Ketanggapan	0,438
$X_4$	Jaminan	0,567
$X_5$	Empati	0,253
Rsquare = 0,837		
Multiple R = 0,915 <sup>a</sup>		

F rasio	= 58,485
---------	----------

Sumber: Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel tersebut maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -3,381 + 0,375X_1 + 0,366X_2 + 0,438X_3 + 0,567X_4 + 0,253X_5 + ei$$

### b. Analisis Varian Garis Regresi

Hasil analisis varian garis regresi diperoleh melalui perhitungan menggunakan SPSS 18.0 *for windows* diketahui nilai multiple R yang menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebesar 0,915.

Koefisien korelasi sebesar 0,915 tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi, berwujud ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), ketanggapan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan anggota dikategorikan mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hal ini didasarkan koefisien korelasi tersebut mempunyai angka sebesar 0,915 yang mana angka tersebut berada antara 0,800 - 1,000 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat.

### c. Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 18.0 *for windows*, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebagai berikut:

**Tabel Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F**

Variabel	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	A	Sig. F
X terhadap Y	58,485	2,377	0,05	,000

Sumber: Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa besarnya  $F_{hitung} = 58,485 > F_{tabel} = 2,377$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < a = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi, Berwujud ( $X_1$ ), Keandalan



( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan anggota (Y). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan yang meliputi, Berwujud ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013.

#### d. Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hasil SPSS 18.0 for windows diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R_{\text{square}}$ ) sebesar 0,837.  
 $R_{\text{square}} \times 100\% = 0,837 \times 100\% = 83,7\%$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan yang meliputi, Berwujud ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan anggota sebesar 83,7%, sedangkan sisanya yaitu 16,3% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.

#### e. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas  $X_1$ , variabel  $X_2$ , variabel  $X_3$ , variabel  $X_4$ , dan variabel  $X_5$  secara parsial (individu) terhadap variabel terikat Y dengan level of significant  $\alpha = 5\%$ .

Adapun hasil analisis terhadap uji t yaitu sebagai berikut:

**Tabel Hasil Analisis Uji t**

Variabel	$t_{\text{hitung}}$	$t_{\text{tabel}}$
Berwujud ( $X_1$ )	2,205	1,998
Keandalan ( $X_2$ )	3,643	1,998
Ketanggapan ( $X_3$ )	2,520	1,998

Jaminan ( $X_4$ )	4,239	1,998
Empati ( $X_5$ )	2,742	1,998

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada variabel berwujud ( $X_1$ ) nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,205$   $t_{\text{tabel}} = 1,998$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya adalah variabel berwujud ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).
- Pada variabel keandalan ( $X_2$ ) nilai  $t_{\text{hitung}} = 3,643$   $t_{\text{tabel}} = 1,998$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya adalah variabel keandalan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).
- Pada variabel ketanggapan ( $X_3$ ) nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,520$   $t_{\text{tabel}} = 1,998$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya adalah variabel ketanggapan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).
- Pada variabel jaminan ( $X_4$ ) nilai  $t_{\text{hitung}} = 4,239$   $t_{\text{tabel}} = 1,998$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya adalah variabel jaminan ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).
- Pada variabel empati ( $X_5$ ) nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,742$   $t_{\text{tabel}} = 1,998$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya adalah variabel empati ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).

#### f. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel-variabel bebas, yaitu variabel  $X_1$ , variabel  $X_2$ , variabel  $X_3$ , variabel  $X_4$ , dan variabel  $X_5$  terhadap Y, atau untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS, disajikan sebagai berikut secara berurutan mulai dari variabel yang paling dominan:

**Tabel Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial**

No	Variabel	Beta	Zero Order
1	$X_1$	0,368	0,443
2	$X_2$	0,353	0,423
3	$X_3$	0,224	0,842
4	$X_4$	0,563	0,400
5	$X_5$	0,139	0,800

Sumber: *Data diolah, 2014*

Untuk melihat persentase besarnya pengaruh yang diberikan oleh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat dilakukan dengan mengalikan nilai beta dengan nilai zero order sehingga dari hasil analisa dapat diperoleh hasil seperti berikut:

**1. Kontribusi variabel berwujud yaitu persentase pengaruh**

$$X_1 \text{ terhadap Y sebesar: } \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\% = 0,368 \times 0,443 \times 100\% = \mathbf{16,3024\%}$$

**2. Kontribusi variabel keandalan yaitu persentase pengaruh  $X_2$  terhadap Y sebesar: Beta x Zero Order x 100% = 0,353 x 0,423 x 100% = 14,9319%**

