



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI KARYAWAN PT. INDO BHARAT RAYON
PURWAKARTA**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Febrina Tresna Fitria
021114040

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

AGUSTUS 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI KARYAWAN PT. INDO BHARAT RAYON
PURWAKARTA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A.)

Ketua Program Studi,

(Tutus Rully, S.E., M.M)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI KARYAWAN PT. INDO BHARAT RAYON
PURWAKARTA**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Selasa, Tanggal : 17/Juli/2018

Febrina Tresna Fitria
021114040

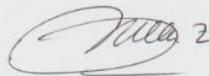
Menyetujui,

Dosen Penilai,



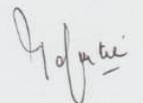
(Hj. Dra. Sri Hartini M.M)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktorini Kiswati Zaini, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Dra. Sri Pudjawati, M.M)

ABSTRAK

FEBRINA TRESNA FITRIA, 021114040. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Dibawah bimbingan OKTORI KISWATI ZAINI dan SRI PUDJAWATI, Tahun 2018.

Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta merupakan koperasi serba usaha yang bergerak di bidang kegiatan usaha seperti unit simpan pinjam, toko konsumsi atau kantin, elektronik, sewa kendaraan, dan kerjasama usaha dengan apotek nabila. Pada tahun 2011-2017 anggota yang keluar lebih banyak dari pada anggota yang masuk, kecuali pada tahun 2013 anggota yang keluar lebih sedikit dibandingkan dengan anggota yang masuk, sehingga jumlah anggota koperasi menurun. Selain itu, terdapat pesaing disekitar lokasi koperasi, dan ditandai dengan meningkatnya jumlah keluhan anggota.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1.Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. 2.Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. 3.Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu verifikatif eksplanatory survey. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji normalitas dengan menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta memiliki penilaian baik sebesar 77,61%, dan untuk kepuasan anggota memiliki penilaian puas sebesar 76,56%. Untuk analisis regresi linier berganda didapatkan hasil persamaan regresi $Y = 35,749 + 0,127 BF + 0,878 KH + 0,758 DT + 0,557J - 0,445E$. Berdasarkan hasil uji parsial, pada kehandalan dan daya tanggap terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan bukti fisik, jaminan, dan empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan lepas dari arahan, bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Rudy dan Ibu Winarti, kedua kakakku Fiskalia dan Febriani, serta keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta do'a yang tak pernah putus disetiap harinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Tutus Rully, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Ibu Yudhia Mulya, S.E., M.M Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
5. Ibu Oktorikiswati Zaini S.E M.M., Selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan arahan, masukan, saran, dan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Dra Sri Pudjawati, M.M. Selaku Anggota Dosen Pembimbing Penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan arahan, masukan, saran, dan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
7. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor yang memberikan waktu dan bantuannya demi kelancaran skripsi ini.
8. Bapak Yusler S. Panggabean Selaku Manajer HRD PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
9. Bapak M. Imam Nulhaq Selaku Ketua Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, Drs. H. Yudi Supardi, Bapak Didin, dan seluruh Pegawai Koperasi PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
10. Sahabatku Nur Anisah, Kadita Ardiani, Budi Irawan, Rizka Fauziah, Annisa Nabila, Nurul Anisa, Wita, Budi, Rishad, Visa, Jasmine, Diandra, Eka,

Eriyani, Hanifah, Dila yang mendukung dan memberikan semangat selama ini.

11. Teman seperjuangan Alleta, Resti, Choirunnisa, Aditia, Rifan dan seluruh rekan-rekan Manajemen A angkatan 2014, yang telah memberikan bantuan, mendukung dan memberikan semangat selama ini.

Penulis menyadari bahwa isi skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan baik ditinjau dari segi materi, penyampaian bahasa, dan teknik penyajian. Semua itu karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, namun demikian penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membaca.

Bogor, Agustus 2018

Febrina Tresna Fitria

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah | 5 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.2.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian..... | 6 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis..... | 7 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pemasaran | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.3 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran..... | 11 |
| 2.2 Jasa | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Jasa..... | 12 |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa | 13 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.3.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik | 16 |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.4.2 Harapan Pelanggan | 18 |
| 2.4.3 Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan | 22 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 2.5 | Penelitian Sebelumnya | 22 |
| 2.6 | Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| 2.7 | Hipotesis Penelitian..... | 26 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 | Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data Penelitian | 27 |
| 3.4 | Operasionalisasi Variabel | 28 |
| 3.5 | Metode Penarikan Sampel | 29 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.7 | Metode Pengolahan / Analisis Data..... | 31 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 | Hasil Pembahasan..... | 36 |
| 4.1.1 | Sejarah dan Perkembangan Kopkar PT. IBR ... | 36 |
| 4.1.1.1 | Fungsi dan Peran | 36 |
| 4.1.1.2 | Maksud, Tujuan Serta Usaha | 36 |
| 4.1.2 | Kegiatan Usaha | 37 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi dan Uraian Tugas..... | 38 |
| 4.2 | Analisis Data..... | 40 |
| 4.2.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden | 43 |
| 4.2.3 | Analisis Deskriptif..... | 45 |
| 4.2.4 | Kualitas Pelayanan Pada Kopkar PT. IBR Purwakarta..... | 45 |
| 4.2.5 | Tingkat Kepuasan Anggota Pada Kopkar PT. IBRPurwakarta..... | 57 |
| 4.2.6 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakarta | 68 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 72 |
| 4.4 | Interpretasi Hasil Penelitian | 73 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 | Simpulan..... | 77 |
| 5.2 | Saran..... | 77 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 79 |
| | LAMPIRAN..... | 82 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 : Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakara..... | 3 |
| Tabel 2 : Pesaing Koperasi..... | 4 |
| Tabel 3: Keluhan Anggota Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakarta..... | 5 |
| Tabel 4: Penelitian Sebelumnya..... | 22 |
| Tabel 5: Operasionalisasi Variabel | 28 |
| Tabel 6: Skala Likert..... | 30 |
| Tabel 7: Kriteria Inteval Penilaian | 32 |
| Tabel 8: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 33 |
| Tabel 9: Hasil Uji Validitas Kinerja..... | 40 |
| Tabel 10: Hasil Uji Validitas Kepuasan..... | 41 |
| Tabel 11: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja..... | 42 |
| Tabel 12: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan | 42 |
| Tabel 13: Jenis Kelamin Responden | 43 |
| Tabel 14: Usia Responden | 43 |
| Tabel 15: Pendidikan Responden..... | 44 |
| Tabel 16: Lamanya Menjadi Anggota Kopkar..... | 44 |
| Tabel 17: Kriteria Interval Penilaian..... | 45 |
| Tabel 18: Kebersihan, Kerapihan Ruangan | 45 |
| Tabel 19: Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan | 46 |
| Tabel 20: Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi..... | 46 |
| Tabel 21: Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas | 47 |
| Tabel 22: Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam ... | 48 |
| Tabel 23: Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan/Melayani Tepat Waktu..... | 48 |
| Tabel 24: Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah..... | 49 |
| Tabel 25: Kemampuan Dalam Berkomunikasi | 49 |
| Tabel 26: Memberikan Pelayanan Yang Cepat..... | 50 |
| Tabel 27: Keamanan Simpanan Dari Para Anggota | 51 |
| Tabel 28: Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan | |

