



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KPRI UNIVERSITAS JEMBER**
(Studi Kasus Pada Anggota KPRI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Tahun 2003)

SKRIPSI



| | |
|---------------|----------------------------|
| Penyunting : | |
| No. Induk : | |
| Pengkatalog : | |
| Oleh : | |
| | Klass 670.8 R07 P |

NUR ROHMATININGTYAS
980210301133

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2004**

MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ... (الرعد: ١١)

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(Qs. Ar-Ra'd : 11)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ (البقرة: ١٥٣)

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Qs. Al-Baqoroh : 153)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- ❁ **Bapak Syamsuni dan Ibunda Sundari tersayang yang telah melimpahkan kasih sayang, do'a dan pengorbanannya selama ini**
- ❁ **Adikku'Aini, Mu'in dan Utsman terima kasih atas kasih sayang**
- ❁ **Sahabatku Agustin, Ermi, Eni, Mas Irvan, Mas Wafi terima kasih atas perhatian, pengertian dan dukungannya**
- ❁ **Teman-temanku dan seluruh adikku di Program P.E serta kru As-Sa'adah terima kasih atas kebersamannya.**
- ❁ **Kru Pothot di SAC Universitas Jember**
- ❁ **Almamater yang kubanggakan**

HALAMAN PENGAJUAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Universitas
Jember pada Unit Usaha Pertokoan.

SKRIPSI

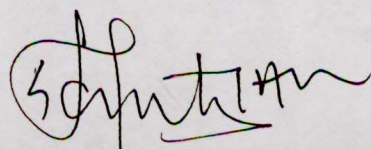
Diajukan untuk dipertahankan di depan tim penguji sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan sarjana strata satu (S-I) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh :

Nama : Nur Rohmatiningtyas
NIM : 980 210 301 133
Angkatan Tahun : 1998
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Mei 1980
Jurusan / Program : I P S / Pendidikan Ekonomi

Disetujui Oleh :

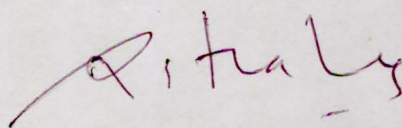
Dosen Pembimbing I :



Dra. Hj. Sri Kantun, M.Ed

NIP. 131 592 359

Dosen Pembimbing II :



Dra. Retno Ngesti S, M.P

NIP 132 096 120

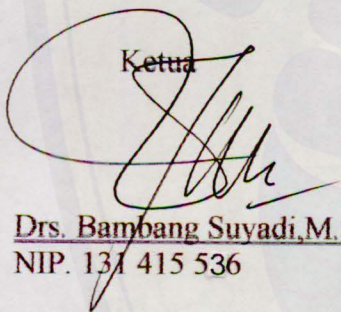
HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Senin
Tanggal : 31 Mei 2004
Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

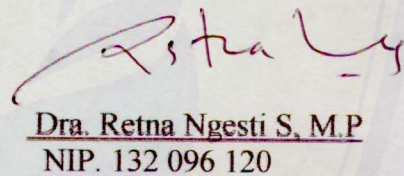
Tim Penguji :

Ketua



Drs. Bambang Suyadi, M.Si
NIP. 131 415 536

Sekretaris

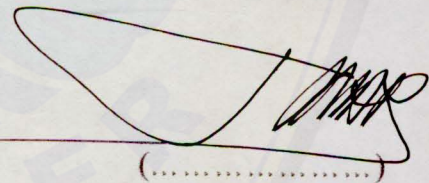


Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 132 096 120

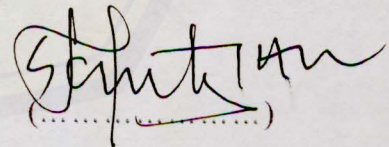
Anggota :

1. Drs. Umar H M Saleh, M.Si
NIP. 131 759 845

2. Dra. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 131 592 359



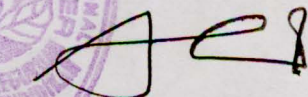
(.....)



(.....)

Mengetahui,

Dekan



Drs. Dwi Suparno, M.Hum

NIP. 131 274 727

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Kepala Perpustakaan Universitas Jember beserta staff
4. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
5. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
6. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Seluruh karyawan KP-RI Universitas Jember
9. Almamater tercinta

Penulis merasakan bahwa bantuan tersebut besar sekali. Oleh karena itu semoga Allah SWT berkenan membalas amal kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Jember, 20 April 2004

Nur Rohmatiningtyas

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| JUDUL | i |
| MOTTO | ii |
| PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN PENGAJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| ABSTRAK | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2. Kualitas Pelayanan | 5 |
| 2.2.1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 6 |
| 2.2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>) | 8 |
| 2.2.3. Jaminan (<i>Assurance</i>) | 10 |
| 2.2.4. Empati (<i>Emphaty</i>) | 12 |
| 2.3. Kepuasan Anggota | 12 |
| 2.3.1. Pembelian Ulang | 13 |
| 2.3.2. Loyalitas Anggota | 14 |
| 2.3.3. Rekomendasi Berantai | 15 |
| 2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI | 15 |
| 2.5. Hipotesis Penelitian | 17 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Rancangan Penelitian | 18 |
| 3.2. Definisi Operasional Variabel | 18 |
| 3.2.1. Kualitas Pelayanan | 18 |
| 3.2.2. Kepuasan Anggota | 18 |
| 3.3. Metode penentuan daerah penelitian | 19 |
| 3.4. Metode Penentuan Responden | 19 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data | 20 |
| 3.5.1. Angket | 20 |
| 3.5.2. Observasi | 20 |
| 3.5.3. Dokumentasi | 21 |
| 3.6. Teknik Pengolahan Data | 21 |
| 3.6.1. Editing | 21 |
| 3.6.2. Skoring | 21 |
| 3.6.3. Tabulasi | 22 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 22 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif | 22 |
| 3.7.2 Analisis Inferensial | 22 |

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian | 26 |
| 4.1.1 lokasi penelitian | 26 |
| 4.1.2 Unit Usaha Pertokoan KPRI Universitas Jember | 26 |
| 4.1.3 Hari dan Jam Kerja | 27 |
| 4.2 Gambaran umum kualitas pelayanan KPRI universitas Jember | 28 |
| 4.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 28 |
| 4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>) | 28 |
| 4.2.3 Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>) | 29 |
| 4.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>) | 30 |
| 4.3 Analisis Data | 30 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif | 30 |
| 4.3.2 Analisis Inferensial | 50 |

4.4 Diskusi Hasil Penelitian 55

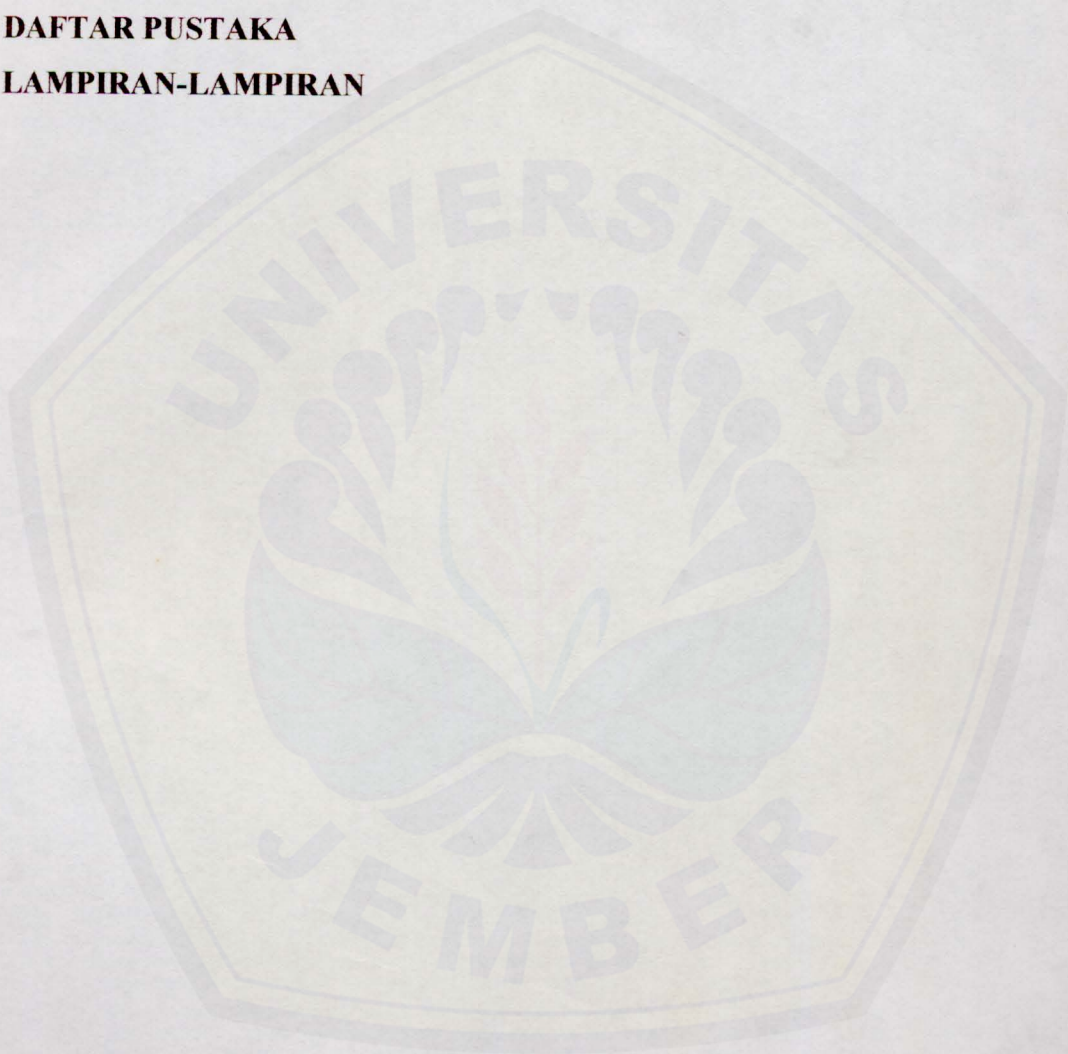
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 57

5.2 Saran 57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1. Tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi..... | 25 |
| 2. Toko-toko yang ditunjuk KPRI Universitas Jember dengan menggunakan kartu DO (Delivery Order)..... | 27 |
| 3. Deskripsi Tentang Letak KPRI Universitas Jember..... | 31 |
| 4. Deskripsi Tentang Keadaan Lokasi Parkir di KPRI Universitas Jember | 31 |
| 5. Deskripsi Tentang Penampilan Karyawan KPRI Universitas Jember | 32 |
| 6. Deskripsi Tentang produk yang disediakan KPRI Universitas Jember | 33 |
| 7. Deskripsi Tentang panataan barang yang dijual di KPRI Universitas Jember | 34 |
| 8. Deskripsi Tentang Harga Barang yang Dijual di KPRI Universitas Jember | 35 |
| 9. Deskripsi Tentang Prosedur Pembelian Barang di KPRI Universitas Jember | 36 |
| 10. Deskripsi Tentang Prosedur Pembelian Barang Secara Kredit di KPRI Universitas Jember | 37 |
| 11. Deskripsi Tentang Keakuratan Kasir dalam Menghitung Total Uang yang Harus Dibayarkan Anggota Setelah Berbelanja | 37 |
| 12. Deskripsi Tentang Konsistensi Jam Buka Toko..... | 38 |
| 13. Deskripsi Tentang Konsistensi Jam Tutup Toko | 38 |
| 14. Deskripsi Tentang Kecepatan Pelayanan yang Diberikan Karyawan KPRI Universitas Jember..... | 39 |
| 15. Deskripsi Tentang Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota | 40 |
| 16. Deskripsi Tentang Kemampuan Karyawan dalam Mengantisipasi Antrian Pembayaran..... | 40 |

| | |
|---|----|
| 17. Deskripsi Tentang Kualitas Barang yang Dijual..... | 41 |
| 18. Deskripsi Tentang kepercayaan Anggota terhadap kualitas barang yang dijual di KPRI Universitas Jember..... | 42 |
| 19. Deskripsi Tentang Kemampuan Karyawan dalam Menangani Komplain atas Barang yang Dijual | 43 |
| 20. Deskripsi Tentang kemudahn karyawan dalam menghubungi karyawan KPRI Universitas Jember..... | 44 |
| 21. Deskripsi Tentang Empati Karyawan KPRI Universitas Jember dalam Menagani Keluhan Anggota..... | 46 |
| 22. Deskripsi Tentang Empati Karyawan dalam Melayani Permintaan Bantuan Anggota Berkaitan dengan Transaksi Jual Beli di KPRI Universitas Jember | 46 |
| 23. Deskripsi Tentang Frekuensi Anggota dalam berbelanja di KPRI Universitas Jember..... | 47 |
| 24. Deskripsi Tentang Keinginan Anggota untuk Berbelanja Kembali di KPRI Universitas Jember..... | 47 |
| 25. Deskripsi Tentang Keinginan Anggota untuk Memberitahukan Keunggulan KPRI Universitas Jember | 48 |
| 26. Deskripsi Tentang Keinginan Anggota untuk Mengajak Teman atau Kerabat untuk Berbelanja di KPRI Universitas Jember..... | 49 |
| 27. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 50 |
| 28. Rekapitulasi Hasil Analisis Uji F..... | 53 |
| 29. Rekapitulasi Hasil Analisis uji t..... | 54 |
| 30. Rekapitulasi Koefisien Korelasi dan Koefisien Beta | 54 |

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota KPRI Universitas Jember. Apabila pelayanan yang diberikan KPRI Universitas Jember tersebut telah sesuai dengan harapan anggota, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan dapat memuaskan anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2003. Jenis penelitian ini adalah korelasional. Penentuan daerah penelitian secara purposive area yaitu di KPRI Universitas Jember. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian adalah rumus sampel size kemudian untuk menentukan sampel guna memperoleh data menggunakan metode proporsional random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji F dan Uji t. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F dimana F hitung lebih besar dari F tabel ($29,727 > 2,5$) dengan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (Rsquare) sebesar 0,647 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan, empati) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 64,7% sedangkan 35,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya daya tanggap. Hasil analisis secara parsial dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Proporsi sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah bukti fisik sebesar 16,416%, keandalan sebesar 20,5662%, jaminan/kepastian sebesar 10,816% dan empati sebesar 16,8168%.

Kata Kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan anggota

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Akhir-akhir ini semakin banyak berdiri pertokoan maupun pusat-pusat perbelanjaan seperti ALFA, NICO, Toko AMPERA dan Toko 2000 di daerah Jember. Adanya pertokoan maupun pusat-pusat perbelanjaan menyebabkan tingkat persaingan semakin tinggi diantara mereka. Tingginya tingkat persaingan menuntut para pemilik toko maupun para pengusaha dari pusat-pusat perbelanjaan tersebut meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik perhatian para konsumen maupun para pelanggan. Begitu pula yang dilakukan KPRI Universitas Jember yang salah satu usahanya membuka unit usaha pertokoan perlu melakukan upaya untuk menarik perhatian anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan pelayanan yang baik. Koperasi berusaha menjadi unit usaha yang menjadi pilihan para anggota khususnya dan juga masyarakat untuk berbelanja.

Berbeda dengan unit usaha lainnya seperti ALFA, NICO, Toko AMPERA dan Toko 2000 yang berorientasi untuk mendapatkan laba yang maksimal, koperasi merupakan organisasi yang juga bersifat sosial. Selain mendapatkan laba dari kegiatan usahanya koperasi sebagai organisasi yang bersifat sosial bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui pemenuhan kebutuhan para anggota koperasi. Untuk menjadi koperasi yang dapat berkembang di masyarakat dan dapat bersaing dengan unit usaha lainnya, koperasi yang mempunyai sifat ganda tersebut harus bisa mengantisipasi selera masyarakat pada umumnya dan anggota koperasi pada khususnya dengan menyediakan berbagai variasi barang kebutuhan maupun dengan memberikan pelayanan yang baik seperti yang ditawarkan oleh unit usaha lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah sangat penting untuk dilakukan. Peningkatan kualitas pelayanan mencakup hal-hal yang bisa dilihat maupun yang lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan yang bisa dilihat nyata meliputi penyediaan produk yang lengkap, penataan dan pemeliharaan ruangan pertokoan

dan penetapan harga yang bersaing. Peningkatan kualitas pelayanan lainnya meliputi peningkatan kemampuan, pengetahuan serta empati karyawan koperasi dalam berkomunikasi dengan konsumen termasuk anggota koperasi. Koperasi perlu menjaga agar para pelanggan merasa puas dan senang setelah berbelanja di koperasi.

Kepuasan anggota koperasi maupun masyarakat dalam berbelanja di unit usahanya merupakan sesuatu yang penting bagi kehidupan koperasi. Perasaan puas anggota koperasi maupun masyarakat setelah berbelanja di koperasi ditunjukkan dengan pembelian ulang dan loyalitas kepada koperasi. Kepuasan anggota koperasi maupun masyarakat yang berbelanja di koperasi akan memberikan keuntungan yang lebih bagi koperasi.

Hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan pada bulan November tahun 2003 di KPRI Universitas Jember khususnya di unit pertokoan peningkatan kualitas pelayanan sudah diupayakan. Hal tersebut ditunjukkan dengan diperluasnya area pertokoan, penataan ruangan pertokoan yang rapi, kebersihan ruangan pertokoan, pengaturan sirkulasi udara dan penerangan yang cukup baik serta penambahan sumber daya manusia (karyawan) untuk melayani kebutuhan anggotanya. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari beberapa konsumen yang berbelanja di KPRI Universitas Jember menunjukkan bahwa mereka merasa puas berbelanja di koperasi tersebut. Adanya peningkatan kualitas pelayanan di unit pertokoan KPRI Universitas Jember, konsumen yang datang ke koperasi juga meningkat meskipun tidak semuanya berbelanja melainkan hanya untuk melihat-lihat dan membanding-bandingkan harga barang di koperasi dengan harga barang di toko lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KPRI Universitas Jember. Penelitian ini peneliti batasi hanya pada unit usaha pertokoan, dengan alasan karena unit usaha pertokoan tersebut merupakan unit usaha dimana sebagian besar anggota koperasi banyak melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Judul yang

peneliti ajukan untuk penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan ?
2. Manakah dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan?