**3. Kontribusi variabel ketanggapan yaitu persentase pengaruh  $X_3$  terhadap Y sebesar: Beta x Zero Order x 100% = 0,224 x 0,842 x 100% = 18,8608%**

**4. Kontribusi variabel jaminan yaitu persentase pengaruh dari  $X_4$  terhadap Y sebesar: Beta x Zero Order x 100% = 0,563 x 0,400 x 100% = 22,52%**

**5. Kontribusi variabel empati yaitu persentase pengaruh dari  $X_5$  terhadap Y sebesar: Beta x Zero Order x 100% = 0,139 x 0,800 x 100% = 11,12%**

Total pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas yaitu sebesar:  $(16,3024 + 14,9319 + 18,8608 + 22,52 + 11,12)\% = 83,7351\%$  atau **83,7%** sama dengan R square atau pengaruh secara simultan, dan sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti lokasi, promosi, dan lain-lain.

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap anggota pada suatu koperasi, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan anggota. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada anggota oleh pihak koperasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan tujuan yang telah ditetapkan pada KP-RI Universitas Jember. Adapun kualitas pelayanan di KP-RI Universitas Jember meliputi Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Variabel berwujud merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan pada KP-RI Universitas Jember, dimana variabel berwujud tersebut merupakan suatu bentuk fisik pada KP-RI Universitas Jember yang menjadi salah satu syarat untuk dapat memberikan kepuasan kepada anggota koperasi tersebut. Adapun salah satu bentuk dari adanya berwujud/bentuk fisik pada KP-RI Universitas Jember adalah adanya ruangan pada unit pertokoan maupun unit simpan pinjam rapi, bersih, dan nyaman. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan

salah satu anggota koperasi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Saya tertarik untuk berbelanja di KP-RI Universitas Jember karena selain tempatnya yang bersih, barang yang dijual pada koperasi tersebut lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan saya” (RN, 46<sup>Th</sup>).*

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa berwujud merupakan salah satu hal yang dapat memberikan kepuasan pada anggota KP-RI Universitas Jember. Bukti fisik/ berwujud yang dimiliki KP-RI Universitas Jember dapat mempengaruhi kepuasan anggota yang sesuai dengan pendapat Lupiyoadi, R dan Hamdani (2006:186) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Jadi, dengan adanya bentuk dari variabel berwujud tersebut dapat memberikan rasa puas dan senang kepada para anggota yang menjadi konsumen pada koperasi tersebut.

Variabel keandalan merupakan variabel yang cukup penting yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada suatu koperasi, dimana keandalan merupakan suatu kemampuan karyawan KP-RI Universitas Jember dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Adapun salah satu bentuk dari adanya keandalan yang diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember adalah pada kasir di KP-RI Universitas Jember tidak pernah melakukan kesalahan dalam melakukan transaksi. Selain itu, pada kasir di KP-RI Universitas Jember dapat dengan cepat menyelesaikan transaksi dengan anggota. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota KP-RI Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

*“Salah satu hal yang membuat saya tertarik untuk menjadi anggota pada KP-RI Universitas Jember dan selalu berbelanja*

*maupun simpan pinjam pada koperasi tersebut karena karyawan KP-RI Universitas Jember yang memiliki kemampuan yang cepat dan akurat saat bertransaksi dengan anggota” (SS, 41<sup>Th</sup>).*

Adanya kemampuan yang dimiliki karyawan KP-RI Universitas Jember dalam hal melayani anggota tersebut dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Hal ini diperkuat oleh Parasuraman, A. Valerie (2001:48), menyatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Ketanggapan merupakan salah satu variabel pada kualitas pelayanan pada KP-RI Universitas Jember. Dimana ketanggapan dalam hal ini merupakan suatu respon yang diberikan oleh pihak karyawan pada KP-RI Universitas Jember dalam menanggapi segala keluhan dan keinginan dari anggota. Adapun salah satu bentuk dari adanya ketanggapan pada KP-RI Universitas Jember adalah karyawan pada KP-RI Universitas Jember sangat baik dalam membantu anggota saat berbelanja maupun dalam melakukan simpanan ataupun pinjaman pada unit simpan pinjam. Selain itu, karyawan KP-RI Universitas Jember sangat baik dalam merespon pertanyaan/keluhan anggota saat berbelanja maupun melakukan simpan pinjam. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota KP-RI Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

*“Saya senang berbelanja maupun simpan pinjam di KP-RI Universitas Jember karena karyawan disana baik-baik dan sering membantu, selain itu mereka juga*



*bersedia merespon pertanyaan dan keluhan yang saya utarakan” (LM, 39<sup>Th</sup>).*

Adanya ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan pada KP-RI Universitas Jember, maka dapat membuat anggota merasa diperhatikan dan diutamakan oleh karyawan KP-RI Universitas Jember, sehingga anggota akan merasa puas ketika berbelanja maupun simpan pinjam di KP-RI Universitas Jember. Hal ini diperkuat oleh pendapat Tjiptono dan Chandra (2005:134) menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri. Jadi, ketanggapan merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh pihak KP-RI Universitas Jember untuk memberikan rasa puas kepada anggota KP-RI Universitas Jember.