| | |
|---|----|
| Pelayanan | 51 |
| Tabel 29 : Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota | 52 |
| Tabel 30 : Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota | 52 |
| Tabel 31: Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR | 53 |
| Tabel 32: Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial | 54 |
| Tabel 33: Hasil Penerapan Kinerja Pada Kualitas Pelayanan Kopkar PT.IBR Purwakarta | 54 |
| Tabel 34: Hasil Dari Keseluruhan Pada Variabel Kualitas Pelayanan | 56 |
| Tabel 35: Kebersihan, Kerapihan Ruangan | 57 |
| Tabel 36: Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan | 57 |
| Tabel 37: Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi..... | 58 |
| Tabel 38: Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas..... | 58 |
| Tabel 39: Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam .. | 59 |
| Tabel 40: Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan/Melayani Tepat Waktu | 60 |
| Tabel 41: Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah..... | 60 |
| Tabel 42: Kemampuan Dalam Berkomunikasi | 61 |
| Tabel 43: Memberikan Pelayanan Yang Cepat..... | 61 |
| Tabel 44: Keamanan Simpanan Dari Para Anggota | 62 |
| Tabel 45: Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan | 62 |
| Tabel 46: Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota | 63 |
| Tabel 47: Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota | 64 |
| Tabel 48: Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR | 64 |
| Tabel 49: Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial. | 65 |
| Tabel 50 : Hasil Tingkat Kepuasan Pada Kopkar PT. IBR Purwakarta..... | 66 |
| Tabel 51 : Hasil Dari Keseluruhan PadaKepuasan | 67 |
| Tabel 52 :Hasil Uji Normalitas | 68 |
| Tabel 53: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 69 |
| Tabel 54: Koefisien Korelasi | 70 |
| Tabel 55: Uji Parsial..... | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 : Grafik Anggota Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakarta Yang Keluar dan Masuk..... | 3 |
| Gambar 2: Konstelasi Penelitian..... | 26 |
| Gambar 3: Struktur Organisasi Kopkar PT. IBR Purwakarta..... | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Riset Dari Perusahaan
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Coding Kinerja
- Lampiran 4 : Hasil Coding Kepuasan
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Kinerja
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Kepuasan
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Kinerja
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan
- Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11: Hasil Koefisien Korelasi
- Lampiran 12: Hasil Uji Parsial

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin ketat, untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggotanya, melainkan mampu menentukan target dimana organisasi dapat melayaninya dengan cara yang terbaik. Keberhasilan perusahaan jasa tergantung pada kualitas dan kemampuan yang dimiliki para pegawai dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan pada bidang jasa sangat diperhitungkan dalam dunia bisnis, karena kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan anggota.

Menurut Johar Arifin (2009:2) Koperasi merupakan badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi anggota dengan dasar prinsip koperasi. Prinsip koperasi terdiri atas kemandirian, keanggotaan bersifat terbuka, pengelolaan dilakukan secara demokratis. Koperasi dibentuk berdasar kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup anggota. Koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang memberikan kebebasan kepada anggota untuk masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya (Arifinal Chaniago1984). Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota koperasi dan masyarakat, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggota, yaitu dapat menyediakan barang-barang dengan harga yang relatif murah, dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat.

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. (Algifari 2016:3). Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan dari pihak koperasi untuk menarik para anggota atau calon anggota baru yang dapat mempertahankan anggota lama maupun anggota baru. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampauinya harapan anggota, maka kepuasan anggota tersebut akan tercapai.

Menurut Rambat Lupioady (2013:216) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- *Tangibles* (berwujud), adalah kemampuan untuk menampilkan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya.
- *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- *Responsiveness* (ketanggapan), adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
- *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan parapegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
- *Empathy* (empati), adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami para pelanggan.

Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon merupakan Koperasi Serba Usaha. Menurut Rudianto (2010:118) Koperasi serba usaha merupakan koperasi yang menjalankan berbagai jenis usaha demi memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat. Memilih Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon sebagai objek penelitian dikarenakan koperasi ini begitu komplit dan bergerak di bidang kegiatan usaha seperti unit simpan pinjam, toko konsumsi atau kantin, elektronik, sewa kendaraan, dan kerjasama usaha dengan apotek nabila. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta memiliki jumlah anggota per 1 Januari 2017 sebanyak 1164 orang, sedangkan jumlah anggota per 31 Desember 2017 sebanyak 1140 orang. Jumlah pengurus Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta berjumlah 13 orang dan pegawai Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta berjumlah 13 orang.

Koperasi ini juga melakukan Rapat Anggota Tahunan (RAT) pada tiap tahunnya yang disusun oleh pengurus dengan disertai dokumen, dengan menyampaikan laporan pertanggung-jawaban kegiatan usaha koperasi, menyusun laporan keuangan serta program kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja. Selain itu, koperasi ini juga menyusun Laporan Badan Pengawas yang menjadi gambaran dan pertimbangan bagi semua pihak untuk memajukan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Dunia bisnis khususnya yang bergerak dibidang jasa, kepuasan anggota merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Kepuasan anggota selalu berubah dari waktu ke waktu. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi yang sama dengan pelanggan agar diperoleh

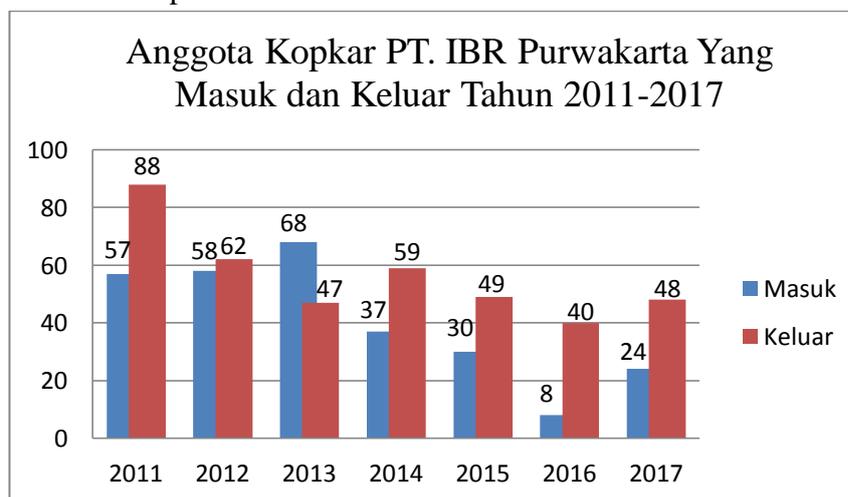
hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan (Laksana 2008:96). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler 2009:177).