1.3. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah,

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember pada unit usaha pertokoan.
2. Untuk mengetahui manakah diantara variabel kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember pada unit usaha pertokoan.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menambah pengetahuan , pengalaman dan wawasan dalam bidang koperasi

2. Bagi KPRI Universitas Jember sebagai tambahan informasi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KPRI Universitas Jember khususnya Unit Kerja FKIP melalui kualitas pelayanan guna meningkatkan pendapatan KPRI
3. Bagi peneliti lain, sebagai referensi / bahan informasi yang akan mengadakan penelitian yang sejenis



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sejenis dilakukan oleh Ira Kurniati tahun 2002 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri Ex Bank Exim Cabang Jember Tahun 2002)”. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil F-hitung sebesar 26,856 sedangkan berdasarkan F-tabel untuk taraf kesalahan 0,05 dengan $n=50$ adalah sebesar dari 2,494.

Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh Mohammad Ridwan tahun 1998 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PO. Jaya Utama Surabaya”. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada PO. Jaya Utama Surabaya. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil F-hitung sebesar 66,485 sedangkan berdasarkan F-tabel untuk taraf kesalahan 0,05 dengan $n=38$ adalah sebesar dari 3,25.

2.2 Kualitas pelayanan

Setiap orang mempunyai banyak pilihan dalam melakukan pembelian terhadap suatu produk yang dibutuhkan termasuk anggota koperasi. Anggota koperasi tersebut dapat memilih koperasi atau unit usaha lain yang menawarkan produk yang sama. Untuk menarik minat para anggota koperasi agar mereka tetap berbelanja di koperasi maka pengurus perlu memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi atau paling tidak sama dengan unit usaha lain yang menjadi pesaingnya.

Tjiptono, F (2002:59) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen. Sedangkan Wyckof (dalam Tjiptono, F , 2002:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan 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 dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan koperasi dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan koperasi tergantung pada kemampuan pengurus maupun karyawan dalam memenuhi harapan anggota koperasi dalam berbelanja di koperasi secara kontinyu.

Menurut Kotler, P (dalam Tjiptono, F, 2002:61) kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan koperasi bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengurus ataupun karyawan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi anggota koperasi yang merupakan pelanggan koperasi sehingga merekalah yang seharusnya menilai kualitas pelayanan koperasi tersebut.

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, F, 2002:14) mengungkapkan bahwa ada lima unsur penentu kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan pendapat Parasurman dkk tersebut maka penulis mengambil empat kriteria yang dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi di KPRI Universitas Jember ini meliputi : bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik sangat berperan untuk memperkuat citra koperasi karena dengan bukti fisik konsumen termasuk anggota koperasi dapat membandingkan antara koperasi dengan unit usaha lainnya yang sejenis. Bukti fisik koperasi yang bagus akan menarik perhatian konsumen termasuk anggotanya untuk berbelanja

di koperasi. Oleh karena itu, penting bagi koperasi untuk mengetahui seberapa jauh unsur bukti fisik / *tangibles* yang paling tepat. Bukti fisik yang masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan terlalu tinggi.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, F, 2002:14), "Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi". Dikaitkan dengan penelitian ini maka bukti fisik yang ditunjukkan oleh KPRI Universitas Jember yaitu berupa kelengkapan sarana fisik seperti gedung yang permanen, lokasi unit pertokoan yang mudah di jangkau dan adanya tempat parkir yang aman untuk memarkir kendaraan. Gedung yang permanen membawa pengaruh positif pada koperasi karena anggota maupun masyarakat dapat dengan mudah mengetahui lokasi pertokoan koperasi. Adanya lokasi yang mudah dijangkau baik dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum juga merupakan hal yang menarik bagi konsumen termasuk anggota koperasi. Sedangkan adanya tempat parkir yang aman merupakan fasilitas dari koperasi yang membuat orang yang berbelanja dengan menggunakan kendaraan pribadi baik itu sepeda motor maupun mobil merasa tidak was-was karena kendaraan mereka di parkir di tempat yang aman.

Selain gedung, konsumen akan menilai seragam dan penampilan fisik karyawan. Dengan seragam yang baik koperasi mampu memberikan impresi yang positif. seragam memberikan simbol bahwa mereka merupakan team yang terkoordinasi dengan rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk penglihatan pelangganya.

Bukti fisik lain yang dapat ditunjukkan koperasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah jumlah kasir pembayaran cukup. Setiap orang tentu tidak suka berlama-lama berdiri untuk antri membayar karena hal tersebut menyita waktu dan membuat mereka lelah. Upaya yang dapat dilakukan koperasi dalam mengantisipasi agar konsumen tidak terlalu lama dalam transaksi pembayaran yakni dengan menyediakan jumlah kasir yang cukup.

Penyediaan jenis produk yang lengkap dan penataan barang sudah diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing serta penetapan harga yang

lebih rendah dibandingkan dengan unit usaha lainnya yang sejenis juga merupakan bukti fisik lain yang menarik bagi anggota. Penyediaan jenis produk yang lengkap mempermudah anggota dalam berbelanja. Anggota koperasi cukup berbelanja di koperasi untuk membeli semua yang mereka butuhkan karena semua sudah tersedia dan mereka tinggal memilih. Sedangkan adanya penataan barang sudah diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing dan pemajangan barang pada tempat yang mudah dijangkau anggota tersebut mempermudah anggota dalam berbelanja. Hal ini menarik bagi anggota karena mereka tidak memerlukan waktu yang lama untuk berbelanja.

Upaya yang dilakukan koperasi untuk menarik minat konsumen termasuk anggotanya yakni dengan menetapkan harga yang lebih rendah atau paling tidak sama dengan pesaingnya. Hal tersebut akan membuat konsumen tidak ragu-ragu lagi untuk berbelanja di koperasi karena harganya relatif murah.

Bukti fisik yang lain ditunjukkan dengan kebersihan ruangan pertokoan, pengaturan sirkulasi udara serta pengaturan cahaya yang baik. Hal tersebut dapat membuat anggota yang berbelanja tidak cepat lelah dan tidak bosan ketika berbelanja. Pengaturan sirkulasi udara diperlukan agar udara dalam ruangan tidak panas. Hal tersebut diupayakan dengan pemasangan ventilasi udara yang cukup dan penambahan kipas angin. Sedangkan pengaturan cahaya diupayakan agar kegiatan operasional di toko tidak terbatas pada siang hari saja. Untuk itu dalam pengaturan cahaya diupayakan agar terang dan merata diseluruh ruangan.

2.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Koperasi adalah organisasi selain berwatak ekonomis juga berwatak sosial. Sebagai organisasi yang juga berwatak sosial selain mendapatkan laba/profit dari kegiatan usahanya, tujuan utama dari koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota dengan menyediakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya tersebut. Anggota akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan koperasi mampu memenuhi harapan mereka.

Kepuasan anggota terhadap pelayanan ditentukan oleh unsur *reliability*, yaitu unsur yang mengukur keandalan dari koperasi dalam memberikan pelayanan

kepada anggotanya. Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, F, 2002:70), Kotler, P (dalam Alma, B, 2000:231) menyatakan bahwa Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, menjaga tingkat kepercayaan, keakuratan, konsistensi dan kesesuaian pelayanan dalam memberikan jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut diatas dan terkait dengan tujuan koperasi dapat dijelaskan bahwa koperasi harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada umumnya dan anggota koperasi pada khususnya secara konsisten dan kontinyu.

Keandalan KPRI Universitas Jember tersebut dapat ditunjukkan dengan kemampuan koperasi memberikan kredit kepada anggota dengan prosedur pembelian yang mudah. Sistem pembelian kredit sangat dibutuhkan oleh beberapa anggota karena tidak semua anggota mampu membeli secara tunai. Namun ada juga para anggota yang lebih suka melakukan pembelian kredit ini dengan alasan lebih meringankan pengeluaran mereka. Untuk itu koperasi perlu memberikan keringanan dengan penjualan secara kredit kepada anggotanya. Dan adanya penjualan secara kredit kepada anggota tersebut harus dibarengi dengan prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit sehingga anggota tidak kesulitan melakukan pembelian secara kredit.

Prosedur pembelian yang mudah ditunjukkan dengan fleksibilitas dalam berbelanja. Misalnya, anggota koperasi yang berbelanja bisa menunjukkan kartu anggota. Akan tetapi bila anggota tersebut tidak dapat menunjukkan atau lupa untuk membawa kartu anggota maka mereka cukup dengan menyebutkan nomor keanggotaannya.

Selain prosedur pembelian yang mudah keandalan koperasi dapat ditunjukkan dengan keakuratan kasir dalam menghitung jumlah uang yang harus dibayarkan konsumen setelah berbelanja di koperasi. Kesalahan kasir dalam menghitung jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen membuat konsumen merasa was-was untuk melakukan pembelian ulang. Hal ini perlu diwaspadai oleh karyawan koperasi agar konsumen tidak enggan berbelanja dikoperasi lagi.

Keandalan yang dapat ditunjukkan koperasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah dalam hal konsistensi jam buka ataupun tutup toko. Apabila biasanya toko di buka jam 07.30 dan ditutup jam 21.00 maka diupayakan hal tersebut konsisten. Konsistensi jam buka layanan tersebut diperlukan agar konsumen tidak kecewa, misalnya pada saat mereka tidak bisa berbelanja karena toko masih tutup padahal biasanya pada jam tersebut toko sudah buka. Pada saat toko dibuka karyawan koperasi pun sudah harus siap melayani konsumen termasuk anggota koperasi yang berbelanja.

Keandalan KPRI Universitas Jember yang lain dapat ditunjukkan dengan Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen termasuk anggotanya. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah sumber ekonomi. Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Itulah sebabnya, pelanggan akan tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Salah satu nilai tambah yang dapat diberikan koperasi agar anggota merasa nyaman dalam berbelanja adalah kecepatan karyawan dalam melayani anggotanya.

2.2.3 Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan diantaranya adalah adanya jaminan dari koperasi sebagai pemberi layanan. Jaminan di sini menekankan pada kebijaksanaan pengurus koperasi dalam memberikan rasa aman, bebas dari resiko atau keragu-raguan kepada anggotanya ketika anggotanya berbelanja di koperasi. Kotler, P (dalam Alma, B, 2000:231) menyatakan bahwa kepastian merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen semakin yakin dan percaya terhadap toko dimana mereka berbelanja. Sedangkan Tjiptono, F (2002:70) menyatakan, " Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan". Berdasarkan pendapat diatas bahwa kepastian atau jaminan merupakan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan sehingga anggota koperasi merasa aman dan tidak ragu-ragu dalam berbelanja dikoperasi.

Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani anggota koperasi menunjukkan bahwa karyawan tersebut menghargai anggota koperasi. Keramahan dan kesopanan dari karyawan akan mempengaruhi persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi evaluasi anggota terhadap kepuasannya. Untuk itu menciptakan pelayanan yang unggul budaya ramah dan sopan ini perlu dikembangkan. Hal ini sesuai dengan ungkapan Tjiptono, F (2002:58) yang menyatakan bahwa untuk mencapai pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu yaitu sikap ramah, sikap selalu siap melayani, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memiliki kemampuan menangani keluhan konsumennya secara profesional. Jadi sikap ramah dan sopan dapat ditunjukkan sebagai salah satu indikator jaminan atau kepastian.

Jaminan/kepastian (*assurance*) KPRI Universitas Jember yang lain dapat ditunjukkan dengan kemampuan karyawannya dalam menangani komplain anggota berhubungan dengan transaksi jual beli di KPRI Universitas Jember. Anggota yang sudah melalui tahap komplain akan mejadi pelanggan yang berbahaya. Mereka dapat menyebarkan isu-isu negatif kepada orang lain. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut, maka diupayakan penanganan komplain secara serius sehingga permasalahan dapat terselesaikan secara efektif, cepat dan tuntas . Artinya bahwa permasalahan yang terjadi harus dapat ditangani secara cepat dan diselesaikan secara tuntas serta tidak merugikan salah satu pihak, baik itu anggota maupun koperasi sendiri.

Setiap orang tentu kecewa jika barang yang dibeli ternyata kadaluwarsa atau cacat. Oleh karena itu karyawan perlu memberikan rasa aman kepada anggota koperasi dalam berbelanja. Upaya yang dilakukan koperasi dalam memberikan jaminan terhadap kualitas barang yang dijualnya yaitu dengan adanya kesediaan dan komitmen dari koperasi untuk menukar barang yang telah dijual apabila barang tersebut rusak / kadaluwarsa. Hal tersebut diharapkan dapat membuat anggota merasa aman dan tidak ragu-ragu dengan kualitas barang yang dijual koperasi.

2.2.4 Empati (*Empathy*)

Pelanggan khususnya anggota koperasi mempunyai harapan yang tinggi agar karyawan koperasi mengenal mereka secara pribadi. Untuk itu Karyawan dituntut untuk berempati dalam melayani pelanggan khususnya kepada anggota koperasi. Karyawan harus dapat memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Kotler, P (dalam Alma, B, 2000:231) menyatakan, Empati adalah kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut maka sikap empati karyawan koperasi tersebut dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat pada umumnya dan anggota koperasi pada khususnya ketika mereka mendapat masalah atau mengeluh pada saat mereka berbelanja di koperasi yang berkaitan dengan pelayanan karyawannya.

Upaya untuk memberikan pelayanan yang berempati, karyawan harus sudah dibekali pengetahuan dan ketrampilan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, menunjukkan sikap sabar dan penuh perhatian kepada setiap konsumen termasuk anggota koperasi. Tjiptono, F (2002:70) berpendapat bahwa "Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan para pelanggan". Jadi sikap empati karyawan koperasi dapat juga ditunjukkan dengan memberikan sikap perhatian karyawan dalam melayani konsumen dengan penuh kesabaran dan membantu mereka apabila mereka membutuhkan bantuan pada saat berbelanja.

2.3 Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota adalah perasaan senang dan cocok yang dirasakan anggota koperasi sehingga menimbulkan keinginan untuk melakukannya lagi. Kotler, P (1999:45) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Wilkie (dalam Tjiptono, F, 2002:24) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakannya. Sedangkan Irawan, H.D (2002:3) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah hasil dari

penilaian terhadap pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan tersebut bisa lebih atau kurang. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota koperasi dalam berbelanja merupakan perbandingan persepsi mereka antara hasil kinerja atau kenyataan yang mereka rasakan dengan harapannya.

Kinerja/kenyataan yang dirasakan dalam hal ini adalah persepsi anggota setelah berbelanja di koperasi sedangkan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan anggota sebagai pelanggan utama koperasi tentang pelayanan yang akan didapatkan sebelum mereka berbelanja di koperasi. Apabila setelah berbelanja di koperasi kebutuhan dan keinginan anggota tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan maka anggota tersebut akan merasa puas sebaliknya apabila saat berbelanja mereka menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan harapannya maka mereka cenderung tidak puas.

Tjiptono, F (2002:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi berantai yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, laba yang diperoleh dapat meningkat. Dikaitkan dengan kepuasan anggota KPRI Universitas Jember sebagai pelanggan utama koperasi maka kepuasan anggota koperasi merupakan perasaan senang dan cocok yang dirasakan oleh para anggotanya setelah mereka berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember yang ditunjukkan dengan pembelian ulang, loyalitas anggota serta rekomendasi berantai.

2.3.1 Pembelian Ulang

Pembelian ulang merupakan salah satu indikator yang dapat menunjukkan kepuasan anggota koperasi setelah ia berbelanja di koperasi. Menurut Swasta,B dan Hani handoko (2000:114) pembelian ulang merupakan pembelian yang pernah dilakukan oleh pembeli terhadap suatu produk yang sama dan akan

membeli lagi untuk yang kedua atau ketiga kalinya. Berdasarkan pendapat tersebut, maka keputusan pembelian ulang terjadi apabila anggota mendapatkan pelayanan yang memuaskan ketika anggota berbelanja di koperasi. Sedangkan apabila anggota tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka mereka akan mencari unit usaha lain yang dapat memenuhi harapannya.

Alma, B (2000:231) berpendapat bahwa adanya kepuasan akan mendorong terjadi pembelian ulang yang pada akhirnya meningkatkan laba perusahaan. Sutisna (2001:16) berpendapat bahwa perilaku pengulangan pembelian diasumsikan merefleksikan penguatan yang kuat. Artinya adanya rasa puas seseorang ketika berbelanja di suatu tempat maka orang tersebut akan cenderung untuk mengulang berbelanja secara kontinyu. Jadi untuk mengukur seorang konsumen tersebut loyal atau tidak dapat dilihat dari frekuensi dan konsistensi perilaku pembeliannya dimasa yang akan datang.

Terkait dengan penelitian ini maka anggota yang puas terhadap pelayanan ketika mereka berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember menunjukkan rasa puasnya apabila mereka terus menerus secara kontinyu berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember dan tidak lagi membanding-bandingkan dengan para pesaingnya. Selain itu anggota tersebut tidak akan berpindah walaupun para pesaing seperti NICO, ALFA memberikan hadiah yang menarik atau memberikan discount yang menarik kepada konsumen tersebut jika mereka mau berbelanja di tempatnya.

2.3.2 Loyalitas anggota

Loyalitas anggota merupakan kesetiaan anggota dalam berbelanja di unit usaha pertokoan KPRI Universitas Jember. Loyalitas atau kesetiaan anggota sebagai pelanggan di unit usaha pertokoan koperasi terhadap koperasi timbul karena mereka merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono, F (2002:54) bahwa kepuasan pelanggan muncul pada perusahaan yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan tersebut dapat menciptakan loyalitas atau kesetiaan.

Loyalitas anggota koperasi ditunjukkan dengan adanya anggota yang secara terus menerus berbelanja di KPRI. Pembelian ulang tersebut dilakukan anggota bukan hanya karena mereka dapat membeli secara kredit tetapi mereka melakukan pembelian ulang karena mereka benar-benar loyal atau setia terhadap koperasi sehingga tidak tertarik untuk menjadi pelanggan toko lainnya meskipun toko-toko tersebut memberikan hadiah-hadiah yang menarik serta fasilitas yang lebih baik kepada anggota. Dan hal ini akan terjadi apabila koperasi tetap konsisten memberikan pelayanan yang dapat mengimbangi harapan konsumennya.

2.3.3 Rekomendasi berantai

Pada umumnya proses komunikasi yang dilakukan seseorang itu berjalan berantai, artinya ketika seseorang mendapat informasi dari seseorang maka dia akan cenderung menyampaikan informasi tersebut kepada yang lainnya. Menurut Tjiptono, F (2002:64), "*word of mouth* (rekomendasi/saran dari orang lain) merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) kepada pelanggan". Umumnya rekomendasi berantai itu berasal dari orang-orang yang mereka percaya seperti rekan sejawat, keluarga dan publikasi media massa sehingga kebenaran informasi dari merekalah yang lebih mereka percaya daripada janji yang diberikan koperasi sendiri.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Dewasa ini banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan utama adalah untuk memuaskan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Begitu juga KPRI Universitas Jember dengan motto, "Kualitas prima adalah misi kami, kepuasan anda adalah kebahagiaan kami", KPRI Universitas Jember juga telah berusaha untuk memberikan kepuasan kepada anggotanya melalui pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dilakukan koperasi karena hampir semua unit usaha selain koperasi juga menawarkan produk dengan kualitas yang setara. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas dipandang sebagai alat untuk meraih kepuasan pelanggan terutama anggota koperasi sendiri.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Tjiptono, F (2002:78) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Terkait dengan kualitas pelayanan koperasi berarti bahwa apabila koperasi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan nilai bagi anggotanya maka anggota tersebut akan merasa puas. Dan oleh karena anggota merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan maka ia cenderung untuk kembali berbelanja di koperasi.