Variabel jaminan pada kualitas pelayanan di KP-RI Universitas Jember merupakan suatu kepastian/jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember kepada anggota. Salah bentuk dari jaminan yang dapat diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember adalah produk-produk yang dijual pada unit pertokoan KP-RI Universitas Jember merupakan barang-barang baru yang memiliki kualitas yang bagus. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota KP-RI Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Selama saya melakukan belanja di KP-RI Universitas Jember saya tidak pernah menemukan barang-barang yang sudah kadaluarsa. Selain itu, barang-barang yang dijual di KP-RI Universitas Jember memiliki kualitas yang bagus dengan harga yang lebih murah dari toko-toko yang lain” (KS, 40<sup>Th</sup>).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kualitas barang yang dijual pada KP-RI Universitas Jember dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam berbelanja pada koperasi tersebut. Selain

itu, tingkat harga produk yang lebih murah juga dapat menarik perhatian anggota untuk melakukan belanja pada unit pertokoan di KP-RI Universitas Jember tersebut. Bentuk jaminan lain yang dapat diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember adalah adanya tingkat bunga pinjaman pada KP-RI Universitas Jember rendah, sehingga sesuai dengan tingkat kemampuan dan kebutuhan para anggota koperasi tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota pada KP-RI Universitas Jember yang menjadi anggota dalam penelitian ini.

*“Saya sangat puas ketika melakukan pinjaman ataupun simpanan pada KP-RI Universitas Jember, karena selain prosedurnya tidak rumit, tingkat bunga pinjamannya relatif rendah dan tingkat suku simpanannya juga sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anggota” (PN, 39<sup>Th</sup>).*

Dengan adanya jaminan dari KP-RI Universitas Jember tersebut dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Hal ini sesuai dengan pendapat Oemi (1995:126) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Jadi adanya jaminan merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan untuk memberikan kepercayaan kepada anggota.

Variabel empati merupakan salah satu dari bentuk adanya kualitas pelayanan pada KP-RI Universitas Jember. Dimana empati tersebut merupakan suatu rasa kepedulian yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggota maupun masyarakat. Adapun salah satu bentuk dari adanya empati yang dimiliki oleh karyawan pada KP-RI Universitas Jember adalah karyawan KP-RI Universitas Jember dalam melayani anggota yang sedang berbelanja maupun melakukan simpan pinjam dilakukan dengan sangat sabar, ramah, dan penuh perhatian. Berikut merupakan hasil

wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota pada KP-RI Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Hal yang membuat saya sering berbelanja maupun simpan pinjam pada KP-RI Universitas Jember salah satunya karena adanya karyawan yang ramah dan perhatian saat melayani anggota, sehingga saya merasa diutamakan ketika menjadi konsumen nasabah pada koperasi tersebut”* (AS, 39<sup>Th</sup>).

Adanya penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya karyawan koperasi yang baik, ramah, dan perhatian kepada para anggota dapat memberikan rasa puas kepada anggota tersebut. Adanya empati yang dimiliki oleh karyawan pada KP-RI Universitas Jember tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kepada anggota. Hal ini diperkuat oleh Tjiptono (2002:48) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen. Jadi, anggota akan jauh lebih puas pada saat ada rasa kepedulian yang diberikan oleh karyawan pada KP-RI Universitas Jember.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember kepada anggota dapat memberikan rasa senang dan puas pada anggota. Hal ini dikarenakan kualitas yang diberikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember tersebut sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota KP-RI Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“pelayanan yang diberikan dari pihak KP-RI Universitas Jember sangat memuaskan, karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saya, sehingga segala kebutuhan saya dapat terpenuhi”* (YM, 41<sup>Th</sup>).

Adanya rasa puas yang dirasakan oleh anggota menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai

dengan keinginan dan kebutuhan dari anggota. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1996:56), kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2013 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013, dimana jaminan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2013.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada KP-RI Universitas Jember, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memaksimalkan kepuasan anggota agar dapat meningkatkan loyalitas anggota.

## DAFTAR BACAAN

- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oemi, 1995. *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Terjemahan oleh Purwoko. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. Terjemahan oleh Sutanto. The Free Press, New York.
- Tjiptono, F. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.



Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