Berikut ini adalah jumlah anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta :

Tabel 1
Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta
Tahun 2011-2017

| Tahun | Anggota Masuk | Anggota Keluar | Jumlah Anggota (orang) |
|-------|---------------|----------------|------------------------|
| 2011 | 57 | 88 | 1220 |
| 2012 | 58 | 62 | 1216 |
| 2013 | 68 | 47 | 1237 |
| 2014 | 37 | 59 | 1215 |
| 2015 | 30 | 49 | 1196 |
| 2016 | 8 | 40 | 1164 |
| 2017 | 24 | 48 | 1140 |

Sumber : Kopkar PT. IBR Tahun 2018



Gambar 1

Grafik Anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta Yang Masuk dan Keluar Tahun 2011-2017

Berdasarkan tabel dan grafik diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2011-2017 anggota yang keluar lebih banyak dibandingkan dengan anggota yang masuk. Kecuali pada tahun 2013, anggota yang keluar (47) lebih sedikit dibandingkan dengan anggota yang masuk (68). Hal tersebut mengakibatkan jumlah anggota koperasi pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi 1216 anggota, tetapi pada

tahun 2013 anggota koperasi mengalami kenaikan menjadi 1237 anggota. Pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 mengalami penurunan terus menerus. Dengan adanya anggota yang keluar menunjukkan adanya ketidakpuasan dan ketidaksesuaian dengan harapan anggota dari pelayanan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon tersebut.

Selain banyaknya anggota yang keluar sehingga jumlah anggota mengalami penurunan, Koperasi juga mengidentifikasi masalah lain yaitu karena adanya pesaing. Berikut ini data pesaing di sekitar lokasi Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta :

Tabel 2
Pesaing Koperasi

| No. | Nama | Alamat |
|-----|----------------------------------|--|
| 1. | Kopkar PT. South Pasific Viscose | Desa Cicadas, Babakancikao, Purwakarta, 41101 |
| 2. | Kopkar PT. Quty Karunia | Jalan Industri, Babakancikao, Purwakarta, 41151 |
| 3. | Koperasi Buana Lestari | Jalan Mawar, Ciwareng Purwakarta, 41118 |
| 4. | KSU Damai | Jl. Terusan Kaptan Halim, Nagri Kidul, Purwakarta, 41111 |

Sumber : Survei Peneliti, 2018.

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa banyaknya pesaing ini menyebabkan anggota memiliki banyak alternatif pilihan dalam memilih koperasi sebagai unit usaha dalam bidang jasa. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada anggota. Oleh sebab itu, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, untuk memperoleh anggota, serta mempertahankan anggota agar tidak beralih ke koperasi lain, diperlukan adanya tingkat kualitas pelayanan yang harus di ciptakan oleh Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

Kenyataan yang terjadi di Koperasi, terdapat keluhan anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebagai berikut :

Tabel 3

Keluhan Anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

| Keluhan | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------|------|------|
| Kebersihan ruangan kurang terawat | 9 | 7 | 11 |
| Kurangnya kendaraan untuk anggota yang ingin meminjam | 6 | 16 | 24 |
| Pegawai kurang cepat dalam melayani | 5 | 2 | 8 |
| Toilet kurang terurus | 8 | 6 | 9 |
| Kebutuhan sembako pada toko konsumsi kurang lengkap | 3 | 9 | 2 |
| Total Keluhan | 31 | 40 | 54 |

Sumber : Kopkar PT. IBR, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dari keluhan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya. Koperasi sebagai unit usaha dalam bidang jasaseharusnya memperhatikan, memberikan kepuasan pada anggota. Keluhan tersebut menandakan adanya ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon, anggota yang belum terlayani ini memang betul-betul merasa bahwa koperasi kurang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan anggotanya, oleh sebab itu diperlukan peningkatan kualitas kinerja pelayanan oleh Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk membuat anggota merasa puas dan membuat anggota tidak akan beralih ke koperasi lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Pada tahun 2011-2017 anggota yang keluar lebih banyak dari pada anggota yang masuk. Kecuali pada tahun 2013, anggota yang keluar lebih sedikit dibandingkan dengan anggota yang masuk. Sehingga jumlah anggota koperasi menurun.

2. Terdapat pesaing disekitar lokasi Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
3. Keluhan anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?
7. Apakah terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruhantara daya tanggap terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruhantara jaminan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruhantara empati terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta mendapat wawasan terutama mengenai manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota agar lebih memuaskan anggota serta untuk mempertahankan tingkat pelayanannya, untuk dijadikan sebagai informasi bagi pihak koperasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan anggota koperasi serta untuk menarik minat masyarakat atau karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu saran atau masukan sebagai perbaikan dan pengembangan terhadap kualitas pelayanan agar lebih memuaskan, serta untuk membantu memecahkan dan mengantisipasi yang ada di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Menurut Philip Kotler Kevin Lane Keller (2009:5) pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertahankan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Adapun Menurut Ali Hasan (2013:4) pemasaran merupakan proses mengidentifikasi, menciptakan, dan mengkomunikasikan, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan.

Menurut Stanton dalam Basu Swastha (2016:4) pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Sedangkan menurut Harman Malau (2017:1) pemasaran merupakan kegiatan transaksi pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak, misalnya pertukaran produk yang dimiliki oleh perusahaan terhadap uang yang dimiliki oleh pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah suatu kegiatan dari aktivitas - aktivitas yang diperlukan untuk mengetahui kebutuhan manusia melalui penciptaan, penawaran, mempertahankan produk dan jasa, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan, serta mengkomunikasikan kepada pelanggan untuk memuaskan kebutuhan dan menguntungkan bagi perusahaan

2.1.2. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran merupakan suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Danang Sunyoto (2012:27-29) konsep pemasaran sebagai berikut :

1) Konsep Produksi

Suatu orientasi manajemen yang menganggap bahwa konsumen akan menyenangi produk-produk yang telah dapat tersedia dan dapat dibeli.

Oleh karena itu tugas utama manajemen adalah mengadakan perbaikan dalam produksi dan distribusi sehingga lebih efisien.

- 2) **Konsep Produk**
Orientasi manajemen yang menganggap konsumen akan lebih tertarik pada produk-produk yang ditawarkan dengan mutu yang terbaik pada tingkat harga tertentu.
- 3) **Konsep Penjualan**
Orientasi manajemen yang menganggap konsumen akan melakukan atau tidak melakukan pembelian produk-produk perusahaan didasarkan atas pertimbangan usaha-usaha nyata yang dilakukan untuk mendorong minat akan produk tersebut.
- 4) **Konsep Pemasaran**
Orientasi manajemen yang menekankan bahwa kunci pencapaian tujuan organisasi terdiri dari kemampuan organisasi (perusahaan) menentukan kebutuhan dan keinginan pasar yang dituju dan kemampuan organisasi tersebut memenuhinya dengan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dari para pesaing.
- 5) **Konsep Pemasaran Kemasyarakatan**
Suatu orientasi manajemen yang menekankan bahwa tugas utama perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan dan kepentingan dari pasar yang dituju dan mengusahakan agar perusahaan dapat menyerahkan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan lebih efisien dari para pesaingnya dalam meningkatkan dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Adapun Menurut Fandy Tjiptono (2014:4-5) konsep pemasaran meliputi :