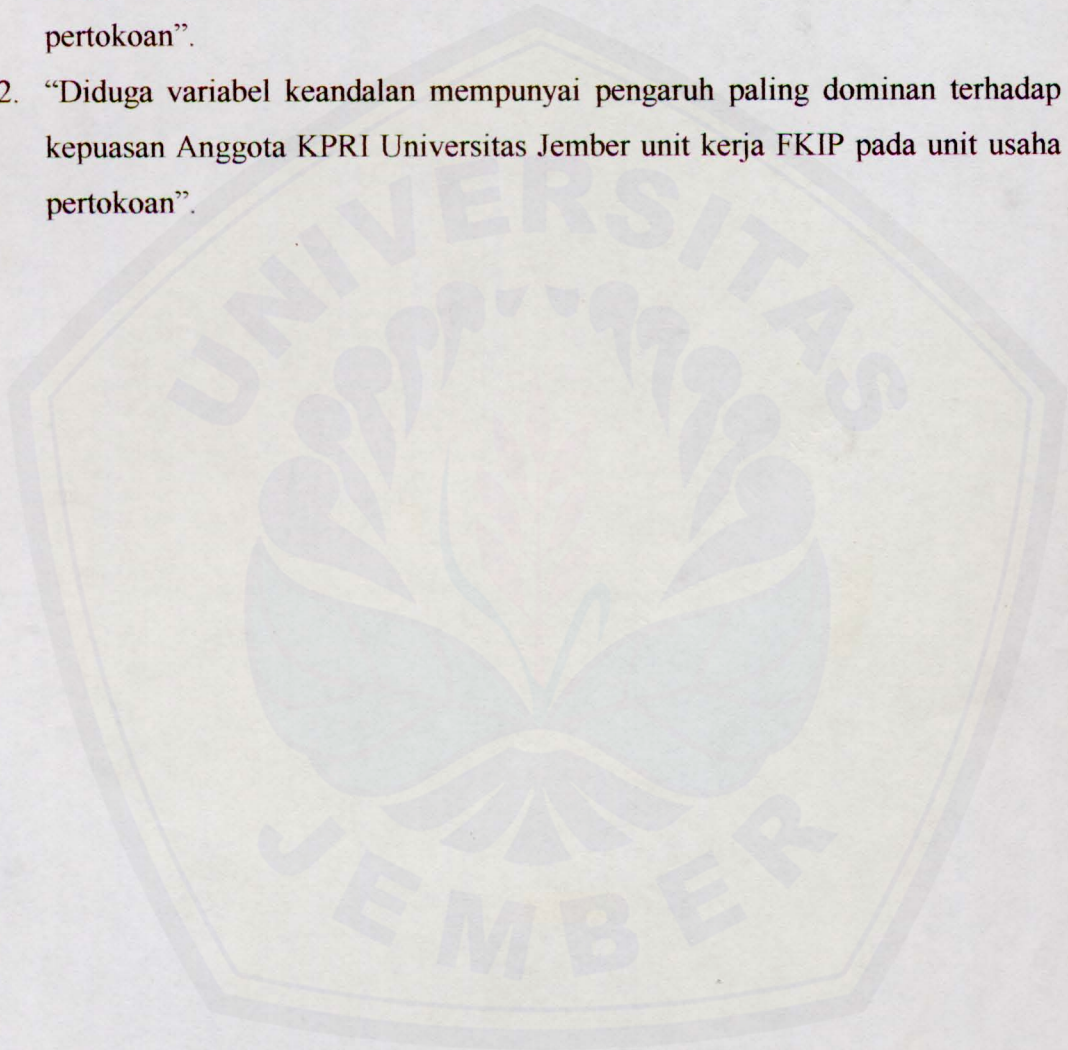
Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan anggota. Longenecker, J dkk (Terjemahan oleh Thomson Learning, 2001: 342) berpendapat bahwa pelayanan yang unggul menciptakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pelayanan yang unggul menurut Elhaitammy (dalam Tjiptono, F, 2002 : 58) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Jadi pelayanan yang unggul tersebut ditunjukkan oleh sikap karyawan koperasi dalam menghadapi konsumen khususnya anggota koperasi itu sendiri.

Tedjasutisna, A (2000: 92) menyatakan bahwa kemampuan pengurus koperasi dalam menetapkan kebijakan pemasaran serta kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota sehingga tercipta kepuasan anggota merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi. Alma, B (2000:279) juga menyatakan bahwa hal penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan tidak terbujuk untuk berpindah ke perusahaan lain. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan usaha koperasi. Adanya kepuasan anggota dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota koperasi. Pada akhirnya adanya kepuasan anggota tersebut diharapkan dapat meningkatkan loyalitas anggota, memperbanyak frekuensi pembelian serta mengajak orang lain untuk berbelanja di unit pertokoan koperasi

2.5 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. “Diduga ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan/Kepastian, Empati) secara simultan terhadap kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan”.
2. “Diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan”.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Agar pelaksanaan penelitian dapat mencapai sasaran yang dituju secara efektif dan efisien dalam arti mencapai hasil yang diharapkan maka diperlukan suatu perencanaan penelitian yang logis dan sistematis dalam bentuk suatu rancangan penelitian. Rancangan penelitian merupakan rancangan penelitian yang berisikan tentang langkah yang ditempuh atau komponen yang harus ada untuk meraih hasil yang hendak dicapai oleh peneliti (Santoso, 1998 : 17)

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Mengenai penentuan daerah penelitian, peneliti menggunakan metode purposive area dan metode penentuan jumlah responden yang digunakan adalah sampel size dengan rumus slovin. Selanjutnya mengenai metode pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan metode propotional random sampling. Adapun untuk memperoleh data peneliti menggunakan metode angket sebagai metode utama, observasi dan dokumentasi sebagai metode pelengkap. Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti, tehnik /metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik regresi linier berganda dan menggunakan uji F dan Uji t.

3.2 Definisi Operasional Variabel

- ☞ Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan atau harapan anggota KPRI khususnya dari FKIP Universitas Jember meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati .
- ☞ Kepuasan Anggota dalam penelitian ini adalah perasaan senang dan cocok yang dirasakan oleh anggota KPRI yang telah berbelanja di unit pertokoan KPRI universitas Jember diukur dengan pembelian ulang, loyalitas dan rekomendasi berantai.

3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Metode penentuan daerah dalam penelitian ini adalah metode purposive area yang artinya lokasi ditentukan secara disengaja, yaitu di KPRI Universitas Jember dengan pertimbangan bahwa :

1. KPRI Universitas Jember merupakan salah satu koperasi yang maju dimana anggotanya semakin bertambah banyak setiap periode.
2. Letak KPRI Universitas Jember cukup dekat tempat peneliti sehingga menghemat waktu, dana dan tenaga

3.4 Metode Penentuan Responden Penelitian

Metode penentuan responden merupakan suatu cara menetapkan siapa yang akan menjadi responden dalam penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember yang berjumlah 230 orang terdiri dari tenaga Administrasi 96 orang dan tenaga pengajar/dosen 134 orang.

Untuk menentukan besarnya sampel penelitian digunakan rumus Slovin (dalam Umar, H, 1999:78) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Atas dasar rumus diatas maka diperoleh ukuran sampel minimalnya adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{230}{1 + (230 \times 0,01)} \\ &= \frac{230}{1 + (2,3)} \\ &= \frac{230}{3,3} \\ &= 69,70 \text{ dibulatkan } 70 \end{aligned}$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan proportional random sampling yang berarti sampel yang diambil berdasarkan proporsi masing-masing sub populasi yang pengambilannya dilakukan secara acak, sedangkan untuk menentukan besarnya sampel masing-masing sub populasi digunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N_1}{N} \times n_1$$

Dimana : n : sampel masing-masing sub populasi

n_1 : Jumlah minimal sampel

N_1 : Jumlah masing-masing sub populasi

N : Jumlah populasi

Sehingga sampel pada masing-masing sub populasi adalah sebagai berikut :

$$\text{Tenaga Administrasi} = \frac{96}{230} \times 70 = 29,21 \text{ dibulatkan } 29$$

$$\text{Tenaga Pengajar/Dosen} = \frac{134}{230} \times 70 = 40,78 \text{ dibulatkan } 41$$

3.5 Metode Pengumpulan Data

a. Metode angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup, artinya angket yang pada setiap itemnya sudah ada alternatif jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ada. Angket tersebut diberikan kepada responden yang terpilih menjadi sampel, yakni anggota KPRI yang berasal dari FKIP Universitas Jember. Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer mengenai kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI unit kerja FKIP Universitas Jember.

b. Metode observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan. Pelaksanaan metode ini peneliti menggunakan panduan observasi. Metode observasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengamati dan mencatat secara langsung kondisi unit

usaha pertokoan KPRI Universitas Jember serta pelayanan yang dilaksanakan oleh karyawan KPRI Universitas Jember.

c. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen atau catatan yang disusun secara tertulis. Data yang bisa diraih antara lain : jumlah anggota KPRI dari FKIP, struktur kepengurusan KPRI Universitas Jember.

3.6 Metode Pengolahan Data

Setelah kegiatan-kegiatan pengumpulan data maka langkah berikutnya adalah mengolah data yang terkumpul menjadi data yang siap untuk dianalisis. Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan sebelum menganalisis data sebagai berikut :

3.6.1 Editing

Editing merupakan suatu kegiatan untuk meneliti data yang telah dikumpulkan, hal ini dimaksudkan agar data yang telah diisi responden benar-benar lengkap dan siap untuk di proses lagi. Apabila terdapat responden yang tidak lengkap dalam mengisi data maka data itu dikembalikan kepada responden untuk diisi.

3.6.2 Skoring

Langkah ini merupakan kegiatan pemberian skor terhadap data yang telah disiapkan dalam pilihan jawaban yang telah dibuat. Penilaian dalam penelitian ini diambil dari isian angket tertutup yang dibagikan kepada 70 responden dan menjawab pertanyaan dengan 3 pilihan jawaban yang penulis sediakan. Selanjutnya skor ditentukan melalui kriteria sebagai berikut :

1. Responden yang memilih jawaban a diberikan skor 3
2. Responden yang memilih jawaban b diberikan skor 2
3. Responden yang memilih jawaban c diberikan skor 1

3.6.3 Tabulasi

Langkah berikutnya adalah tabulasi data yaitu proses penghitungan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden terhadap pilihan pertanyaan yang diberikan sebagai proses penyusunan data ke dalam tabel sehingga dapat dibaca dan dipahami.

3.7 Metode Analisis Data

Mengingat tujuan penelitian ini adalah menguji hipotesis yang telah dirumuskan diatas, analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan Analisis Deskriptif Dan Analisis Inferensial .

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menginterpretasikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan dengan cara mempresentasikan data hasil angket yang telah peneliti dapatkan.

3.7.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial ini digunakan untuk menghitung secara statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2003.

Bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

(Usman, H, 2000 : 242)

Keterangan :

\hat{Y} : prediksi variabel terikat kepuasan anggota

a : Konstanta

b_{1-4} : koefisien regresi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) terhadap kepuasan anggota

X_1 : variabel Bukti fisik

X_2 : variabel keandalan

X_3 : variabel jaminan/kepastian

X_4 : variabel empati

e_i variabel lainnya yang turut mempengaruhi variabel kualitas pelayanan.

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi tersebut diatas maka harus diketahui koefisien prediktor

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i \cdot Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

(Usman,H, 2000 : 219)

a Uji-F

Guna menguji hipotesis yang berbunyi, “diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan”, digunakan uji-F yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan :

R^2 : koefisien determinasi

n : banyaknya sampel (responden)

m : banyaknya prediktor

(Usman, H, 2000 : 245)

Kesimpulan :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan/Kepastian, Empati) secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada berarti ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan/Kepastian, Empati) secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan

b Uji t

Untuk menguji secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{sb_{b_i}}$$

(Atmaja, S.L, 1997 : 339)

Keterangan :

b_i : koefisien regresi variabel X_i

Sb_i : deviasi standart b_i

Kesimpulan :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c. Efektifitas Garis Regresi

Efektifitas garis regresi ini digunakan untuk mengetahui besar (%) pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jamnan/kepastian, empati) terhadap kepuasan anggota digunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan R^2 = koefisien determinasi

(Sugiyono, 1999:245)

Kemudian untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan masing-masing sub variabel (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) terhadap Y (kepuasan anggota) digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_i \times \beta_i \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan :

r_i : nilai koerelasi parsial sampel

β_i : standart koefisien

Untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi digunakan rumus sebagai berikut :

$$R_{Y(1,2,3,4)} = \sqrt{\frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y}{\sum Y^2}}$$

Keterangan :

R_Y : Koefisien korelasi antara Y dengan X

b_{1-4} : koefisien prediktor X_{1-4}

$\sum X_1 Y$: Jumlah prediktor antara X_1 dengan Y

$\sum X_2 Y$: Jumlah prediktor antara X_2 dengan Y

$\sum X_3 Y$: Jumlah prediktor antara X_3 dengan Y

$\sum X_4 Y$: Jumlah prediktor antara X_4 dengan Y

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat kriterium

(Mulyono, 1991:211)

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Peneliti dalam menginterpretasi terhadap koefisien korelasi menggunakan pedoman dari Sugiyono (1999:216) sebagai berikut :

Tabel 1. **Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Cukup kuat |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,00 | Sangat kuat |

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian

4.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sasaran penelitian ini adalah KPRI Universitas Jember yang terletak di Jl. Kalimantan no. 27 Tegal Boto Jember. Lokasi KPRI Universitas Jember tersebut dibangun di area kampus dekat dengan tempat para anggotanya bekerja.

4.1.2 Unit Usaha pertokoan KPRI Universitas Jember

Untuk meningkatkan kesejahteraan anggota maka KPRI Universitas Jember melaksanakan berbagai bidang usaha, antara lain :

1. Divisi usaha simpan pinjam
2. Divisi usaha pertokoan
3. Divisi usaha tanah/perumahan
4. Divisi usaha kendaraan/sepeda motor
5. Divisi usaha jasa

Unit usaha pertokoan telah melaksanakan sistem pelayanan semi swalayan dimana pembeli dapat secara langsung memilih dan mengambil barang-barang yang dibutuhkannya. Jenis barang yang ditawarkan di unit usaha pertokoan KPRI Universitas Jember tersebut dikelompokkan menjadi 3 golongan yaitu :

- a) Barang golongan A meliputi antara lain konsumsi dan alat-alat tulis
- b) Barang golongan B meliputi antara lain tekstil, pakaian, baju anak-anak, kaos, sepatu, tas dan payung.
- c) Barang-barang golongan C meliputi antara lain TV, Radio, Tape recorder, jam, kalkulator, peralatan dapur, mixer, kulkas dan mesin cuci

Untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota KPRI Universitas Jember juga mengadakan kerja sama dengan beberapa toko yang ada di Jember. Kerja sama tersebut dilaksanakan dalam rangka penyediaan barang-barang yang dibutuhkan anggota, namun di KPRI belum dapat menyediakannya secara

langsung karena terhalang oleh adanya keterbatasan luas toko yang ada, untuk itu KPRI Universitas Jember membuat surat DO (Delivery Order) sehingga anggota dapat memilih langsung barang yang dikehendaki.

Tabel 1. Toko-toko yang ditunjuk KPRI Universitas Jember dengan menggunakan kartu DO (Delivery Order)

| No | Nama Toko | Produk yang dijual |
|----|----------------------|---------------------|
| 1 | Toko Pratama | Elektronika |
| 2 | Toko Robinson | Elektronika |
| 3 | Toko Tanjung Sport | Peralatan olah raga |
| 4 | Toko Menang | Peralatan olah raga |
| 5 | Toko Sempurna | Sepeda |
| 6 | Toko Wijaya | Meubel |
| 7 | Toko Bintang | Meubel |
| 8 | UD Shanti | Meubel |
| 9 | Optik Istana | Kacamata |
| 10 | Toko Duta Elektronik | Elektronika |
| 11 | Toko Jember Makmur | Elektronika |
| 12 | International Optik | Kacamata |
| 13 | Toko Cantik | Sepatu, sandal |
| 14 | Toko Anisa Jaya | Meubel |

Sumber : KPRI Universitas Jember , 2003.

4.1.3 Hari dan Jam Kerja

Jadual kerja bagi koperasi maupun perusahaan lainnya sangat diperlukan. Adanya kepastian jadual hari dan jam dalam pengelolaan koperasi, dapat menciptakan budaya kerja dan kinerja karyawan yang baik. Dengan adanya jadual masing masing pihak yang berkepentingan merasa tidak dirugikan dan dapat mengambil kesempatan sebaik mungkin. Jadual yang digunakan KPRI Universitas Jember adalah :

a. Senin – sabtu

Shift I : 07.30 WIB – 14.00 WIB

Shift II : 14.00 WIB – 21.00 WIB

b. Minggu

Shift I : 07.30 WIB – 14.00 WIB

4.2 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan KPRI Universitas Jember**4.2.1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Salah satu unsur kualitas pelayanan yang diberikan KPRI Universitas Jember untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah bukti fisik (*tangibles*). Bukti Fisik (*tangibles*) yang dapat ditunjukkan KPRI Universitas Jember disini adalah letak KPRI Universitas Jember. Lokasi yang dibangun untuk unit usaha pertokoan KPRI Universitas Jember sudah cukup strategis. Dilihat dari letaknya gedung tersebut dibangun didekat jalan raya yang mudah dijangkau dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu gedung tersebut dekat dengan lokasi bekerja para anggotanya sehingga memungkinkan para anggotanya untuk dapat berbelanja setelah pulang dari bekerja.

Selain gedung, bukti fisik yang ditunjukkan KPRI Universitas Jember yaitu dengan penyediaan berbagai variasi jenis produk yang kemudian didukung dengan penataan barang yang cukup tertata rapi dan diletakkan ditempat yang mudah dijangkau pembeli serta penetapan harga yang bersaing. Bukti fisik lain yang ditunjukkan KPRI Universitas Jember yaitu dengan adanya kasir yang cukup dan keseragaman karyawan dalam berpakaian. Hal ini diupayakan untuk menciptakan impresi positif bahwa karyawan di KPRI Universitas Jember bekerja secara terkoordinasi.

4.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Unit pertokoan KPRI Universitas Jember merupakan salah satu kegiatan suatu organisasi yang tidak hanya bersifat ekonomis saja. Selain bersifat ekonomis dengan tujuan mencari laba dari kegiatan usahanya KPRI Universitas Jember juga bersifat sosial yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya.

Keandalan di unit usaha pertokoan universitas jember dapat ditunjukkan dengan usaha karyawan dalam melayani anggotanya khususnya dan konsumen dengan cepat, keakuratan kasir dalam menghitung total uang setelah berbelanja dimana setiap kasir telah dilengkapi dengan teknologi komputer yang canggih sehingga dapat meminimalkan kesalahan yang terjadi dalam penghitungan.

Selain itu keandalan KPRI Universitas Jember juga ditunjukkan dengan kemudahan cara pembayaran yang tidak menyulitkan, dimana ketika para anggota berbelanja mereka tidak harus memperlihatkan kartu anggota mereka dapat menyebutkan nomor keanggotaannya. Dilain pihak bagi para anggota yang tidak mampu membayar secara tunai kpri juga telah memberikan kemudahan dengan sistem pembelian secara kredit dengan sistem pembayaran potong gaji pada bulan berikutnya. Selain itu keandalan KPRI Universitas Jember ditunjukkan dengan konsistensi layanan serta ketepatan jam layanan.

4.2.3 Jaminan /Kepastian (*Assurance*)

Bentuk kualitas pelayanan selain bukti fisik dan keandalann yang diberikan KPRI Universitas Jember adalah jaminan/kepastian/assurance. jaminan/kepastian ini adalah upaya yang dilaksanakan koperasi untuk menarik kepercayaan dari anggota. Koperasi ingin meyakinkan kepada anggota dan konsumennya bahwa koperasi dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan mereka.

Jaminan/kepastian KPRI Universitas Jember ini ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada anggotanya serta kemampuan karyawan dalam melayani transaksi yang berkaitan dengan jual beli yang terjadi di unit pertokoan tersebut. Selain itu dari segi penyediaan barang yang dijual jaminan KPRI Universitas Jember ditunjukkan dengan usaha koperasi untuk menyediakan barang yang berkualitas dan tidak kadaluwarsa serta adanya kesanggupan atau komitmen dari pihak KPRI untuk mengganti barang yang rusak ketika barang yang dibeli dari KPRI itu rusak/kadaluwarsa sesuai dengan kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak.

4.2.4 Empati (*Empathy*)

Unsur kualitas pelayanan lain adalah *empathy*. Empati merupakan kesediaan/kepedulian, perhatian dan rasa simpati karyawan kepada anggota khususnya dan pelanggan pada umumnya sebagai individu yang spesial. Empati yang diberikan KPRI Universitas Jember yaitu berupa kesediaan karyawan untuk membantu anggota dalam transaksi jual beli, perhatian dan simpati karyawan dan pengurus dalam menanggapi keluhan-keluhan atau permasalahan-permasalahan yang dihadapi anggota khususnya dan seluruh pelanggan pada umumnya terkait dalam transaksi berbelanja yang sedang atau telah terjadi. Misalnya, jika ada anggota/pelanggan yang mengeluh mengenai pelayanan yang terkait dengan penyediaan barang yang kualitasnya kurang bagus /kadaluwarsa maka koperasi mencari solusi untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak dengan menunjukkan rasa kepedulian yang tulus. Upaya yang dilakukan KPRI Universitas Jember dalam membangun empati ini dilakukan dengan membekali karyawan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam melayani konsumen.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis Data Deskriptif

A) Interpretasi Variabel Bukti Fisik

Kepuasan anggota KPRI Universitas Jember dipengaruhi oleh variabel bukti fisik yang meliputi indikator letak KPRI Universitas Jember yang strategis, lokasi parkir, penampilan karyawan, variasi produk, penataan barang dan penetapan harga.

A.1) Lokasi Pertokoan KPRI Universitas Jember Yang Strategis**Tabel 3. Deskripsi tentang Letak KPRI Universitas Jember**

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-----|
| 1 | Bagaimana menurut saudara mengenai letak KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi | 3 | 70 | 100 |
| b | Hanya dapat dijangkau dengan kendaraan pribadi | 2 | 0 | 0 |
| c | Sulit dijangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi | 1 | 0 | 0 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa 70 responden (100%) mengatakan bahwa letak KPRI Universitas Jember mudah dijangkau baik menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Berdasarkan hal tersebut seluruh responden menyatakan bahwa letak KPRI sudah cukup strategis.

A.2) Keadaan Lokasi Parkir**Tabel 4. Deskripsi tentang keadaan lokasi parkir di KPRI Universitas Jember**

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|---|------|--------|-------|
| 2 | Bagaimana menurut saudara lokasi parkir KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Aman walau area parkir mobil di luar area pertokoan | 3 | 7 | 10 |
| b | Cukup aman untuk area parkir sepeda motor saja | 2 | 52 | 74,29 |
| c | Kurang aman untuk memarkir mobil maupun sepeda motor | 1 | 11 | 17,51 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa sebanyak 7 responden (10%) menyatakan bahwa area parkir di KPRI Universitas Jember aman walaupun area parkir mobil ada di pinggir jalan (diluar area pertokoan). Kemudian 52 responden (74,29%) menyatakan bahwa area parkir di KPRI Universitas Jember tersebut aman hanya untuk kendaraan sepeda motor saja dan 11 responden (17,51%)

menyatakan bahwa area parkir yang tersedia kurang aman baik untuk memarkir memarkir mobil maupun untuk sepeda motor. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Universitas Jember mengatakan bahwa area parkir yang ada di KPRI hanya cukup aman untuk kendaraan bermotor saja sedangkan untuk tempat parkir mobil masih kurang aman.

A.3) Penampilan Karyawan

Tabel 5. Deskripsi tentang penampilan karyawan KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-------|
| 3 | Bagaimana menurut saudara penampilan karyawan KPRI Universitas Jember? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Semua karyawan menggunakan seragam yang sama | 3 | 58 | 82,85 |
| b | Hanya sebagian karyawan saja yang menggunakan seragam | 2 | 12 | 17,14 |
| c | Semua karyawan menggunakan tidak seragam | 1 | 0 | 0 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa 58 responden (82,85%) mengatakan bahwa semua karyawan menggunakan seragam yang sama. Kemudian 12 responden (17,14%) karyawan menyatakan bahwa hanya sebagian karyawan saja yang menggunakan seragam, sedang responden yang menyatakan bahwa karyawan tidak menggunakan seragam tidak ada. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa semua karyawan berpenampilan rapi karena mereka kompak dalam menggunakan seragam sehingga seluruh karyawan terlihat sebuah team yang terkoordinasi dengan baik.

A.4) Variasi Produk**Tabel 6. Deskripsi tentang produk yang disediakan KPRI Universitas Jember.**

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-------|
| 4 | Bagaimana menurut saudara tentang produk yang disediakan KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Lengkap menjual kebutuhan sehari-hari, tekstil dan peralatan elektroni | 3 | 24 | 34,28 |
| b | Cukup lengkap menjual kebutuhan sehari-hari dan tekstil | 2 | 43 | 61,43 |
| c | Kurang Lengkap menjual kebutuhan sehari-hari dan tekstil | 1 | 3 | 4,29 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa sebanyak 24 responden (34%) menyatakan bahwa KPRI Universitas Jember telah lengkap menyediakan kebutuhan mereka mulai dari kebutuhan sehari-hari, tekstil maupun elektronika. Kemudian sebanyak 43 responden menyatakan bahwa KPRI Universitas Jember telah cukup lengkap menyediakan kebutuhan sehari-hari dan tekstil saja sedangkan 3 responden menyatakan bahwa di KPRI Universitas Jember tersebut kurang menyediakan produk yang bervariasi baik mulai kebutuhan sehari-hari maupun pada penyediaan tekstil serta elektronika. Jadi prosentase terbesar responden yang merupakan anggota KPRI Universitas Jember menyatakan bahwa KPRI cukup lengkap menyediakan barang kebutuhan sehari-hari yang para anggota butuhkan.

A.5) Penataan Barang

Tabel 7. Deskripsi tentang penataan barang yang ada di unit pertokoan KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | Skor | Jumlah | % |
|----|---|------|--------|-------|
| 5 | Bagaimana menurut saudara tentang penataan barang di unit pertokoan KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | | | |
| a | Dipajang di tempat yang mudah dijangkau konsumen dan tertata rapi | 3 | 25 | 35,71 |
| b | Dipajang di tempat yang mudah dijangkau konsumen tetapi kurang tertata rapi | 2 | 45 | 64,29 |
| c | Dipajang di tempat yang kurang bisa dijangkau dan kurang tertata rapi | 1 | 0 | 0 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa 25 responden (35,71%) menyatakan bahwa penataan barang di Unit Pertokoan KPRI Universitas Jember telah tertata rapi dan dipajang ditempat yang dapat dijangkau oleh anggota. Kemudian 45 (64,29%) responden menyatakan bahwa penataan barang di KPRI Universitas Jember memang dipajang ditempat yang mudah dijangkau namun sayangnya barang yang ada kurang tertata rapi, sedangkan responden yang menyatakan bahwa barang yang tersedia diletakkan pada tempat yang kurang bisa dijangkau dan tidak tertata rapi tercatat 0 (tidak ada). Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP menyatakan bahwa tata letak produk sudah baik karena dapat dijangkau oleh konsumen tetapi sayangnya mengenai pengaturan barang yang ada kurang tertata rapi sehingga terkesan semrawut

A.6) Penetapan Harga Barang**Tabel 8. Deskripsi tentang harga barang di KPRI Universitas Jember**

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 6 | Bagaimana menurut saudara mengenai harga barang di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Lebih murah dibandingkan dengan harga barang di toko lain | 3 | 44 | 62,86 |
| b | Sama dengan di toko lain | 2 | 20 | 28,57 |
| c | Lebih mahal dibandingkan dengan harga barang di toko lain | 1 | 6 | 8,57 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa sebanyak 44 responden (62,86%) menyatakan bahwa harga barang di KPRI Universitas Jember lebih murah dibandingkan dengan harga barang di toko lain. Kemudian sebanyak 20 responden (28,57%) menyatakan bahwa harga barang di KPRI Universitas Jember sama dengan di toko lain sedangkan sebanyak 6 responden (8,57%) responden menyatakan bahwa harga barang Di KPRI Universitas Jember lebih mahal dibandingkan dengan harga barang ditoko lain. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Universitas Jember menyatakan harga barang di KPRI Universitas Jember lebih murah dibandingkan di toko lain.

B) Interpretasi Variabel Keandalan

Kepuasan anggota KPRI Universitas Jember juga dipengaruhi oleh keandalan yang meliputi indikator prosedur pembelian, keakuratan kasir dalam menghitung total uang, konsistensi jam layanan, kecepatan pelayanan. Berdasarkan angket yang disebarakan kepada responden diperoleh data sesuai dengan pertanyaannya sebagai berikut :

B.1) Prosedur Pembelian**Tabel 9. Deskripsi tentang prosedur pembelian barang di KPRI Universitas Jember**

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-------|
| 7 | Bagaimana menurut saudara prosedur pembelian barang di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Fleksibel cara pembayarannya karena anggota tidak perlu memperlihatkan kartu tanda anggota | 3 | 48 | 68,57 |
| b | Kurang fleksibel karena anggota kadang-kadang harus memperlihatkan kartu tanda anggota | 2 | 21 | 30 |
| c | Tidak fleksibel karena anggota harus memperlihatkan kartu tanda anggota | 1 | 1 | 1,43 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 9 terlihat bahwa sebanyak 48 responden (68,57%) menyatakan bahwa prosedur pembelian barang di KPRI Universitas Jember fleksibel sehingga anggota tidak harus memperlihatkan kartu anggotanya. Kemudian 21 reponden (30%) menyatakan bahwa prosedur pembelian barang di KPRI Universitas Jember kurang fleksibel karena anggota kadang-kadang harus memperlihatkan kartu tanda anggotanya dan hanya seorang responden (1,43%) yang menyatakan bahwa prosedur pembelian di KPRI tidak fleksibel dimana anggota harus memperlihatkan kartu tanda anggota. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa prosedur pembelian di KPRI fleksibel dimana para anggota tidak harus memperlihatkan kartu tanda anggota ketika melakukan proses pembelian di KPRI Universitas Jember.

Tabel 10. Deskripsi tentang sistem pembelian barang secara kredit di KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-------|
| 8 | Berkaitan dengan adanya sistem pembelian barang secara kredit di KPRI Universitas Jember, bagaimana menurut saudara prosedur pembelian yang ada ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a. | Mudah | 3 | 45 | 64,29 |
| b. | Cukup mudah | 2 | 24 | 34,28 |
| c. | Sulit | 1 | 1 | 1,43 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 10 terlihat bahwa sebanyak 45 responden (64,29%) menyatakan bahwa prosedur pembelian barang secara kredit di KPRI Universitas Jember mudah. Kemudian 24 responden (34,28%) menyatakan bahwa prosedur pembelian barang secara kredit di KPRI Universitas Jember cukup mudah dan hanya satu orang reponden (1,43%) yang menyatakan prosedur pembelian barang di KPRI sulit. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Universitas Jember menyatakan bahwa prosedur pembelian barang secara kredit mudah.

B.2) Keakuratan Kasir Dalam Menghitung Total Uang

Tabel 11. Deskripsi tentang keakuratan kasir dalam menghitung total uang yang harus dibayar anggota setelah berbelanja.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-----|
| 9 | Apakah kasir KPRI Universitas Jember pernah melakukan kesalahan dalam menghitung total uang yang harus anda bayarkan setelah berbelanja ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a. | Tidak pernah | 3 | 63 | 90 |
| b. | Jarang | 2 | 7 | 10 |
| c. | sering | 1 | 0 | 0 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 11 terlihat bahwa sebanyak 63 responden (90%) menyatakan bahwa kasir KPRI Universitas Jember tidak pernah salah dalam menghitung total uang yang harus responden bayar untuk barang yang mereka beli. Kemudian 7 responden (10%) menyatakan bahwa kasir KPRI jarang sekali melakukan kesalahan dalam menghitung uang yang harus responden bayar untuk

barang yang mereka beli dan tidak satu respondenpun yang menyatakan bahwa kasir KPRI sering melakukan kesalahan dalam menghitung total uang yang harus responden bayarkan untuk barang yang telah mereka beli. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa kasir KPRI tidak pernah melakukan kesalahan dalam menghitung total uang yang harus dibayar setelah melakukan transaksi pembelian.

B.3) Konsistensi Jam Layanan

Tabel 12. Deskripsi tentang konsistensi jam buka toko KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 10 | Bagaimana menurut saudara mengenai konsistensi jam buka toko KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Sangat konsisten | 3 | 29 | 41,43 |
| b | Cukup konsisten | 2 | 40 | 57,14 |
| c | Kurang konsisten | 1 | 1 | 1,43 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 12 terlihat bahwa sebanyak 29 responden (41%) menyatakan bahwa jadwal jam buka toko KPRI Universitas Jember sangat konsisten, 40 responden (57,14%) menyatakan cukup konsisten dan satu responden (1,43%) yang menyatakan kurang konsisten. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja Universitas Jember menyatakan jam buka toko telah konsisten.

Tabel 13. Deskripsi tentang konsistensi jam tutup toko KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-------|
| 11 | Bagaimana menurut saudara mengenai konsistensi jam tutup toko KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Sangat konsisten | 3 | 39 | 55,71 |
| b | Cukup konsisten | 2 | 31 | 44,29 |
| c | Kurang konsisten | 1 | 0 | 0 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 13 terlihat bahwa sebanyak 39 responden (55,71%) menyatakan bahwa jadwal jam tutup toko KPRI Universitas Jember sangat konsinsten, 31 responden (44,29%) menyatakan cukup konsisten dan tidak satu responden (0%) yang menyatakan kurang konsisten. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja Universitas Jember menyatakan jam tutup toko sangat konsinsten.

B.4) Kecepatan Pelayanan

Tabel 14. Deskripsi tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 12 | Bagaimana karyawan KPRI Universitas Jember dalam melayani saudara? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Cepat dan profesional | 3 | 49 | 70 |
| b | Cukup cepat dan profesional | 2 | 20 | 28,57 |
| c | Kurang cepat dan kurang profesional | 1 | 1 | 1,43 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 14 terlihat bahwa sebanyak 49 responden (70%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan KPRI cepat dan profesioanal, sebanyak 20 responden (28,57%) menyatakan pelayanan yang diberikan cukup cepat dan profesional dan satu responden (1,43%) menyatakan pelayanan yang diberikan karyawan kurang cepat dan kurang profesioanal. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan KPRI cepat dan profesional.

C. Interpretasi variabel Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Indikator jaminan/kepastian dalam KPRI Universitas Jember meliputi keramahan dan kemampuan karyawan KPRI Universitas Jember serta komitmen/kesanggupan KPRI untuk menyediakan barang yang berkualitas.

C.1) Keramahan Karyawan KPRI Universitas Jember

Tabel 15. Deskripsi tentang keramahan karyawan dalam melayani anggota KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-------|
| 13 | Bagaimana menurut saudara sikap karyawan saat melayani kebutuhan anda ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Sangat ramah | 3 | 45 | 64,29 |
| b | Cukup ramah | 2 | 21 | 30 |
| c | Kurang ramah | 1 | 4 | 5,71 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 15 terlihat bahwa sebanyak 43 responden (64,29%) menyatakan sikap karyawan KPRI dalam melayani anggotanya sangat ramah, 21 responden (30%) menyatakan sikap karyawan cukup ramah dan 4 responden (5,71%) menyatakan sikap karyawan dalam melayani anggotanya kurang ramah. Jadi prosentase terbesar responden menyatakan bahwa sikap karyawan dalam melayani anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember sangat ramah.