1. **Konsep Produksi**
Berorientasi pada proses produksi/operasi (internal). Asumsi yang diyakini adalah konsumen hanya akan membeli produk-produk yang murah dan gampang diperoleh. Dengan demikian, kegiatan organisasi harus difokuskan pada efisiensi biaya (produksi), dan ketersediaan produk (distribusi), agar perusahaan dapat meraih keuntungan.
2. **Konsep Produk**
Pemasar beranggapan bahwa konsumen lebih menghendaki produk-produk yang memiliki kualitas, kinerja, fitur, atau penampilan superior. Konsekuensinya pencapaian tujuan bisnis perusahaan dilakukan melalui inovasi produk, riset dan pengembangan, dan pengendalian kualitas secara berkesinambungan.
3. **Konsep Penjualan**
Pemasar beranggapan bahwa konsumen harus dipengaruhi (bilamana perlu dibujuk) agar penjualan dapat meningkat, sehingga tercapai laba maksimum sebagaimana menjadi tujuan perusahaan. Dengan demikian, fokus kegiatan pemasaran adalah usaha-usaha mempengaruhi dan

membujuk konsumen untuk membeli, sehingga pada gilirannya penjualan dapat meningkat.

4. Konsep Pemasaran

Konsumen hanya akan bersedia membeli produk-produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta memberikan kepuasan. Implikasinya, fokus aktivitas pemasaran dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan adalah berusaha memuaskan pelanggan melalui pemahaman perilaku konsumen secara menyeluruh yang dijabarkan dalam kegiatan pemasaran yang mengintegrasikan kegiatan-kegiatan fungsional lainnya (seperti produksi/operasi, keuangan, personalia, riset dan pengembangan) secara efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.

5. Konsep Pemasaran Sosial

Konsumen hanya bersedia membeli produk-produk yang mampu memuaskan kebutuhan dan keinginannya serta berkontribusi pada kesejahteraan lingkungan sosial konsumen. Tujuan aktivitas pemasaran adalah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus memperbaiki hubungan antara produsen dan masyarakat demi peningkatan kesejahteraan pihak-pihak terkait.

Sedangkan menurut Nembah (2011:25-28) konsep pemasaran yaitu :

1) Konsep Produksi

Konsep produksi ini menganggap bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan sangat terjangkau, karena itu manajemen harus memusatkan usahanya untuk meningkatkan efisiensi produksi dan distribusi.

2) Konsep Produk

Konsep produk ini menganggap bahwa konsumen menyukai penampilannya produk yang lebih tinggi mutunya, lebih inovatif penampilannya.

3) Konsep Penjualan

Banyak organisasi mengikuti konsep penjualan yang menganggap konsumen tidak akan membeli cukup produknya untuk barang-barang yang tidak dicari. Kebanyakan perusahaan menerapkan konsep penjualan ketika kelebihan kapasitas. Tujuan mereka menjual apa yang mereka hasilkan dan bukan menghasilkan apa yang diminta pasar.

4) Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menganggap bahwa dalam mencapai tujuan harus ditentukan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran agar dapat memberi kepuasan kepada pasar dengan lebih efektif dan efisien dari yang diperbuat pesaing.

5) Konsep Pemasaran Kemasyarakatan

Konsep pemasaran kemasyarakatan berpendirian bahwa perusahaan harus menentukan kebutuhan, keinginan, dan cara yang menjaga bahkan memperbaiki kesejahteraan pelanggan dan masyarakat.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa konsep pemasaran yang terdiri dari konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran, dan konsep pemasaran kemasyarakatan. Dengan konsep pemasaran, dapat menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan. Tidak hanya menawarkan saja, tetapi juga mengambil hati pelanggan

2.1.3 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran merupakan perangkat/alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan posisi yang ditetapkan dapat berjalan sukses.

Menurut Danang Sunyoto (2013:206-207) bauran pemasaran terdiri dari :

1) Produk (Product)

Produk merupakan segala sesuatu yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan manusia ataupun organisasi. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar yang bersangkutan.

2) Harga (Price)

Harga merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya, yang dinyatakan dalam satuan mata uang atau alat tukar.

3) Promosi (Promotion)

Promosi merupakan arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.

4) Distribusi (Distribution)

Distribusi adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh pengusaha untuk menyalurkan, menyebarkan, mengirimkan, serta menyampaikan barang yang dipasarkannya itu kepada konsumen.

Adapun Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:92-94), bauran pemasaran terdiri atas tujuh hal, yaitu sebagai berikut :

1. Produk (Product)

Produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen.

2. Harga (Price)

Strategi penentuan harga sangat signifikan dalam pemberian nilai kepada konsumen dan keputusan konsumen untuk membeli. Penentuan harga juga berhubungan dengan pendapatan dan turut mempengaruhi permintaan dan saluran pemasaran. Yang paling penting adalah keputusan dalam penentuan harga harus konsisten dengan strategi pemasaran secara keseluruhan.

3. Lokasi/tempat (Place)

Lokasi berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategis.

4. Promosi (Promotion)

Hal yang perlu diperhatikan dalam promosi terdiri dari, periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, informasi dari mulut ke mulut.

5. Orang/SDM (People)

Orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam orang ini berarti berhubungan dengan seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen sumberdaya manusia. Untuk mencapai kualitas yang terbaik, pegawai harus dilatih untuk menyadari pentingnya pekerjaan mereka, yaitu memberikan konsumen kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya.

6. Proses (Process)

Proses merupakan gabungan semua aktivitas, yang umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme dan hal-hal rutin lainnya, di mana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

7. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Ada dua jenis bukti fisik, sebagai berikut :

- Bukti penting, merupakan keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan tata letak dari gedung dan ruang.
- Bukti pendukung, merupakan nilai tambah yang apabila berdiri sendirimaka tidak berarti apa-apa. Dengan demikian, hanya berfungsi sebagai pelengkap saja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, mengenai bauran pemasaran maka dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran sangat berpengaruh dalam penjualan karena dapat mempengaruhi minat konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

2.2. Jasa

2.2.1. Pengertian Jasa

Menurut Supranto (2011:227) mendefinisikan Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Lovelock (2011:37) *service are economic activities offered by one party to another. Often time-based, performance bring about desired result to recipients, object, or other assets for which purchasers have responsibility.*

Sedangkan menurut Tjiptono (2014:26), Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan aktivitas atau sesuatu yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang tersebut, jasa tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Bateson dalam Ratih Hurriyati (2015:31) mengemukakan karakteristik jasa sebagai berikut:

- a. Jasa tidak dapat disimpan dan pada umumnya dikonsumsi pada saat dihasilkan.
- b. Jasa bergantung pada waktu, secara umum pelanggan seringkali cenderung memanfaatkan jasa secara lebih sering pada waktu tertentu.
- c. Jasa bergantung pada tempat.
- d. Konsumen selalu terlibat dalam proses produksi jasa, karena konsumen merupakan bagian internal dari proses tersebut.
- e. Perubahan pada konsep kemanfaatan berarti perubahan proses produksi yang terlihat maupun tidak.
- f. Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa.
- g. Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi, karena produksi jasa terjadi secara real time, dan konsumen terlibat pada proses produksinya. Jika terjadi kesalahan pada saat produksi maka sudah terlambat bagi bagian pengendalian kualitas untuk memperbaikinya.

Menurut Harman Malau (2017:59-61) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud
Jasa tidak dapat diraba karena tidak ada wujudnya, tidak dapat dilihat, dan tidak dapat disimpan.
2. Beragam atau Bervariasi
Beragam yaitu jasa tidak dapat distandarisasikan. Jasa mempunyai variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Kualitas jasa tergantung kepada orang yang memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan sangat ditentukan oleh kecakapan, kecepatan, atau kualitas dari masing-masing orang.

3. Tidak Dapat Dipisahkan

Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi dan penerima. Pada umumnya ketika jasa dihasilkan, pada waktu itu juga jasa itu dikonsumsi oleh pelanggan. Berbeda dengan barang dimana barang pada umumnya diproduksi, ditempatkan, di gudang, dan dikonsumsi kemudian.

4. Tidak Memerlukan Tempat Penyimpanan

Penyimpanan produk yang berwujud menjadi masalah yang terasosiasi dengan biaya gudang, tetapi berbeda dengan jasa, karena jasa tidak bisa disimpan.

Dengan adanya karakteristik jasa, perusahaan akan dapat menentukan strategi yang tepat untuk setiap produknya dan dapat mengembangkan produksinya sesuai dengan pasar yang diinginkan..

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan suatu bentuk yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna pelayanan tersebut. Pelayanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. (Algifari 2016:2)

Menurut Wyckof dalam Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

Menurut Kasmir (2017:64) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Menurut Gronross dalam Lovelock (2011:406) *the perceived quality of service is the results of an evaluation process in which customers compare their perceptions of service delivery and its outcomes to what they expect.*

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Parasuraman (2010:154), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Penampilan unsur fisik).
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat).

3. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan).
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan).
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Adapun menurut Algifari (2016:5-6) membagi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. *Reliability*, meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. *Responsiveness*, meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi assurance memiliki empat subdimensi yaitu:
 - *Competence*, yaitu keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada konsumen.
 - *Credibility*, yaitu kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - *Courtesy*, yaitu etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - *Security*, yaitu rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keraguan-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.
5. *Empathy*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumenserta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi empathy memiliki tiga subdimensi, yaitu :
 - *Access*, yaitu tingkat kemudahan pihak penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui konsumen.
 - *Communication*, yaitu kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh

konsumen dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen.

- *Understanding Customer*, yaitu usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) terdapat dimensi dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**
Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana atau prasarana yang dimiliki oleh perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya.
2. **Kehandalan (*Reliability*)**
Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.
4. **Jaminan (*Assurance*)**
Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap perusahaan tersebut.
5. **Empati (*Emphaty*)**
Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*),jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

2.3.3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2017:66-69) beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan yaitu :

1. **Tersedianya Karyawan Yang Baik.**
Karyawan harus bersikap ramah, sopan dalam melayani pelanggan. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan,

serta pintar dalam membaca suasana. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik untuk bertransaksi.

2. Tersedia Sarana dan Prasarana Yang Baik.
Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu, ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
3. Bertanggungjawab Kepada Setiap Pelanggan Sejak Awal Hingga Selesai.
Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya. Risikonya, apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi hal buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas, selalu membicarakan hal-hal negatif tentang perusahaan.
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.
Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Cepat disini, artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk pelanggan.
5. Mampu Berkomunikasi
Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak timbul salah paham.
6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
Karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabahnya artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun yang tidak memiliki kepentingan. Menjaga rahasia pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.
7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik
Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lambat, akan membuat pelanggan bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan, atau kebutuhan pelanggan secara baik.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Zulian Yamit (2010:58) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Algifari (2016:3) mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

2.4.2 Harapan Pelanggan

Menurut Ali Hasan (2013:96) mengatakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk sebagai berikut :

1. *Enduring service intensive*
Faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap produk jasa.
2. *Transitory service intensif*
Faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

3. *Personal needs*
Kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis yang dirasakan seseorang akan menjadi dasar bagi kesejahteraannya yang sekaligus akan menentukan harapannya.
4. *Perceived service alternatives*
Persepsi pelanggan terhadap tingkat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika pelanggan memiliki beberapa alternatif, maka harapannya cenderung semakin besar.
5. *Self-perceived services roles*
Persepsi pelanggan tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya, pelanggan terlibat dalam proses pemberian jasa.

2.4.3 Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Handi Irawan (2007:37) terdapat lima faktor pendorong terhadap kepuasan pelanggan yaitu :

- a. **Kualitas Produk**
Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.
- b. **Harga**
Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.
- c. **Kualitas Pelayanan/Jasa**
Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan/jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.
- d. **Faktor Emosional**
Kepuasan bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.
- e. **Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa**
Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memrikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.

2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Ali Hasan (2013:106-107) mengukur kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) **Sistem Keluhan dan Saran**
Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung, informasi-informasi yang diperoleh, dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspons dengan cepat untuk mengatasi keluhan.

2) Ghost Shopping

Metode ini efektif jika para manajer perusahaan bersedia sebagai ghost shoppers untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan. Caranya karyawan tidak tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan melontarkan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai, tentu saja perilakunya akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

3) Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok. Hasil ini dapat digunakan untuk mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan customer loss rate penting, karena peningkatan customer loss rate berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

Adapun Menurut Fandy Tjiptono (2016:219-220), mengukur kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Ghost Shopping (*Mystery Shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopping untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Biasanya para ghost shopper diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap keluhan. Dilakukan dengan cara menyewa beberapa orang untuk menjadi *ghost shoppers* dan melakukan peran sebagai pembeli potensial. Dari pembelanja

misterius tersebut, perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang dijalankan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Kegiatan ini dilakukan agar perusahaan mempunyai gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan yang sudah diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Sedangkan menurut Algifari (2016:4-5) mengukur kepuasan pelanggan dapat diketahui sebagai berikut :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan dan penyelenggara pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen dan hal-hal yang tidak memuaskan (keluhan). Selain itu, dapat juga dilakukan dengan menyediakan kotak saran atau telepon pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelayanan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan ini akan memberikan banyak manfaat kepada perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk dapat segera menyelesaikan masalah.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan atau pengguna pelayanan. Pelanggan yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.

c) Pelanggan Bayangan

Orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi pelanggan atau pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak.

d) Analisis Pelanggan Yang Beralih

Cara ini dilakukan dengan menghubungi pelanggan yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada pelanggan yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan pesaing. Dengan cara ini dapat diketahui penyebab pelanggan beralih kepada pesaing dan perusahaan dapat merancang kebijakan untuk memperbaikinya.

Berdasarkan menurut para ahli definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan agar dapat mengetahui sejauh mana pelanggan dapat terpuaskan dan diharapkan akan kembali, meliputi sistem keluhan dan saran, ghost shopping (pelanggan bayangan), lost customer analysis, dan survei kepuasan pelanggan.