C.2) Kemampuan Karyawan KPRI Universitas Jember

Tabel 16. Deskripsi tentang kemampuan karyawan KPRI Universitas Jember dalam mengantisipasi antrian dalam pembayaran

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 14 | Bagaimana menurut saudara kemampuan karyawan KPRI Universitas Jember dalam mengantisipasi antrian dalam pembayaran ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Karyawan segera menambah kasir dan bagian lain membantu pada saat terjadi antrian panjang | 3 | 39 | 55,71 |
| b | Karyawan bagian lain membantu di kasir pada saat terjadi antrian panjang | 2 | 24 | 34,29 |
| c | Karyawan lain hanya membiarkan saja | 1 | 7 | 10 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 16 terlihat bahwa sebanyak 39 responden (55,71%) menyatakan karyawan KPRI Universitas Jember sangat tanggap dalam mengantisipasi antrian pembayaran dengan menambah jumlah kasir dan menambah seseorang yang membantu kasir. Kemudian sebanyak 24 responden (34,29%) menyatakan bahwa KPRI cukup tanggap dalam mengantisipasi antrian pembayaran dengan menambah karyawan bagian lain untuk membantu kasir. Sedangkan 7 responden (10%) menyatakan bahwa karyawan KPRI kurang tanggap dalam menangani antrian karena karyawan lain hanya membiarkan saja ketika terjadi antrian di bagian pembayaran. Jadi prosentase terbesar responden menyatakan bahwa karyawan KPRI Universitas Jember sangat tanggap dalam menghadapi antrian pembayaran dengan menambah kasir maupun pembantu kasir pada saat terjadi antrian pembayaran.

C.3) Komitmen KPRI Universitas Jember Menyediakan Barang Yang Berkualitas

Tabel 17. Deskripsi tentang kualitas barang yang dijual di KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 15 | Berkaitan dengan barang yang dijual koperasi, apakah anda pernah membeli barang yang kadaluwarsa saat berbelanja ? | | | |
| | Pilihan | skor | Jumlah | % |
| a | Tidak pernah | 3 | 52 | 74,29 |
| b | Jarang | 2 | 17 | 24,28 |
| c | Sering | 1 | 1 | 1,43 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 17 terlihat bahwa sebanyak 52 responden (74,29%) menyatakan tidak pernah membeli barang yang kadaluwarsa, 17 responden (24,28%) menyatakan jarang dan satu orang reponden (1,43%) menyatakan sering. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Universitas Jember menyatakan tidak pernah membeli barang yang kadaluwarsa.

Tabel 18. Deskripsi tentang kepercayaan anggota terhadap kualitas barang yang dijual di KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|---|------|--------|-------|
| 16 | Berkaitan dengan barang yang dijual dikoperasi, apakah anda yakin/percaya KPRI Universitas Jember menjual barang-barang berkualitas ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Percaya karena ada komitmen dari koperasi bahwa barang yang rusak dari koperasi dapat ditukar sesuai kesepakatan | 3 | 36 | 51,43 |
| b | Percaya walaupun tidak ada komitmen dari koperasi bahwa barang yang rusak dari koperasi dapat ditukarkan | 2 | 34 | 48,57 |
| c | Kurang percaya karena tidak ada komitmen dari koperasi bahwa barang yang rusak dari koperasi dapat ditukar | 1 | 0 | 0 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 18 terlihat bahwa sebanyak 36 responden (51,43%) menyatakan bahwa mereka percaya bahwa barang yang dijual KPRI Universitas Jember memang berkualitas walaupun tidak ada jaminan dari KPRI Universitas Jember sendiri. Kemudian 34 responden (48,57%) menyatakan bahwa para anggota tersebut percaya terhadap kualitas barang yang di jual di KPRI Universitas Jember, karena ada komitmen dari KPRI jika ada barang yang rusak disebabkan oleh kelalaian karyawan (pihak koperasi) maka anggota tersebut dapat menukar dengan barang yang sejenis sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dan tidak ada responden menyatakan bahwa mereka kurang percaya terhadap barang yang dijual KPRI karena tidak ada komitmen dari koperasi bahwa anggota dapat menukar barang yang rusak dari koperasi sesuai dengan kesepakatan. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa mereka percaya bahwa barang yang dijual KPRI Universitas Jember memang berkualitas walaupun tidak ada jaminan dari KPRI Universitas Jember sendiri.

Tabel 19. Deskripsi tentang kemampuan karyawan dalam menangani komplain atas barang yang dijual di KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|---|------|--------|-------|
| 17 | Bagaimana penanganan yang diberikan oleh karyawan KPRI Universitas Jember terhadap komplain atas barang yang dijual ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas | 3 | 41 | 58,57 |
| b | Cukup cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas | 2 | 27 | 38,57 |
| c | Lambat, tidak berbelit-belit dan tuntas | 1 | 2 | 2,86 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 19 terlihat bahwa 41 responden (58,57%) menyatakan bahwa karyawan dapat menyelesaikan komplain yang pernah terjadi dengan cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas. Kemudian 27 responden (38,57%) menyatakan bahwa karyawan KPRI dapat menyelesaikan komplain dengan cukup cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas dan 2 responden (2,86%) menyatakan bahwa karyawan dapat menyelesaikan komplain yang terjadi dengan tuntas tetapi penanganan yang diberikan lambat. Jadi prosentase terbesar responden menyatakan bahwa karyawan KPRI Universitas Jember dapat menyelesaikan komplain yang pernah terjadi dengan cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas.

D. Interpretasi Variabel Empati (*emphaty*)

Indikator empati dalam penelitian ini meliputi kemudahan anggota dalam menghubungi karyawan, perhatian, kepedulian dan rasa simpati karyawan dalam memenuhi kebutuhan anggotanya.

D.1) Kemudahan Anggota Dalam Menghubungi Karyawan KPRI Universitas Jember

Tabel 20. Deskripsi tentang kemudahan anggota dalam menghubungi karyawan KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-------|
| 18 | Apabila anda mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli yang anda lakukan, apakah anda mudah menghubungi karyawan koperasi ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Mudah | 3 | 43 | 61,43 |
| b | Cukup mudah | 2 | 26 | 37,14 |
| c | Sulit | 1 | 1 | 1,43 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 20 terlihat bahwa 43 responden (61,43%) menyatakan bahwa apabila mereka mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli mereka dapat dengan mudah menghubungi karyawan KPRI, sedangkan 26 responden (37,14%) menyatakan bahwa apabila mereka mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli maka mereka dapat dengan mudah menghubungi karyawan KPRI dan 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa apabila mereka mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli maka mereka sulit menghubungi karyawan KPRI. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa apabila mereka mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli mereka dapat dengan mudah menghubungi karyawan KPRI.

D.2) Perhatian, Kepedulian Dan Rasa Simpati Karyawan Dalam Memenuhi Kebutuhan Anggotanya

Tabel 21. Deskripsi tentang empati karyawan KPRI Universitas Jember dalam menangani keluhan anggota mengenai pelayanan yang telah diberikan.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|--|------|--------|-------|
| 19 | Bagaimanakah sikap karyawan KPRI Universitas Jember saat anda mengeluhkan tentang pelayanan di tempat tersebut ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan mencarikan solusinya | 3 | 36 | 51,43 |
| b | Mendengarkan dengan sungguh-sungguh tetapi mereka tidak bisa mencarikan solusinya | 2 | 31 | 44,29 |
| c | Kurang mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan tidak ada solusinya | 1 | 3 | 4,28 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 21 terlihat bahwa 36 responden (51,43%) menyatakan bahwa karyawan KPRI sangat berempati, terlihat dari sikap mereka apabila ada keluhan dari anggota mereka mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan berusaha mencarikan solusi yang terbaik. Kemudian 31 responden (44,29%) menyatakan bahwa karyawan KPRI cukup berempati, terlihat dari sikap dalam menghadapi keluhan dari anggota, mereka mendengarkan dengan sungguh-sungguh walaupun tidak bisa memberikan solusi yang terbaik dan 3 responden (4,28%) menyatakan karyawan KPRI kurang berempati, terlihat dari sikap apabila ada keluhan dari anggota, mereka kurang mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan tidak mencarikan solusi. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan bahwa karyawan KPRI sangat berempati, terlihat dari sikap mereka menghadapi keluhan dari anggota mereka mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan berusaha mencarikan solusi yang terbaik.

Tabel 22. Deskripsi tentang empati karyawan dalam melayani permintaan bantuan oleh anggota berkaitan dengan transaksi jual beli di KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | | | |
|-------|--|------|--------|-------|
| 20 | Bagaimana menurut saudara tanggapan karyawan dalam melayani permintaan anda disaat ia sibuk melakukan pekerjaan lain ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Karyawan lebih mengutamakan pelayanan kepada anggota dengan menghentikan pekerjaan lainnya | 3 | 34 | 48,57 |
| b | Karyawan mencari karyawan lain untuk membantu anggota tersebut | 2 | 33 | 47,15 |
| c | Karyawan menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu kemudian melayani anggota | 1 | 3 | 4,28 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 22 terlihat bahwa sebanyak 34 responden (48,57%) menyatakan bahwa karyawan KPRI Universitas Jember lebih mengutamakan pelayanan kepada anggota terlebih dahulu dengan menghentikan pekerjaan lainnya, kemudia 33 responden (47,15%) menyatakan bahwa karyawan mencari karyawan lain untuk membantu anggota tersebut dan 3 responden (4,28%) menyatakan bahwa Karyawan menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu kemudian baru melayani anggota

E) Interpretasi Variabel Kepuasan Anggota KPRI Sub Unit FKIP Universitas Jember (Y)

Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau cocok yang dirasakan oleh anggota yang telah berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember. Indikator kepuasan anggota dalam penelitian ini adalah loyalitas, pembelian ulang dan rekomendasi berantai.

E.1 loyalitas

Tabel 23. Deskripsi tentang loyalitas anggota terhadap KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-------|
| 1 | Bagaimanakah frekuensi berbelanja anda di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Lebih dari tiga kali | 3 | 68 | 97,14 |
| b | Dua kali | 2 | 2 | 2,86 |
| c | Hanya Sekali saja | 1 | 0 | 0 |
| | Total | | 70 | 100 |

sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 23 terlihat bahwa sebanyak 68 responden (97,14%) menyatakan bahwa mereka lebih dari tiga kali datang dan berbelanja di Unit Pertokoan KPRI Universitas Jember, sebanyak 2 responden (2,86%) menyatakan dua kali berbelanja di KPRI Universitas Jember. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember menyatakan lebih dari tiga kali berbelanja di KPRI Universitas Jember.

E.2 Pembelian Ulang

Tabel 24. Deskripsi tentang keinginan anggota untuk berbelanja kembali di unit pertokoan KPRI Universitas Jember.

| No | Pertanyaan | | | |
|----|---|------|--------|-------|
| 2 | Apakah anda akan kembali berbelanja di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | Skor | Jumlah | % |
| a | Saya akan terus berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember | 3 | 56 | 80 |
| b | Kadang-kadang saja saya berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember | 2 | 13 | 18,57 |
| c | Kalau mendesak saya baru berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember | 1 | 1 | 1,43 |
| | Jumlah | | 70 | 100 |

Sumber : data primer, diolah.

Berdasarkan tabel 24 terlihat bahwa sebanyak 56 responden (80%) menyatakan bahwa mereka akan selalu berbelanja di Unit pertokoan KPRI Universitas Jember, sebanyak 13 responden (18,57%) menyatakan kadang-kadang saja mereka berbelanja di Unit Pertokoan KPRI Universitas Jember dan sebanyak 1 responden (1,43%) yang menyatakan kalau mendesak baru mereka berbelanja di

unit pertokoan KPRI Universitas Jember. Jadi prosentase terbesar responden anggota KPRI Unit Kerja FKIP menyatakan bahwa mereka akan selalu berbelanja terus di unit pertokoan KPRI Universitas Jember.

E.3 Rekomendasi Berantai

Tabel 25. Deskripsi tentang keinginan anggota untuk memberitahukan keunggulan KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | Skor | Jumlah | % |
|-------|---|------|--------|-----|
| 3 | Apakah anda memberitahukan kepada teman ataupun kerabat anda tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | | | |
| a | Ya, saya selalu memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember | 3 | 21 | 30 |
| b | Sering, saya memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember | 2 | 28 | 40 |
| c | Kadang-kadang, saya memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember | 1 | 21 | 30 |
| Total | | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 25 terlihat bahwa sebanyak 21 responden (30%) menyatakan bahwa mereka selalu memberitahukan kepada teman ataupun kerabatnya mengenai keunggulan KPRI Universitas Jember. Kemudian 28 responden menyatakan bahwa mereka sering memberi tahukan kepada teman maupun kerabat tentang keunggulan KPRI Universitas Jember dan 21 responden (30%) menyatakan bahwa mereka hanya kadang-kadang saja memberitahukan keunggulan KPRI Universitas Jember. Jadi prosentase terbesar responden menyatakan bahwa mereka sering memberitahukan keunggulan KPRI Universitas Jember baik kepada kerabat ataupun teman mereka.

Tabel 26. Deskripsi tentang keinginan anggota untuk mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | Skor | Jumlah | % |
|----|--|------|--------|-------|
| 4 | Apakah anda mengajak teman ataupun kerabat anda untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | | | |
| a | Ya, saya selalu mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 3 | 2 | 2,86 |
| b | Sering, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 2 | 28 | 40 |
| c | Kadang-kadang, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 1 | 40 | 57,14 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 26 terlihat bahwa sebanyak 2 responden (2,86%) menyatakan bahwa mereka selalu mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember, sebanyak 28 responden (40%) menyatakan bahwa mereka sering mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember dan sebanyak 40 responden (57,14%) menyatakan bahwa mereka hanya kadang-kadang saja mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember. Jadi prosentase terbesar responden menjawab bahwa mereka hanya kadang-kadang saja mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember

Tabel 26. Deskripsi tentang keinginan anggota untuk mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember

| No | Pertanyaan | Skor | Jumlah | % |
|----|--|------|--------|-------|
| 4 | Apakah anda mengajak teman ataupun kerabat anda untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember ? | | | |
| | Pilihan | | | |
| a | Ya, saya selalu mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 3 | 2 | 2,86 |
| b | Sering, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 2 | 28 | 40 |
| c | Kadang-kadang, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember | 1 | 40 | 57,14 |
| | Total | | 70 | 100 |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 26 terlihat bahwa sebanyak 2 responden (2,86%) menyatakan bahwa mereka selalu mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember, sebanyak 28 responden (40%) menyatakan bahwa mereka sering mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember dan sebanyak 40 responden (57,14%) menyatakan bahwa mereka hanya kadang-kadang saja mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember. Jadi prosentase terbesar responden menjawab bahwa mereka hanya kadang-kadang saja mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember

4.3.2 Analisis Inferensial

A. Persamaan Regresi Linier Berganda

Perhitungan hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS for Window versi 10 untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

Tabel 27. Rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda

| Variabel | Koefisien Regresi |
|-------------------|-------------------|
| Konstanta | -8,014 |
| Bukti fisik | 0,303 |
| Keandalan | 0,362 |
| Jaminan/kepastian | 0,271 |
| Empati | 0,478 |
| Rsquare | 0,647 |
| Multiple R | 0,804 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 27 maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -8,014 + 0,303X_1 + 0,362X_2 + 0,271X_3 + 0,478X_4$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa :

a Konstanta

Konstanta sebesar -8,014 mempunyai arti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan sama dengan nol maka besarnya variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sebesar -8,014

b Koefisien regresi bukti fisik

Koefisien regresi bukti fisik menunjukkan besarnya perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sehubungan dengan perubahan sub variabel bukti fisik (X_1). perubahan yang terjadi bersifat positif atau searah, artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Apabila terjadi perubahan sub variabel bukti fisik sebesar 1 % dengan anggapan keandalan, jaminan/kepastian dan empati konstan maka menyebabkan perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sebesar 0,303

c. Koefisien regresi variabel keandalan

Koefisien regresi bukti fisik menunjukkan besarnya perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sehubungan dengan perubahan sub variabel keandalan (X_2). perubahan yang terjadi bersifat positif atau searah, artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Apabila terjadi perubahan sub variabel keandalan sebesar 1 % dengan anggapan bukti fisik, jaminan/kepastian dan empati konstan maka menyebabkan perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sebesar 0,362

d. Koefisien regresi jaminan/kepastian

Koefisien regresi jaminan/kepastian menunjukkan besarnya perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sehubungan dengan perubahan sub variabel jaminan/kepastian (X_3). perubahan yang terjadi bersifat positif atau searah, artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Apabila terjadi perubahan sub variabel jaminan/kepastian sebesar 1 % bukti fisik, keandalan, dan empati konstan maka menyebabkan perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sebesar 0,271

e. Koefisien regresi empati

Koefisien regresi empati menunjukkan besarnya perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sehubungan dengan perubahan sub variabel empati (X_4). perubahan yang terjadi bersifat positif atau searah, artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Apabila terjadi perubahan sub variabel empati sebesar 1 % dengan anggapan bukti fisik, keandalan dan jaminan/kepastian konstan maka menyebabkan perubahan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) sebesar 0,478

f. Multiple R

Multiple R sebesar 0,804 menunjukkan bahwa secara keseluruhan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) berhubungan dengan nyata dan berdasarkan tabel 27 multiple R sebesar 0,804 merupakan hubungan cukup kuat karena mendekati satu.

B. Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya prosentase variasi nilai kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) yang dapat diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian dan empati) dalam model. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS diperoleh nilai R^2 sebesar 0,647 sehingga :

$$R^2 \times 100\% = 0,647 \times 100\% = 64,7\%$$

Hal ini memberi arti bahwa 64,7% variasi dalam variabel kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember (Y) dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X) dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti sebesar $100\% - 64,7\% = 35,3\%$.

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember

a Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian dengan uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang berbunyi “diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember Unit Kerja FKIP pada unit usaha pertokoan Tahun 2003”. adapun rekapitulasi hasil analisis uji F disajikan pada tabel berikut :

Tabel 28 Rekapitulasi Hasil Analisis Uji F

| Kriteria Hipotesis | F_{hitung} | F_{tabel} | Signifikansi | Keputusan |
|---|--------------|-------------|--------------|----------------------------|
| $H_o: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ $H_a: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 =$ | 29,727 | 2,5 | 0,000 | Ha diterima dan Ho ditolak |

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 28 diatas terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 29,727 dari F_{tabel} sebesar 2,5 atau $\alpha = 0,05 > \text{signifikansi} = 0,000$. Perhitungan ini menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan) yang digunakan dalam model berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Unit Kerja FKIP Universitas Jember. Ini berarti hipotesis **diterima**.

Kepuasan anggota merupakan perasaan senang dan cocok yang dirasakan oleh anggota setelah mereka berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember. Perasaan senang tersebut akan muncul apabila pelayanan KPRI terhadap anggotanya lebih tinggi dibandingkan apa yang diharapkan oleh anggota. Indikator kepuasan anggota dalam penelitian ini adalah pembelian ulang, loyalitas anggota dan rekomendasi berantai.

b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan uji t digunakan untuk menguji hipotesis kedua yang berbunyi, “ diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun 2003”.