2.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2008:40) strategi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) *Relantionship Marketing*
Strategi dimana transaksi pertukaran antara pelanggan dan perusahaan berkelanjutan, tidak berakhir setelah pembelian pertama.
- 2) *Superior Customer Service*
Strategi dimana perusahaan menerapkan / menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan lainnya.
- 3) *Unconditional Guarantees*
Strategi dimana perusahaan memberikan jaminan kualitas produkyang ditawarkan.
- 4) Strategi Penanganan Keluhan Yang Efisien
Penyebab jasa / pelayanan akan mengetahui hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan saat ini, penyedia jasa / pelayanan akan mengetahui sumber masalah operasinya, karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan lebih baik.

2.4 Penelitian Sebelumnya

Tabel 4

Penelitian Sebelumnya

| No . | Nama Peneliti | Judul Peneliti | Hasil Penelitian |
|------|-------------------------|---|--|
| 1. | Nanang Kurniawan (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. | Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel kehandalan $0,246 > 0,05$ dan jaminan $0,193 > 0,05$ tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan variabel kesigapan $0,000 < 0,05$, empati $0,011 < 0,05$, dan bukti fisik $0,020 < 0,05$ berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. |

| | | | |
|----|---------------------------|---|---|
| 2. | Made Mardhi Winata (2012) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. | Hasil dalam penelitian ini dari persamaan regresi $Y = -0,580 + 0,044(X1) + 0,063(X2) + 0,053(X3) + 0,118(X4) + 0,064(X5)$. Nilai R sebesar 0,914 sehingga diketahui $R^2 = 0,835$. Hal ini berarti bahwa 83,5% pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali dipengaruhi oleh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 16,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Dari hasil uji simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji parsial diketahui bukti langsung sebesar $0,006 < 0,05$, kehandalan sebesar $0,000 < 0,05$, daya tanggap sebesar $0,002 < 0,05$, jaminan sebesar $0,000 < 0,05$, dan empati sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji parsial tersebut, bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. |
| 3. | Dessilia Raharjo (2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Aneka Usaha Pusat Veterinaria Farma | Hasil dalam penelitian ini adalah ada pengaruh secara parsial antara variabel kehandalan, bukti langsung, jaminan, dan empati terhadap kepuasan anggota yang diterima. Variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil analisis regresi berganda yang paling berpengaruh terhadap |

| | | | |
|----|-----------------------------------|--|--|
| | | | kepuasan anggota KPRI Aneka Usaha adalah variabel kehandalan, karena persentase pengaruhnya terhadap kepuasan anggota KPRI Aneka Usaha sebesar 27,2% yang nilainya paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya dalam penelitian ini. |
| 4. | Tuti Karyani (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPKM (Koperasi Produsen Kopi Magamulya) Di Kecamatan Pangalengan | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPKM berada dalam kategori sedang dengan capaian 75%, sedangkan kepuasan anggota berada dalam kategori sedang yaitu 71%. Dari hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini mempunyai nilai sebesar 0,749. Berdasarkan hasil uji parsial salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan KPKM tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dimensi tersebut yaitu daya tanggap. Sedangkan variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, secara parsial mempengaruhi kepuasan anggota KPKM. |
| 5. | Priska Ardiana Adi Lutvita (2018) | Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Di Kota Malang | Bersarkan hasil penelitian yang telah diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma terhadap kepuasan anggota Koperasi di Kota Malang. |

2.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan digunakan sebagai evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan anggota setelah melakukan transaksi. Anggota ingin dianggap sebagai raja, artinya semua keinginan dan kebutuhannya harus dilayani secara sempurna. Seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya pada saat dibutuhkan. Artinya, apa yang diminta oleh sang raja harus segera dipenuhi, tiada kata yang tidak ada, tidak bisa atau nanti. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani dan menuruti kemauan seorang raja.

Menurut Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa. Menurut Zeithaml dan Parasuraman (2010:154), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Penampilan unsur fisik).
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat).
3. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan).
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan).
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Kelima dimensi tersebut saling mendukung untuk dapat terwujudnya suatu kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:138) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

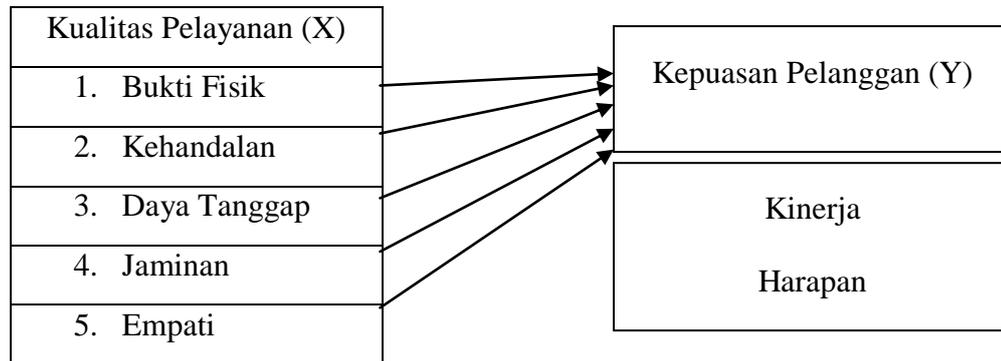
Sedangkan penelitian sebelumnya oleh Made Mardhi Winata (2012) berdasarkan hasil uji parsial, bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi belum mencapai atau tidak sesuai dengan harapan anggota, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada anggota. Begitu sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan mencapai atau baik, maka akan menimbulkan kepuasan anggota koperasi.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan

keinginannya. Kepuasan anggota koperasi akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota atau bahkan melebihi harapan anggota.

Konstelasi penelitian dapat terlihat dalam gambar berikut ini :



Gambar 2

Konstelasi Penelitian

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara (dugaan) terhadap rumusan masalah penelitian yang bertujuan mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian. Maka peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta cukup baik.
2. Kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta cukup puas.
3. Terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
4. Terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
5. Terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
6. Terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
7. Terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah verifikatif dengan metode explanatory survey, yang bertujuan untuk menguji hipotesis, yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada judul yang saya teliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel X (independen) dengan indikator yaitu : bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y (dependent) dengan indikator yaitu : kinerja dan harapan.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Dyads*, yaitu Anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta dan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di Koperasi Karyawan PT.Indo Bharat Rayon Purwakarta yang berlokasi di Jl. Raya Industri, Desa Cilangkap, Curug Purwakarta.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau data yang sudah ada di suatu perusahaan. Pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan cara memfotocopy buku atau literature, laporan dari perusahaan atau data dari perusahaan sendiri secara langsung.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5
Operasionalisasi Variabel
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan
PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala |
|------------------------|--|---|---------|
| Kualitas Pelayanan (X) | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 1. Kebersihan, kerapihan ruangan. | Ordinal |
| | | 2. Kelengkapan fasilitas yang disediakan. | |
| | | 3. Penampilan pegawai Kopkar PT. IBR yang rapi. | |
| | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 1. Dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas. | Ordinal |
| | | 2. Kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik. | |
| | | 3. Kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan / melayani tepat waktu. | |
| | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 1. Ketanggapan pegawai dalam menangani masalah. | Ordinal |
| | | 2. Kemampuan dalam berkomunikasi. | |
| | | 3. Memberikan pelayanan yang cepat. | |
| | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 1. Keamanan simpanan dari para anggota. | Ordinal |
| | | 2. Keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. | |

| | | | |
|------------------------|------------------------------|--|---------|
| | | 3. Pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota. | |
| | Empati (<i>Emphaty</i>) | 1. Pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota. | Ordinal |
| | | 2. Keramahan dari pegawai Kopkar PT. IBR. | |
| | | 3. Pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial. | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kinerja Harapan | Tingkat Kepuasan Jika Kinerja > Harapan | Ordinal |