Adapun rekapitulasi hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 29 Rekapitulasi Hasil Analisis Uji t

| Variabel | Koefisien Regresi | t_{hitung} | t_{tabel} | Signifikansi |
|-----------------------|-------------------|--------------|-------------|--------------|
| Bukti Fisik (X_1) | 0,303 | 4,097 | 2,000 | 0,000 |
| Keandalan (X_2) | 0,362 | 5,716 | | 0,000 |
| Jaminan (X_3) | 0,271 | 4,065 | | 0,000 |
| Empati (X_4) | 0,478 | 4,709 | | 0,000 |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 29 terlihat bahwa hasil analisis dengan menggunakan uji t dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Bukti Fisik (X_1) $t_{hitung}=4,097 > t_{tabel}=2,000$, Keandalan (X_2) $t_{hitung}=5,716 > t_{tabel}=2,000$, Jaminan/Kepastian (X_3) $t_{hitung}=4,065 > t_{tabel}=2,000$, Empati (X_4) $t_{hitung}=4,709 > t_{tabel}=2,000$, $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel secara parsial terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003.

Untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat maka berikut ini disajikan rekapitulasi koefisien korelasi dan koefisien beta.

Tabel 30. Tabel Rekapitulasi Koefisien Korelasi dan Koefisien Beta

| Variabel | Koefisien Korelasi | Koefisien Beta |
|-----------------------|--------------------|----------------|
| Bukti Fisik (X_1) | 0,513 | 0,320 |
| Keandalan (X_2) | 0,453 | 0,454 |
| Jaminan (X_3) | 0,338 | 0,320 |
| Empati (X_4) | 0,462 | 0,364 |

Selanjutnya besar proporsi sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan perhitungan :

- a Proporsi sumbangan pengaruh sub variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003

$$r_{1y} \times \beta_1 \times 100\%, \text{ maka } 0,513 \times 0,320 \times 100\% = 16,416\%$$

- b Proporsi sumbangan pengaruh sub variabel Keandalan (X_2) terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003

$$r_{1y} \times \beta_1 \times 100\%, \text{ maka } 0,453 \times 0,454 \times 100\% = 20,5662\%$$

- c Proporsi sumbangan pengaruh sub variabel jaminan/kepastian (X_3) terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003

$$r_{1y} \times \beta_1 \times 100\%, \text{ maka } 0,338 \times 0,320 \times 100\% = 10,816\%$$

- d Proporsi sumbangan pengaruh sub variabel empati (X_4) terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003

$$r_{1y} \times \beta_1 \times 100\%, \text{ maka } 0,462 \times 0,364 \times 100\% = 16,8168\%$$

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui sub variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota adalah keandalan. Hal ini dibuktikan dengan besarnya proporsi sub variabel keandalan terhadap kepuasan anggota sebesar 20,5662% lebih besar dibandingkan proporsi sumbangan sub variabel yang lain yakni bukti fisik sebesar 16,416%, jaminan sebesar 10,816% dan empati sebesar 16,8168%, sehingga hipotesis kedua yang berbunyi “diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP pada unit usaha pertokoan tahun kerja 2003” **diterima.**

4.7 Diskusi Hasil Penelitian

Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka dimasa yang akan datang (Irawan, Hadi : 2002 :1). Salah satu upaya yang dilaksanakan oleh KPRI Universitas Jember untuk meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya para

anggota adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sementara itu berdasarkan analisis data dari angket yang telah peneliti dapatkan, responden penelitian menyatakan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari KPRI Universitas Jember. Rasa puas anggota tersebut kemudian mereka tunjukkan dengan perilaku loyal dan kesediaan untuk berbelanja ulang di unit pertokoan KPRI Universitas Jember. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan KPRI berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sehingga teori Tjiptono, F (2002:78) yang menyatakan bahwa kualitas yang baik dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dapat diterima.

Analisa secara parsial berdasarkan perhitungan SPSS for windows versi 10.0 diperoleh hasil bahwa masing-masing kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember unit kerja FKIP tahun 2003. Selain itu dapat diketahui juga bahwa sub variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota. Sumbangan sub variabel keandalan tersebut lebih besar yakni sebesar 20,5662% dibandingkan dengan sumbangan sub variabel bukti fisik sebesar 16,416%, jaminan sebesar 10,816% dan empati sebesar 16,816%.

Dengan demikian dalam rangka mencapai tujuan mensejahterakan anggota sekaligus mendapatkan laba dari kegiatan usahanya unit usaha pertokoan KPRI Universitas Jember harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada sub variabel keandalan yang dominan mempengaruhi kepuasan anggota. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya sub variabel keandalan ini diperlukan karena KPRI Universitas Jember merupakan organisasi yang unit usahanya bukan hanya untuk mendapatkan laba, melainkan juga bersifat sosial yaitu untuk mensejahterakan anggotanya. Jadi untuk melaksanakan dua misi tersebut peningkatan kualitas pelayanan khususnya sub variabel keandalan inilah yang diutamakan, dimana memang sub variabel ini yang lebih diperlukan para anggotanya dalam menimbulkan rasa puas sekaligus meningkatkan kesejahteraan mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan (Bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Unit Kerja FKIP Universitas Jember Tahun 2003 yang dapat dibuktikan dari hasil $F_{hitung} = 29,727 > F_{tabel} = 3,43$ dengan taraf signifikan 0,000. Mengenai kontribusi prosentase pengaruh kualitas pelayanan (Bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian dan empati) terhadap kepuasan anggota dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 64,7% sedangkan sisanya 35,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Dari variabel kualitas pelayanan (Bukti fisik, keandalan, jaminan/kepastian, empati) sumbangan masing-masing sub variabel adalah keandalan berpengaruh sebesar 20,5662%, sub variabel bukti fisik sebesar 16,416%, jaminan sebesar 10,816% dan empati sebesar 16,8168%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa sub variabel keandalan mempunyai pengaruh yang dominan yakni sebesar 20,5662%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan sesuai dengan kesimpulan maka yang dapat peneliti sarankan antara lain :

- a. KPRI Universitas Jember perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada variabel keandalan dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (karyawan) melalui pelatihan-pelatihan. Selain itu hendaknya KPRI Universitas Jember juga mau menerima kritik/atau saran baik dari anggota maupun dari pelanggan KPRI secara keseluruhan dan hal ini dapat diupayakan melalui penyediaan kotak saran.
- b. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis hendaknya melibatkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, S.L.1997. *Memahami Statistik Bisnis*. Yogyakarta. Andi
- Buchari Alma. 1997. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Badan Penerbit Unej. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Universitas Jember.
- Irawan, Handi.2002.*Sepuluh Prinsip Kepuasan pelanggan*.Jakarta : PT. Elexmedia Komputindo.
- Ira kurniati. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Exim Cabang Jember 2002. **Skripsi**. Jember : FKIP Universitas Jember.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, P. swee Hoon Ang. Sie Meng Leong dan Thin Tiong Tan. 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia 1*. Yogyakarta : Andi.
- Longenecker, Justin, G Carlos W moore dan J. William Petty. Terjemahan Thomson Learning. 2001. *Kewirausahaan*. Jakarta : Salemba Empat
- Tedjasutisna, A. 2000. *Pemasaran barang dan jasa*. Bandung: Armico
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CC. Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mohammad Ridwan.1999.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PO Jaya Utama Surabaya Tahun 1998. **Skripsi**. Jember : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- Mulyono, Sri.1991. *Statistika Untuk Ekonomi*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Fandy Tjiptono, 2002a. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- , 2002b. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- , 2002c. *prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Matrik Penelitian
- Lampiran 2 Tuntunan Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Observasi
- Lampiran 4 Angket Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Penilaian Angket
- Lampiran 6 Rekapitulasi Nilai Angket
- Lampiran 7 Hasil Analisis
- Lampiran 8 Nilai Kritis Distribusi F
- Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi
- Lampiran 11 Riwayat Hidup

Matrik Penelitian

| JUDUL | PERMASALAHAN | VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | HIPOTESIS |
|--|--|---|---|---|--|--|
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember (Studi Kasus Pada Anggota KPRI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Pada Unit Usaha Pertokoan) | <p>1. Adakah Pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) secara simultan terhadap kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2003?</p> <p>2. Manakah dari kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2003 ?</p> | <p>Kualitas Pelayanan</p> <p>1. Berwujud / bukti fisik</p> <p>2. Keandalan</p> <p>3. Jaminan</p> <p>4. Empati</p> <p>Kepuasan Anggota (Y)</p> | <p>- Lokasi</p> <p>- Lokasi Parkir</p> <p>- Penataan barang</p> <p>- Seragam karyawan</p> <p>- Jumlah kasir</p> <p>- Variasi jenis produk</p> <p>- Penetapan harga</p> <p>- Kecekatan karyawan</p> <p>- Prosedur pelayanan</p> <p>- Pemberian kredit</p> <p>- Jam layanan</p> <p>- Konsistensi pelayanan</p> <p>- Keramahan</p> <p>- kemampuan</p> <p>- Komitmen koperasi dalam menyediakan barang yang berkualitas</p> <p>- kesediaan</p> <p>- Perhatian</p> <p>- rasa simpati</p> <p>- pembelian ulang</p> <p>- loyalitas</p> <p>- rekomendasi berantai</p> | <p>1. Data Primer Dari : Responden (Anggota KPRI Universitas Jember Sebanyak 70 Orang)</p> <p>2. Data Sekunder Dari : KPRI Universitas Jember</p> | <p>1. Penentuan lokasi penelitian secara purposive area yaitu di KPRI Universitas Jember</p> <p>2. Penentuan Responden dengan metode Proporsional Random Sampling dengan rumus,</p> $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ <p>(Usman, H, 2000 : 49)</p> <p>3. Metode analisis data :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisis deskriptif ▪ Analisis kuantitatif dengan model persamaan matematik <p>Regresi linier berganda, $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$ (Usman, H, 2000 : 242)</p> <p>a. uji F</p> $F = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$ <p>(Usman, H, 2000 : 245)</p> <p>b. uji t</p> $t = \frac{bi}{Sbi}$ | <p>1. Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Empati) secara simultan terhadap kepuasan KPRI Universitas Jember Tahun 2003</p> <p>2. Diduga variabel Keandalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2003</p> |

TUNTUNAN PENELITIAN**1. Tuntunan Angket**

| No | Data Yang Diraih | Sumber Data |
|----|--|--|
| 1. | Penilaian anggota tentang kualitas pelayanan KPRI Universitas Jember | Anggota KPRI Universitas Jember Unit kerja FKIP |
| 2. | Kepuasan anggota | Anggota KPRI Universitas Jember Unit kerja FKIP |

2. Tuntunan Observasi

| No | Kegiatan | Sumber Data |
|----|--|---------------------------------|
| 1. | Mengamati lokasi penelitian | KPRI Universitas jember |
| 2. | Mengamati karyawan KPRI Universitas Jember dalam melayani anggotanya | Karyawan KPRI Univesitas Jember |

3. Tuntunan Dokumentasi

| No | Data Yang Diraih | Sumber Data |
|----|--|-----------------------------------|
| 1. | Jumlah anggota KPRI Unit kerja FKIP Universitas Jember | Dokumen KPRI Univesitas Jember |
| 2. | Struktur organisasi KPRI Universitas Jember | Dokumen KPRI Univesitas Jember |

LEMBAR OBSERVASI

| No | Data yang diambil | Keterangan |
|----|--|--|
| 1 | Letak KPRI Universitas Jember Lokasi Kemudahan dijangkau | <input type="checkbox"/> Berada di pinggir jalan raya <input type="checkbox"/> Berada dekat dengan pelanggan <input type="checkbox"/> Dapat dijangkau dengan kendaraan pribadi <input type="checkbox"/> Dapat dijangkau dengan kendaraan umum |
| 2 | Kondisi pertokoan KPRI Universitas Jember Barang-barang yang dijual Pengaturan sirkulasi udara Pengaturan pencahayaan | <input type="checkbox"/> Tertata rapi <input type="checkbox"/> Barang-barang diklasifikasikan berdasarkan jenisnya masing-masing <input type="checkbox"/> Adanya ventilasi udara <input type="checkbox"/> Adanya kipas angin <input type="checkbox"/> Adanya penerangan dengan lampu listrik |

ANGKET PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Di tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penyelesaian skripsi sebagai tugas akhir studi saya, maka bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan dengan sebenar-benarnya. Adapun mengenai jawaban Bapak/Ibu/Saudara saya jamin kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, dan atas perhatian, bantuan serta kerja samanya saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya

Nur Rohmatiningtyas

Petunjuk pengisian

1. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan menulis identitas diri pada tempat yang tersedia (kecuali yang diisi oleh peneliti)
2. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban dengan cara memberi tanda silang (X) pada huruf alternatif jawaban yang tersedia (yaitu huruf a, b, dan c) yang anda pilih sesuai dengan persepsi/pendapat/penilaian anda atas pelayanan KPRI Universitas Jember.

Identitas Diri :(diisi peneliti)

Nomor Responden :

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Jenis Pekerjaan/Staff : () Administrasi () Pengajar

Golongan Kepegawaian :

Daftar pertanyaan

Kualitas Pelayanan (X)

Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Bagaimana menurut saudara mengenai letak KPRI Universitas Jember ?
 - a. Mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi
 - b. Hanya dapat dijangkau dengan kendaraan pribadi
 - c. Sulit dijangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi
2. Bagaimana menurut saudara lokasi parkir KPRI Universitas Jember ?
 - a. Aman walau area parkir mobil di luar area pertokoan
 - b. Cukup aman untuk area parkir sepeda motor saja
 - c. Kurang aman untuk memarkir mobil maupun sepeda motor
3. Bagaimana menurut saudara penampilan karyawan KPRI Universitas Jember?
 - a. Semua karyawan menggunakan seragam yang sama
 - b. Tidak semua karyawan menggunakan seragam
 - c. Semua karyawan menggunakan seragam

Digital Repository Universitas Jember

4. Bagaimana menurut saudara tentang produk yang disediakan KPRI Universitas Jember ?
 - a. Lengkap menjual kebutuhan sehari-hari, tekstil dan peralatan elektronik
 - b. Cukup lengkap menjual kebutuhan sehari-hari dan tekstil
 - c. Kurang Lengkap menjual kebutuhan sehari-hari dan tekstil
5. Bagaimana menurut saudara tentang penataan barang di unit pertokoan KPRI Universitas Jember ?
 - a. Dipajang di tempat yang mudah dijangkau konsumen dan tertata rapi
 - b. Dipajang di tempat yang mudah dijangkau konsumen tetapi kurang tertata rapi
 - c. Dipajang di tempat yang kurang bisa dijangkau dan kurang tertata rapi
6. Bagaimana menurut saudara mengenai harga barang di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Lebih murah dibandingkan dengan harga barang di toko lain
 - b. Sama dengan di toko lain
 - c. Lebih mahal dibandingkan dengan harga barang di toko lain

Keandalan (*Reliability*)

7. Bagaimana menurut saudara prosedur pembelian di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Fleksibel cara pembayarannya karena anggota tidak perlu memperlihatkan kartu tanda anggota
 - b. Kurang fleksibel karena anggota kadang-kadang harus memperlihatkan kartu tanda anggota
 - c. Tidak fleksibel karena anggota harus memperlihatkan kartu tanda anggota

Digital Repository Universitas Jember

8. Berkaitan dengan adanya sistem pembelian barang secara kredit di KPRI Universitas Jember , bagaimana menurut saudara prosedur pembelian yang ada ?
 - a. Mudah
 - b. Cukup mudah
 - c. Sulit
9. Apakah teller koperasi pernah melakukan kesalahan dalam menghitung total uang yang harus anda bayarkan setelah berbelanja ?
 - a. Jarang
 - b. Kadang-kadang
 - c. Sering
10. Bagaimana menurut saudara mengenai konsistensi jam buka toko KPRI Universitas Jember ?
 - a. Sangat konsisten
 - b. Cukup konsisten
 - c. Kurang konsisten
11. Bagaimana menurut saudara mengenai konsistensi jam tutup toko KPRI Universitas Jember ?
 - a. Sangat konsisten
 - b. Cukup konsisten
 - c. Kurang konsisten
12. Bagaimana karyawan KPRI Universitas Jember dalam melayani saudara ?
 - a. Cepat dan profesional
 - b. Cukup cepat dan profesional
 - c. Kurang dan kurang profesional

Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

13. Bagaimana menurut saudara sikap karyawan saat melayani kebutuhan anda ?
 - a. Sangat ramah
 - b. Cukup ramah
 - c. Kurang ramah

14. Bagaimana menurut saudara kemampuan karyawan KPRI Universitas Jember dalam mengantisipasi antrian panjang dalam pembayaran ?
- Karyawan segera menambah kasir pada saat terjadi antrian panjang
 - Karyawan bagian lain membantu di kasir pada saat terjadi antrian panjang
 - Karyawan lain hanya membiarkan saja
15. Berkaitan dengan barang yang dijual koperasi, apakah anda pernah membeli barang yang kadaluwarsa saat berbelanja ?
- Tidak pernah
 - Jarang
 - Sering
16. Berkaitan dengan barang yang dijual dikoperasi, apakah anda yakin/percaya KPRI Universitas Jember menjual barang-barang berkualitas ?
- Percaya karena ada jaminan dari koperasi
 - Percaya walaupun tidak ada jaminan dari koperasi
 - Kurang percaya karena tidak ada jaminan dari koperasi
17. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh karyawan KPRI Universitas Jember terhadap klaim atas barang yang dijual ?
- Cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas
 - Cukup cepat, tidak berbelit-belit dan tuntas
 - Lambat, tidak berbelit-belit dan tuntas

Empati (*empathy*)

18. Apabila mempunyai masalah berkaitan dengan transaksi jual beli yang anda lakukan, apakah anda mudah menghubungi karyawan koperasi ?
- Mudah
 - Cukup mudah
 - Sulit

19. Bagaimanakah sikap karyawan KPRI Universitas Jember saat anda mengeluhkan tentang pelayanan di tempat tersebut ?
 - a. Mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan mencarikan solusinya
 - b. Mendengarkan dengan sungguh-sungguh tetapi mereka tidak bisa memberikan solusinya
 - c. Kurang mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan tidak ada solusinya
20. Bagaimana menurut saudara tanggapan karyawan dalam melayani permintaan anda disaat ia sibuk melakukan pekerjaan lain ?
 - a. Karyawan lebih mengutamakan pelayanan kepada anggota dengan menghentikan pekerjaan lainnya
 - b. Karyawan mencari karyawan lain untuk membantu anggota tersebut
 - c. Karyawan menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu kemudian melayani anggota

Kepuasan Anggota KPRI Sub Unit Fkip Universitas Jember (Y)

Pembelian ulang

1. Apakah anda akan kembali berbelanja di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Saya akan terus berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember
 - b. Kadang-kadang saja saya berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember
 - c. Kalau mendesak saya baru berbelanja di unit pertokoan KPRI Universitas Jember

loyalitas

2. Bagaimanakah frekuensi berbelanja anda di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Lebih dari tiga kali
 - b. Dua kali
 - c. Hanya Sekali saja

Rekomendasi kepada orang lain

3. Apakah anda memberitahukan kepada teman ataupun kerabat anda tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Ya, saya selalu memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember
 - b. Sering, saya memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember
 - c. Kadang-kadang, saya memberitahukan kepada teman ataupun kerabat tentang keunggulan pelayanan di KPRI Universitas Jember
4. Apakah anda mengajak teman ataupun kerabat anda untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember ?
 - a. Ya, saya selalu mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember
 - b. Sering, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember
 - c. Kadang-kadang, saya mengajak teman ataupun kerabat untuk berbelanja di KPRI Universitas Jember

Hasil Penilaian Angket Tentang Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), janinan (X_3), Empati (X_4))

| No Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Skor X_1 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Skor X_2 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|----|----|------------|
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 |
| 14 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 16 |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 |
| 23 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 30 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 |
| 31 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 34 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 |

Digital Repository Universitas Jember

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 |
| 37 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 38 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 39 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 14 |
| 41 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 42 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 43 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 44 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 48 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 49 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 52 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 56 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 57 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 58 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 61 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 63 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 64 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 67 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 68 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 69 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 70 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 |
| | 210 | 136 | 198 | 161 | 164 | 154 | 1025 | 187 | 184 | 202 | 170 | 179 | 188 | 1110 |

| NO. Responden | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Skor X ₃ | 18 | 19 | 20 | Skor X ₄ |
|---------------|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|---------------------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 1 | 3 | 7 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 8 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 1 | 3 | 6 |
| 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 19 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 30 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 34 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 1 | 3 | 7 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 7 |

Digital Repository Universitas Jember

| | | | | | | | | | | |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 37 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 39 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 40 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 41 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 43 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 52 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 54 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 55 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 56 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 58 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 62 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 63 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 64 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 67 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 68 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 11 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 70 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| | 181 | 172 | 191 | 176 | 179 | 900 | 182 | 173 | 171 | 526 |

Hasil Penilaian Angket Tentang Kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2003 (Y)

| No Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | Skor Y |
|--------------|---|---|---|---|--------|
| 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 |
| 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 14 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 16 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 21 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |

| | | | | | |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 34 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 36 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 37 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 40 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 42 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 44 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 45 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 46 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 47 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 52 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 56 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 60 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 62 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 |
| 63 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| 64 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 65 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| 67 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| 68 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| | 208 | 195 | 140 | 102 | 645 |

Rekapitulasi Nilai Angket Responden

| No responden | Bukti Fisik (x_1) | Keandalan (X_2) | Jaminan (X_3) | Empati (X_4) | Kepuasan Anggota (Y) |
|--------------|-----------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------------|
| 1 | 15 | 16 | 15 | 7 | 9 |
| 2 | 16 | 17 | 15 | 7 | 11 |
| 3 | 16 | 17 | 15 | 8 | 10 |
| 4 | 15 | 17 | 14 | 9 | 11 |
| 5 | 14 | 17 | 11 | 8 | 11 |
| 6 | 14 | 14 | 14 | 8 | 9 |
| 7 | 14 | 15 | 13 | 7 | 8 |
| 8 | 14 | 13 | 11 | 7 | 6 |
| 9 | 13 | 14 | 12 | 6 | 8 |
| 10 | 14 | 13 | 14 | 6 | 7 |
| 11 | 15 | 14 | 13 | 8 | 9 |
| 12 | 13 | 15 | 14 | 7 | 8 |
| 13 | 14 | 16 | 14 | 8 | 11 |
| 14 | 14 | 16 | 11 | 5 | 7 |
| 15 | 17 | 18 | 15 | 8 | 11 |
| 16 | 15 | 16 | 12 | 7 | 8 |
| 17 | 17 | 18 | 13 | 8 | 11 |
| 18 | 17 | 18 | 13 | 8 | 10 |
| 19 | 15 | 18 | 12 | 8 | 10 |
| 20 | 15 | 15 | 14 | 8 | 10 |
| 21 | 15 | 14 | 14 | 6 | 8 |
| 22 | 15 | 17 | 12 | 8 | 10 |
| 23 | 13 | 16 | 13 | 7 | 9 |
| 24 | 14 | 12 | 15 | 9 | 9 |
| 25 | 14 | 15 | 15 | 9 | 10 |
| 26 | 14 | 13 | 15 | 9 | 10 |
| 27 | 14 | 13 | 14 | 9 | 9 |
| 28 | 14 | 15 | 15 | 7 | 10 |
| 29 | 15 | 18 | 14 | 8 | 11 |
| 30 | 12 | 17 | 13 | 9 | 9 |
| 31 | 17 | 17 | 13 | 8 | 11 |
| 32 | 15 | 18 | 10 | 9 | 10 |
| 33 | 16 | 18 | 12 | 7 | 11 |
| 34 | 14 | 16 | 11 | 7 | 8 |
| 35 | 15 | 16 | 12 | 7 | 10 |
| 36 | 13 | 17 | 14 | 7 | 10 |
| 37 | 14 | 18 | 12 | 6 | 8 |
| 38 | 13 | 16 | 11 | 8 | 9 |
| 39 | 14 | 16 | 12 | 7 | 10 |

Digital Repository Universitas Jember

| | | | | | |
|----|------|------|-----|-----|-----|
| 40 | 15 | 14 | 13 | 8 | 9 |
| 41 | 15 | 18 | 13 | 7 | 10 |
| 42 | 15 | 14 | 10 | 6 | 7 |
| 43 | 14 | 17 | 12 | 7 | 9 |
| 44 | 14 | 15 | 13 | 9 | 8 |
| 45 | 14 | 15 | 11 | 8 | 8 |
| 46 | 14 | 15 | 12 | 9 | 8 |
| 47 | 13 | 17 | 14 | 7 | 8 |
| 48 | 14 | 16 | 13 | 8 | 10 |
| 49 | 13 | 15 | 15 | 8 | 10 |
| 50 | 18 | 17 | 15 | 8 | 12 |
| 51 | 18 | 16 | 15 | 9 | 10 |
| 52 | 15 | 14 | 14 | 7 | 8 |
| 53 | 14 | 16 | 12 | 8 | 10 |
| 54 | 15 | 18 | 11 | 8 | 10 |
| 55 | 17 | 16 | 12 | 8 | 10 |
| 56 | 13 | 16 | 12 | 7 | 8 |
| 57 | 16 | 18 | 10 | 7 | 9 |
| 58 | 15 | 15 | 12 | 8 | 9 |
| 59 | 17 | 17 | 12 | 7 | 10 |
| 60 | 14 | 17 | 13 | 8 | 9 |
| 61 | 14 | 17 | 13 | 6 | 9 |
| 62 | 16 | 14 | 12 | 7 | 9 |
| 63 | 14 | 17 | 13 | 6 | 8 |
| 64 | 13 | 14 | 13 | 8 | 8 |
| 65 | 14 | 14 | 13 | 8 | 8 |
| 66 | 14 | 15 | 13 | 8 | 9 |
| 67 | 14 | 18 | 9 | 6 | 7 |
| 68 | 13 | 16 | 14 | 6 | 8 |
| 69 | 17 | 15 | 11 | 7 | 10 |
| 70 | 15 | 15 | 13 | 7 | 10 |
| | 1025 | 1110 | 900 | 526 | 645 |

Regression

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|------------------|-------|----------------|----|
| Kepuasan Anggota | 9,21 | 1,238 | 70 |
| Bukti Fisik | 14,64 | 1,308 | 70 |
| Keandalan | 15,86 | 1,554 | 70 |
| Jaminan | 12,86 | 1,457 | 70 |
| Empati | 7,51 | ,944 | 70 |

Correlations

| | Kepuasan Anggota | Bukti Fisik | Keandalan | Jaminan | Empati |
|---------------------|------------------|-------------|-----------|---------|--------|
| Pearson Correlation | | | | | |
| Kepuasan Anggota | 1,000 | ,513 | ,453 | ,338 | ,462 |
| Bukti Fisik | ,513 | 1,000 | ,288 | ,049 | ,127 |
| Keandalan | ,453 | ,288 | 1,000 | -,214 | -,068 |
| Jaminan | ,338 | ,049 | -,214 | 1,000 | ,275 |
| Empati | ,462 | ,127 | -,068 | ,275 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | | | | | |
| Kepuasan Anggota | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 |
| Bukti Fisik | ,000 | ,000 | ,008 | ,344 | ,147 |
| Keandalan | ,002 | ,008 | ,038 | ,038 | ,289 |
| Jaminan | ,000 | ,344 | ,038 | ,011 | ,011 |
| Empati | ,000 | ,147 | ,289 | ,011 | ,011 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kepuasan Anggota | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Bukti Fisik | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Keandalan | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Jaminan | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Empati | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

b

Variables Entered/Removed

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan ^a | | Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | Durbin-Watson | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|---------------|---------------|------|-------|
| | | | | | R Square Change | F Change | Sig. F Change | | | |
| 1 | ,804 ^a | ,647 | ,625 | ,758 | ,647 | 29,727 | 4 | 65 | ,000 | 1,881 |

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

ANOVA ^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | 68,397 | 4 | 17,099 | 29,727 | ,000 ^a |
| Regression | 37,389 | 65 | ,575 | | |
| Residual | 105,786 | 69 | | | |
| Total | | | | | |

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95% Confidence Interval for B | | Zero-order | | Correlations | | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------------|-------------|------------|---------|--------------|------|-------------------------|--|
| | B | Std. Error | | | | Lower Bound | Upper Bound | Zero-order | Partial | Tolerance | VIF | | |
| 1 | (Constant) | -8,041 | 1,609 | -4,997 | ,000 | -11,255 | -4,827 | | | | | | |
| | Bukti Fisik | ,303 | ,074 | 4,097 | ,000 | ,155 | ,451 | ,513 | ,453 | ,302 | ,889 | 1,124 | |
| | Keandalan | ,362 | ,063 | 5,716 | ,000 | ,235 | ,488 | ,453 | ,578 | ,421 | ,863 | 1,159 | |
| | Jaminan | ,271 | ,067 | 4,065 | ,000 | ,138 | ,405 | ,338 | ,450 | ,300 | ,880 | 1,136 | |
| | Empati | ,478 | ,101 | 4,709 | ,000 | ,275 | ,680 | ,462 | ,504 | ,347 | ,909 | 1,100 | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Coefficient Correlations a

| Model | Correlations | Empati | Keandalan | Bukti Fisik | Jaminan |
|-------|--------------|-----------|------------|-------------|-----------|
| 1 | Empati | 1,000 | ,048 | -,128 | -,254 |
| | Keandalan | ,048 | 1,000 | -,310 | ,218 |
| | Bukti Fisik | -,128 | -,310 | 1,000 | -,081 |
| | Jaminan | -,254 | ,218 | -,081 | 1,000 |
| | Covariances | | | | |
| | Empati | 1,029E-02 | 3,107E-04 | -9,59E-04 | -1,72E-03 |
| | Keandalan | 3,107E-04 | 4,003E-03 | -1,45E-03 | 9,210E-04 |
| | Bukti Fisik | -9,59E-04 | -1,449E-03 | 5,478E-03 | -4,00E-04 |
| | Jaminan | -1,72E-03 | 9,210E-04 | -4,00E-04 | 4,459E-03 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Collinearity Diagnostics a

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | | | |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-------------|-----------|---------|--------|
| | | | | (Constant) | Bukti Fisik | Keandalan | Jaminan | Empati |
| 1 | 1 | 4,966 | 1,000 | ,00 | ,00 | ,00 | ,00 | ,00 |
| | 2 | 1,579E-02 | 17,734 | ,00 | ,04 | ,20 | ,17 | ,25 |
| | 3 | 1,020E-02 | 22,060 | ,00 | ,00 | ,01 | ,52 | ,69 |
| | 4 | 5,546E-03 | 29,923 | ,00 | ,85 | ,43 | ,04 | ,01 |
| | 5 | 2,477E-03 | 44,773 | ,99 | ,12 | ,37 | ,27 | ,05 |

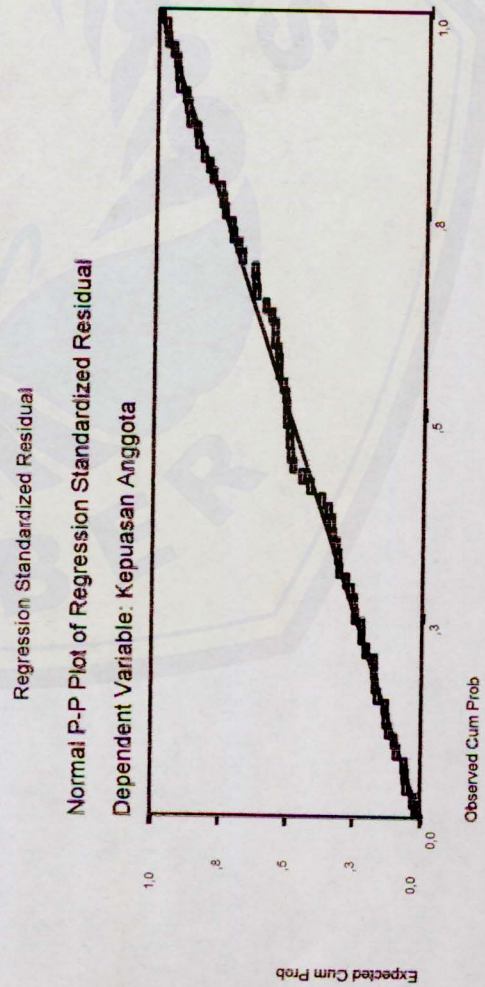
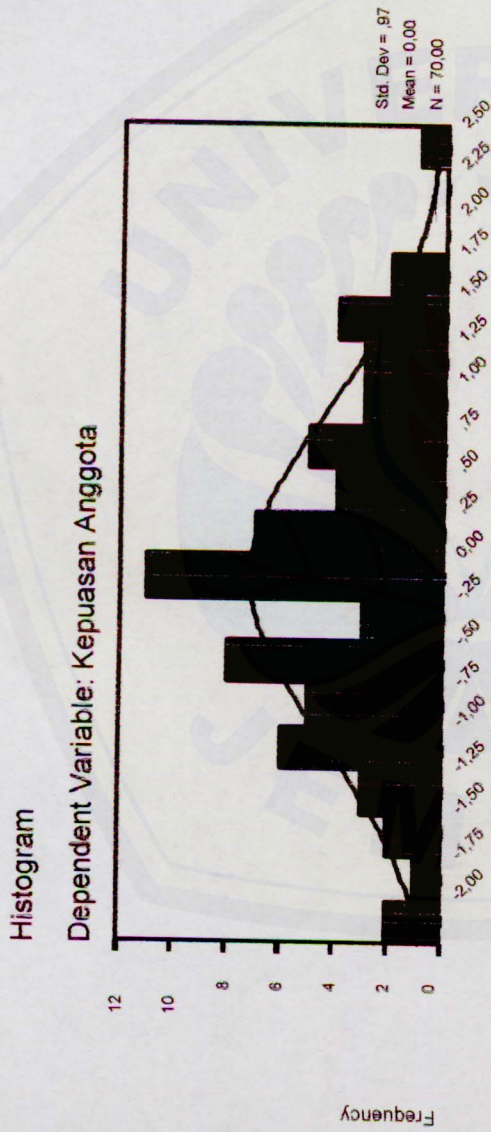
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

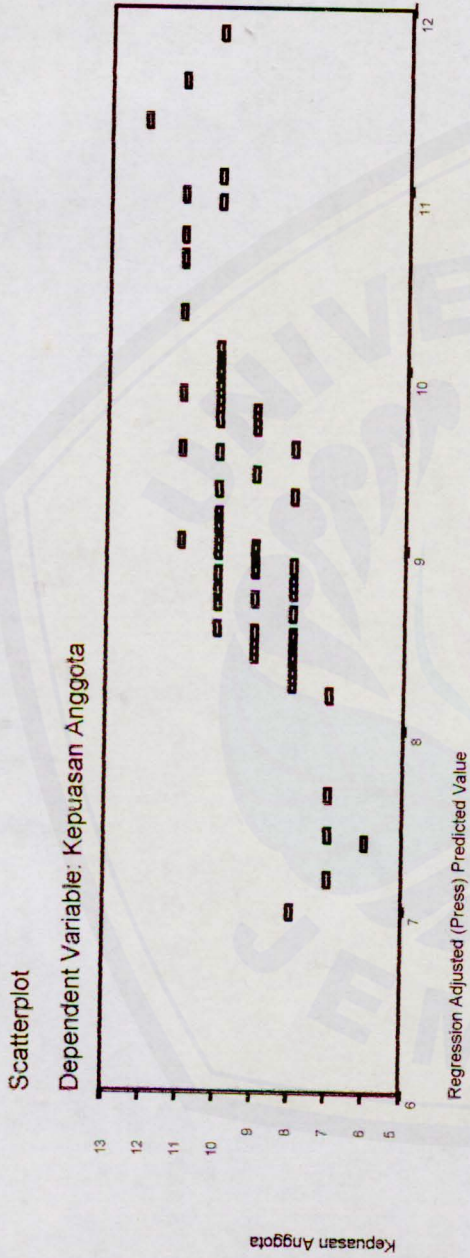
Residuals Statistics a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value | 7,09 | 11,58 | 9,21 | ,996 | 70 |
| Std. Predicted Value | -2,135 | 2,372 | ,000 | 1,000 | 70 |
| Standard Error of Predicted Value | ,117 | ,303 | ,196 | ,050 | 70 |
| Adjusted Predicted Value | 7,00 | 11,85 | 9,22 | ,999 | 70 |
| Residual | -1,58 | 1,84 | ,00 | ,736 | 70 |
| Std. Residual | -2,077 | 2,425 | ,000 | ,971 | 70 |
| Stud. Residual | -2,253 | 2,502 | -,005 | 1,008 | 70 |
| Deleted Residual | -1,85 | 1,96 | -,01 | ,795 | 70 |
| Stud. Deleted Residual | -2,329 | 2,612 | -,004 | 1,021 | 70 |
| Mahal. Distance | ,652 | 10,017 | 3,943 | 2,486 | 70 |
| Cook's Distance | ,000 | ,179 | ,016 | ,027 | 70 |
| Centered Leverage Value | ,009 | ,145 | ,057 | ,036 | 70 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Charts