3.5 Metode Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penarikan sampel Nonprobability sampling berdasarkan accidental sampling, yaitu secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, 10%)

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta pada tahun 2017 yang berjumlah 1.140 anggota. Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yaitu :

$$N = 1.140$$

$$e = 0,1 (10\%)$$

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.140}{1 + 1.140 (0,1)^2} = 91,93 \text{ dibulatkan } 100 \text{ responden.}$$

Jadi, sampel yang akan diteliti adalah 100 responden.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini, peneliti memerlukan data primer dan sekunder sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang diserahkan kepada masing-masing responden terpilih, serta bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dari pihak Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

3. Pengumpulan data sekunder secara manual

Pengumpulan data sekunder secara manual dengan memfotocopy buku atau laporan dari perusahaan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, adapun bobot nilai jawaban skala likert sebagai berikut:

Tabel 6
Skala Likert

| No | Keterangan | Skor |
|----|---|------|
| 1 | Sangat Baik (SB) / Sangat Puas (SP) | 5 |
| 2 | Baik (B) / Puas (P) | 4 |
| 3 | Cukup Baik (CB) / Cukup Puas (CP) | 3 |
| 4 | Tidak Baik (TB) / Tidak Puas (TP) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Baik (STB) / Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

Riduwan (2008:20)

3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen (Kuisisioner)

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan (Husein Umar, 2011:166)

Rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (N \sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y
- X : Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N : Banyaknya responden

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir tersebut dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama. (Juliansyah Noor, 2011:131)

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana:

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma^2$ = Jumlah butir pertanyaan
- σ_1^2 = Varians total

3.7.2 Analisis Data

- 1) **Analisis Deskriptif**, bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dengan data yang telah terkumpul. Berdasarkan penelitian analisis deskriptif dilakukan untuk menghitung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta (Sugiyono 2015:29) Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Rumus tanggapan responden} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Adapun langkah-langkah penilaian tanggapan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana :

$$\text{Rentang} = \% \text{ tertinggi} - \% \text{ terendah}$$

$$\text{Banyak Kelas} = 5 \text{ (sesuai dengan skala likert)}$$

$$\text{Interval} = \frac{100-0}{5} = 20$$

Sehingga kriteria penilaian tanggapan responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 7
Kriteria Interval Penilaian

| Interval (%) | Keterangan |
|--------------|-------------------------------------|
| 0-19 | Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas |
| 20-39 | Tidak Baik/Tidak Puas |
| 40-59 | Cukup Baik/Cukup Puas |
| 60-79 | Baik/Puas |
| 80-100 | Sangat Baik/Sangat Puas |

Sumber : Sugiyono (2015:231)

2) Analisis Regresi dan Korelasi Linier Berganda

- a. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependent. (Syofian Siregar 2013:301)

Persamaan regresinya :

$$Y = a + b_1 BF_1 + b_2 K_2 + b_3 DT_3 + b_4 J_4 + b_5 E_5$$

Di mana :

Y = Variabel Terikat

BF₁ = Variabel Bukti Fisik

K₂ = Variabel Kehandalan

- DT_3 = Variabel Daya Tanggap
 J_4 = Variabel Jaminan
 E_5 = Variabel Empati
 a = Konstanta
 b_1 = Koefisien regresi masing-masing variabel

Sedangkan korelasi berganda digunakan untuk menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penulis menggunakan analisis korelasi berganda (multiple correlation) untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) antara variabel independen dan variabel dependen.

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini :

Tabel 8
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00-0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20-0,399 | Rendah |
| 0,40-0,599 | Sedang |
| 0,60-0,799 | Kuat |
| 0,80-1,000 | Sangat Kuat |

Sumber :Riduwan (2008:62)

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu nilai untuk mengukur besarnya kontribusi X terhadap variasi (naik / turunnya) Y, maka dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3) Uji Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial

Uji koefisien regresi secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan), dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus sebagai berikut :

$$t_0 = \frac{b_k}{s_{b_k}}$$

Keterangan :

b_k = Koefisien Regresi

sb_k = Standart Koefisien Regresi

Kriteria Pengujian :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak

H_0 = Variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

H_a = Variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Sebelum melakukan analisis regresi berganda maka sebaiknya diuji dengan Uji Asumsi Klasik, yang terdiri dari :

a) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghazali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov test.

Pengambilan keputusan :

1. Jika $sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal
2. Jika $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolonieritas

Menurut Imam Ghazali (2016:103) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari :

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Nilai tolerance dan lawannya, variance inflation factor (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dapat

dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat multikolinearitas.

c) Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghazali (2016:107) menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data time series autokorelasi sering terjadi. Tapi pada data crosssection (silang waktu) jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Pengambilan keputusan pada Uji Durbin-Watson sebagai berikut :

- $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

d) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghazali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memudahkan perhitungan digunakan program olah data komputer yaitu dengan SPSS versi 23.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon didirikan pada tanggal 5 Juni 1984, atas dasar keinginan dari semua para karyawan PT. Indo Bharat Rayon dan setelah disahkan oleh Kantor Departemen Koperasi pada tanggal 02 Januari 1985. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon beralamat di Jl. Raya Industri, Desa Cilangkap, Curug, Purwakarta 41101. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta telah mengalami perubahan pengurus dari tahun 1984 ketuanya yaitu Bapak Dayat Hidayat. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta bergerak di bidang kegiatan usaha seperti unit simpan pinjam, unit toko konsumsi, unit kendaraan, unit elektronik, dan kerjasama usaha dengan apotek nabila Purwakarta. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta memiliki badan hukum yaitu, No. 80835BH/PAD/KWK.10/X/1996, dengan nama singkat KOPKAR PT. IBR.

4.1.1.1 Fungsi dan Peran

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota khususnya, masyarakat pada umumnya serta untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan anggota dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

4.1.1.2 Maksud, Tujuan Serta Usaha

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mencapai maksud dan tujuan Koperasi tersebut, maka Koperasi menyelenggarakan usaha :

- a. Menyelenggarakan unit simpan pinjam
- b. Menjalankan usaha sebagai grosir, dan eceran.
- c. Melaksanakan kemitraan, baik dengan pemerintah BUMN, BUMS dan
- d. Koperasi lainnya dalam rangka pengembangan usaha Koperasi.