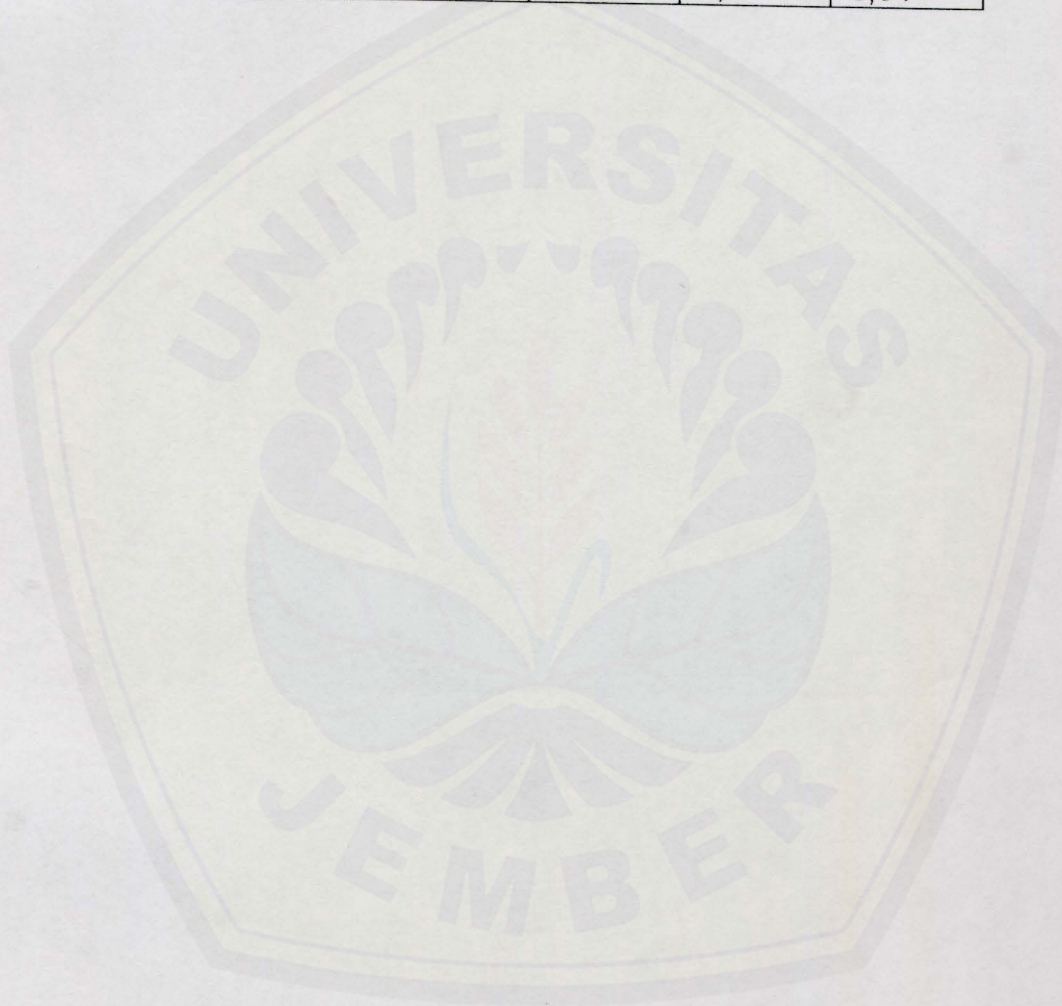


Nilai Kritis Distribusi F
 Nilai Persentil Untuk Distribusi F
 (bilangan dalam daftar menyatakan F_p ;
 Baris Atas untuk $p=0,05$ dan baris bawah untuk $p=0,01$)

| df | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 161 | 200 | 216 | 225 |
| | 4052 | 4999 | 5403 | 5625 |
| 2 | 18,51 | 19 | 19,16 | 19,25 |
| | 98,49 | 99,01 | 99,17 | 99,25 |
| 3 | 10,13 | 9,55 | 9,28 | 9,12 |
| | 34,12 | 30,81 | 29,48 | 28,71 |
| 4 | 7,71 | 6,94 | 6,59 | 6,39 |
| | 21,2 | 18 | 16,69 | 15,98 |
| 5 | 6,61 | 5,79 | 5,41 | 5,19 |
| | 16,26 | 13,27 | 12,06 | 11,39 |
| 6 | 5,99 | 5,14 | 4,76 | 4,53 |
| | 13,74 | 10,92 | 9,78 | 9,15 |
| 7 | 5,59 | 4,74 | 4,35 | 4,12 |
| | 12,25 | 9,55 | 8,45 | 7,85 |
| 8 | 5,32 | 4,46 | 4,07 | 3,84 |
| | 11,26 | 8,65 | 7,59 | 7,01 |
| 9 | 5,12 | 4,26 | 3,86 | 3,63 |
| | 10,56 | 8,02 | 6,99 | 6,42 |
| 10 | 4,96 | 4,10 | 3,71 | 3,48 |
| | 10,04 | 7,56 | 6,55 | 5,99 |
| 11 | 4,84 | 3,98 | 3,59 | 3,36 |
| | 9,65 | 7,20 | 6,22 | 5,67 |
| 12 | 4,75 | 3,88 | 3,49 | 3,26 |
| | 9,33 | 6,93 | 5,95 | 5,41 |
| 13 | 4,67 | 3,80 | 3,41 | 3,18 |
| | 9,07 | 6,70 | 5,74 | 5,20 |
| 14 | 4,60 | 3,74 | 3,34 | 3,11 |
| | 8,80 | 6,51 | 5,56 | 5,03 |
| 15 | 4,54 | 3,68 | 3,29 | 3,06 |
| | 8,68 | 6,36 | 5,42 | 4,89 |
| 16 | 4,49 | 3,63 | 3,24 | 3,01 |
| | 8,53 | 6,23 | 5,29 | 4,77 |
| 17 | 4,45 | 3,59 | 3,20 | 2,96 |
| | 8,40 | 6,11 | 5,18 | 4,67 |
| 18 | 4,41 | 3,55 | 3,16 | 2,93 |
| | 8,28 | 6,01 | 5,09 | 4,58 |
| 19 | 4,38 | 3,52 | 3,12 | 2,9 |
| | 8,18 | 5,93 | 5,01 | 4,50 |

| | | | | |
|----|------|------|------|------|
| 20 | 4,35 | 3,49 | 3,10 | 2,87 |
| | 8,10 | 5,85 | 4,94 | 4,43 |
| 21 | 4,32 | 3,47 | 3,67 | 2,84 |
| | 8,02 | 5,78 | 4,87 | 4,37 |
| 22 | 4,30 | 3,44 | 3,05 | 2,82 |
| | 7,94 | 5,72 | 4,82 | 4,31 |
| 23 | 4,28 | 3,42 | 3,03 | 2,80 |
| | 7,88 | 5,66 | 4,76 | 4,26 |
| 24 | 4,26 | 3,40 | 3,01 | 2,78 |
| | 7,82 | 5,61 | 4,72 | 4,22 |
| 25 | 4,24 | 3,38 | 2,99 | 2,76 |
| | 7,77 | 5,57 | 4,68 | 4,18 |
| 26 | 4,22 | 3,37 | 3,89 | 2,74 |
| | 7,72 | 5,53 | 4,64 | 4,14 |
| 27 | 4,21 | 3,35 | 2,96 | 2,73 |
| | 7,68 | 5,49 | 4,60 | 4,11 |
| 28 | 4,20 | 3,34 | 2,95 | 2,71 |
| | 7,64 | 5,45 | 4,57 | 4,07 |
| 29 | 4,18 | 3,33 | 2,93 | 2,70 |
| | 7,60 | 5,52 | 4,54 | 4,04 |
| 30 | 4,17 | 3,32 | 2,92 | 2,69 |
| | 7,56 | 5,39 | 4,51 | 4,02 |
| 32 | 4,15 | 3,30 | 2,90 | 2,67 |
| | 7,50 | 5,34 | 4,46 | 3,97 |
| 34 | 4,13 | 3,28 | 2,88 | 2,65 |
| | 7,44 | 5,29 | 4,42 | 3,93 |
| 36 | 4,11 | 3,26 | 2,80 | 2,63 |
| | 7,39 | 5,25 | 4,38 | 3,89 |
| 38 | 4,10 | 3,25 | 2,85 | 2,62 |
| | 7,35 | 5,21 | 4,34 | 3,86 |
| 40 | 4,08 | 3,23 | 2,84 | 2,61 |
| | 7,31 | 5,18 | 4,31 | 3,83 |
| 42 | 4,07 | 3,22 | 2,83 | 2,59 |
| | 7,27 | 5,15 | 4,29 | 3,8 |
| 44 | 4,06 | 3,21 | 2,82 | 2,58 |
| | 7,24 | 5,12 | 4,26 | 3,78 |
| 46 | 4,05 | 3,20 | 2,81 | 2,57 |
| | 7,21 | 5,10 | 4,24 | 3,76 |
| 48 | 4,04 | 3,19 | 2,80 | 2,56 |
| | 7,19 | 5,08 | 4,22 | 3,74 |
| 50 | 4,03 | 3,18 | 2,79 | 2,56 |
| | 7,17 | 5,05 | 4,20 | 3,72 |
| 55 | 4,02 | 3,17 | 2,78 | 2,54 |
| | 7,12 | 5,04 | 4,46 | 3,68 |

| | | | | |
|-----|------|------|------|------|
| 60 | 4,00 | 3,45 | 2,76 | 2,52 |
| | 7,08 | 4,98 | 4,13 | 3,65 |
| 65 | 2,99 | 3,44 | 2,75 | 2,54 |
| | 7,04 | 4,95 | 4,40 | 3,62 |
| 70 | 3,98 | 3,43 | 2,74 | 2,5 |
| | 7,01 | 4,92 | 4,08 | 3,6 |
| 80 | 3,96 | 3,44 | 2,72 | 2,48 |
| | 6,98 | 4,88 | 4,04 | 3,59 |
| 100 | 3,94 | 3,69 | 2,70 | 2,46 |
| | 6,90 | 4,82 | 3,98 | 3,54 |



NILAI KRITIS DISTRIBUSI t
 α for one-tailed test

| df | .50 | .20 | .10 | .05 | .02 | .01 |
|-----|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 1 | 1.000 | 3.078 | 6.314 | 12.706 | 31.821 | 63.657 |
| 2 | 0.816 | 1.886 | 2.920 | 4.303 | 6.965 | 9.925 |
| 3 | 0.765 | 1.638 | 2.353 | 3.182 | 4.541 | 5.841 |
| 4 | 0.741 | 1.533 | 2.132 | 2.776 | 3.747 | 4.604 |
| 5 | 0.727 | 1.476 | 2.015 | 2.571 | 3.365 | 4.032 |
| 6 | 0.718 | 1.440 | 1.943 | 2.447 | 3.143 | 3.707 |
| 7 | 0.711 | 1.415 | 1.895 | 2.365 | 2.998 | 3.499 |
| 8 | 0.706 | 1.397 | 1.860 | 2.306 | 2.896 | 3.355 |
| 9 | 0.703 | 1.383 | 1.833 | 2.262 | 2.821 | 3.250 |
| 10 | 0.700 | 1.372 | 1.812 | 2.228 | 2.764 | 3.169 |
| 11 | 0.697 | 1.363 | 1.796 | 2.201 | 2.718 | 3.106 |
| 12 | 0.695 | 1.356 | 1.782 | 2.179 | 2.681 | 3.055 |
| 13 | 0.694 | 1.350 | 1.771 | 2.160 | 2.650 | 3.012 |
| 14 | 0.692 | 1.345 | 1.761 | 2.145 | 2.624 | 2.977 |
| 15 | 0.691 | 1.341 | 1.753 | 2.132 | 2.602 | 2.947 |
| 16 | 0.690 | 1.337 | 1.746 | 2.120 | 2.583 | 2.921 |
| 17 | 0.689 | 1.333 | 1.740 | 2.110 | 2.567 | 2.898 |
| 18 | 0.688 | 1.330 | 1.734 | 2.101 | 2.552 | 2.878 |
| 19 | 0.688 | 1.328 | 1.729 | 2.093 | 2.539 | 2.861 |
| 20 | 0.687 | 1.325 | 1.725 | 2.086 | 2.528 | 2.845 |
| 21 | 0.686 | 1.323 | 1.721 | 2.080 | 2.518 | 2.831 |
| 22 | 0.686 | 1.321 | 1.717 | 2.074 | 2.508 | 2.819 |
| 23 | 0.685 | 1.319 | 1.714 | 2.069 | 2.500 | 2.807 |
| 24 | 0.685 | 1.318 | 1.711 | 2.064 | 2.492 | 2.797 |
| 25 | 0.684 | 1.316 | 1.708 | 2.060 | 2.485 | 2.787 |
| 26 | 0.684 | 1.315 | 1.706 | 2.056 | 2.479 | 2.779 |
| 27 | 0.684 | 1.314 | 1.703 | 2.052 | 2.473 | 2.771 |
| 28 | 0.683 | 1.313 | 1.701 | 2.048 | 2.467 | 2.763 |
| 29 | 0.683 | 1.311 | 1.699 | 2.045 | 2.462 | 2.756 |
| 30 | 0.683 | 1.310 | 1.697 | 2.042 | 2.457 | 2.750 |
| 40 | 0.681 | 1.303 | 1.684 | 2.021 | 2.423 | 2.704 |
| 60 | 0.679 | 1.296 | 1.671 | 2.000 | 2.390 | 2.660 |
| 120 | 0.677 | 1.289 | 1.658 | 1.980 | 2.358 | 2.617 |
| x | 0.674 | 1.282 | 1.645 | 1.960 | 2.326 | 2.576 |



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121
E-mail : lemlit_unej@jember.telkom.net.id

Nomor : 408/J25.3.1/PL.5/2003
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

06 Nopember 2003

Kepada : Yth. Sdr. Pemimpin
Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
Universitas Jember
di --

J E M B E R .

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember No. 4310/J25.1.2/PL.5/2003 tanggal 27 Oktober 2003, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : NUR ROHMATININGTYAS / 98-1133
Fakultas/Jurusan : Keguruan & Ilmu Pendidikan/P.IPS-Program P.Ekonomi
Alamat : Jl. Kalimantan XVIII Yayasan Pend.Putri Islam Assa'adah Jember.
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Universitas Jember (Studi Kasus Pada Anggota KPRI Universitas Jember Unit Kerja FKIP Th. 2003).
Lokasi : KPRI Universitas Jember.
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.



Ketua,

Sutikto, MSc.
NIP. 131 131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

N a m a : NUR ROHMATININGTYAS
 NIM/Angkatan : 98 021 030 1133
 Jurusan/Program Studi : P. IPS / PENDIDIKAN EKONOMI
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN ANGGOTA KPRI UNIVERSITAS JEMBER
 (Studi Kasus Pada Anggota KPRI Universitas Jember
 Unit Kerja FKIP)
 Pembimbing I : Dra. Hj. SRI KANTUN , M. Ed
 Pembimbing II : Dra. RETNO NBBESTI S , M-P

KEGIATAN KONSULTASI

| No | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | T.T. Pembimbing |
|-----|-----------------------|--|-----------------|
| 1. | Rabu, 19 Maret 2003 | Judul + Matrik | SRI A |
| 2. | Selasa, 25 Maret 2003 | Bab I | SRI A |
| 3. | Rabu, 21 Mei 2003 | Revisi Bab I dan Bab II | SRI A |
| 4. | Senin, 13 Juni 2003 | Revisi Bab I, Bab II | SRI A |
| 5. | Kamis, 2 Juli 2003 | Revisi Bab I, Bab II + Bab III | SRI A |
| 6. | Rabu, 27 Agustus 2003 | Revisi Bab I, Bab II, Bab III + Angket | SRI A |
| 7. | September 2003 | Acc Seminar | SRI A |
| 8. | Senin, 8 Maret 2004 | Bab IV + Bab V | SRI A |
| 9. | Kamis, 11 Maret 2004 | Bab IV + Bab V | SRI A |
| 10. | Senin, 22 Maret 2004 | Bab IV + Bab V | SRI A |
| 11. | Kamis, 15 April 2004 | Bab IV + Bab V | SRI A |
| 12. | April 2004 | Acc Ujian | SRI A |
| 13. | | | |
| 14. | | | |
| 15. | | | |

CATATAN : 1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
 2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

N a m a : NUR ROHMATININGTYAS
 NIM/Angkatan : 98 021 030 1133
 Jurusan/Program Studi : P.IPS / PENDIDIKAN EKONOMI
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUNSAAN ANGGOTA KPRI UNIVERSITAS JEMBER
 (Studi Kasus Pada Anggota KPRI Universitas Jember
 Unit Kerja FKIP)
 Pembimbing I : Dra. HJ SRI KANTUN, M.Ed
 Pembimbing II : Dra. RETNO NGESTI S, M.P

KEGIATAN KONSULTASI

| No | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | T.T. Pembimbing |
|-----|--------------------------|--|--------------------|
| 1. | senin, 3 Maret 2003 | Judul + Matrik | <i>[Signature]</i> |
| 2. | selasa, 11 Maret 2003 | Bab I | <i>[Signature]</i> |
| 3. | Kamis, 8 Mei 2003 | Revisi Bab I + Bab II | <i>[Signature]</i> |
| 4. | Jumat, 27 Juni 2003 | Revisi Bab I, Bab II | <i>[Signature]</i> |
| 5. | Selasa, 15 Juli 2003 | Revisi Bab I, Bab II + Bab III | <i>[Signature]</i> |
| 6. | Kamis, 14 Agustus 2003 | Revisi Bab I, Bab II, Bab III + Angket | <i>[Signature]</i> |
| 7. | september 2003 | Aec Seminar | <i>[Signature]</i> |
| 8. | Senin, 2 Februari 2004 | Bab IV | <i>[Signature]</i> |
| 9. | selasa, 24 Februari 2004 | Bab IV, Bab V | <i>[Signature]</i> |
| 10. | senin, 1 Maret 2004 | Bab IV, Bab V | <i>[Signature]</i> |
| 11. | Rabu, 24 Maret 2004 | Bab IV, Bab V | <i>[Signature]</i> |
| 12. | April 2004 | ACC Ujian | <i>[Signature]</i> |
| 13. | | | |
| 14. | | | |
| 15. | | | |

CATATAN : 1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
 2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Identitas**

Nama : Nur Rohmatiningtyas
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri / 24 Mei 1980
Agama : Islam
Nama ayah : Syamsuni, B.A
Nama ibu : Siti Sundari
Alamat : Jalan Pasar Jabang R.T 01 R.W 8 No 388
Desa Sidomulyo Kec. Semen Kab. Kediri

B. Pendidikan :

| No | Nama Sekolah | Tahun Lulus |
|----|------------------|-------------|
| 1 | SDN Sidomulyo II | 1992 |
| 2 | SLTP Negeri Mojo | 1995 |
| 3 | SMU Negeri 7 | 1998 |