4.1.2 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha Koperasi yang masih berjalan sampai saat ini diantaranya Unit Simpan Pinjam, Toko Konsumsi, Elektronik, Sewa Kendaraan, dan kerjasama usaha dengan Apotek Nabila dan juga Kantin PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Secara khusus masing-masing unit dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Unit Simpan Pinjam

Simpan pinjam melayani penyimpanan dan juga penarikan dana oleh anggota sesuai dengan ketentuan serta kesepakatan. Untuk meningkatkan permodalan, kita mengadakan kerjasama dengan pihak perbankan. Menata ulang ketentuan besaran jumlah pinjaman anggota koperasi dengan cara menunda anggota yang bulan sebelumnya mendapat pinjaman. Kegiatan atau jasa utamanya adalah menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggotanya. Dari unit ini digunakan untuk menambah modal usaha, mendorong anggota untuk hidup hemat karena didorong untuk menabung, untuk kebutuhan konsumtif, pendidikan, dan kesehatan.

b. Unit Toko Konsumsi

Unit toko konsumsi memperoleh harga beli yang lebih murah sehingga harga di toko konsumsi sama dengan toko-toko di Purwakarta. Toko konsumsi menyediakan barang-barang kebutuhan anggota. Selain melayani anggota, toko konsumsi ini juga melayani masyarakat umum (non anggota). Pembayaran barang bisa melalui transfer dan secara tunai. Pembayaran untuk anggota koperasi dilakukan melalui pemotongan langsung dari gaji yang diterima anggota.

c. Unit Elektronik

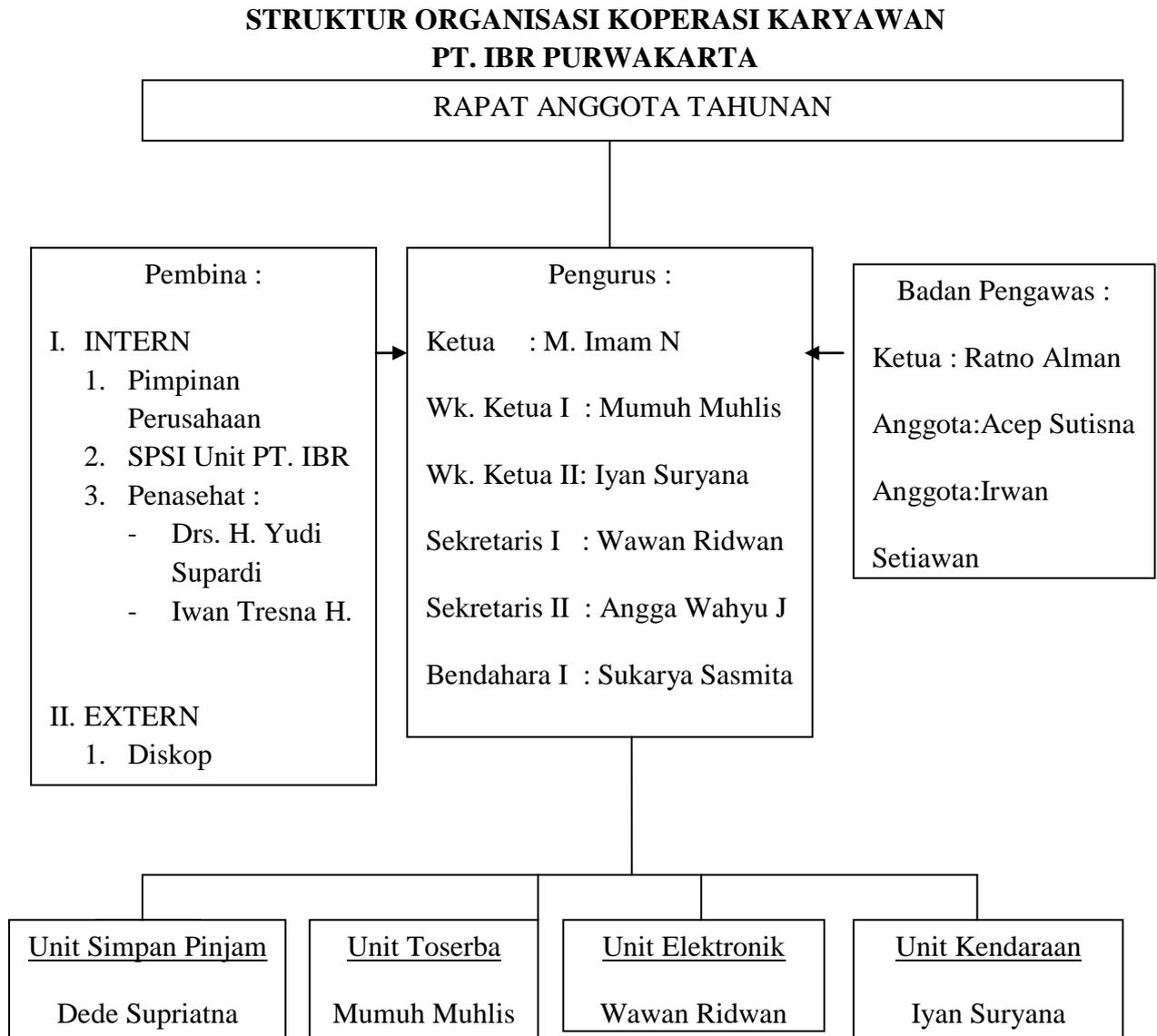
Unit usaha ini digunakan untuk kebutuhan perlengkapan multimedia dan perlengkapan rumah tangga yang bekerjasama dengan toko yang ada di Purwakarta.

Sehubungan dengan permintaan semakin tinggi maka untuk mempercepat kembalinya modal, maka batas harga maksimum Rp. 5.000.000,- dan jangka waktu pengembalian 10 kali diatas Rp. 4.000.000,-.

d. Unit Kendaraan

Unit usaha ini digunakan untuk keperluan dinas koperasi, juga disewakan kepada anggota, karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Efisiensi biaya dengan memaksimalkan perawatan, asuransi kendaraan.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan, Uraian Tugas Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakarta



Gambar 3

Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT. IBR Purwakarta

Adapun uraian tugas dari masing-masing jabatan struktur organisasi Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebagai berikut :

I. Penasehat

Bertugas memberikan pertimbangan dan nasehat baik diminta maupun tidak diminta untuk kepentingan dan kemajuan koperasi.

II. Pengurus :

1. Ketua

- Memimpin, mengkoordinir dan mengontrol jalannya aktivitas koperasi.
- Mengajukan rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- Memimpin Rapat Pengurus, Pengawas, dan Rapat Anggota Tahunan (RAT).
- Mengambil keputusan atas hal-hal yang dianggap penting bagi kelancaran kegiatan koperasi.
- Memutuskan penerimaan dan penolakan Anggota baru serta pemberhentian Anggota.
- Menandatangani surat-surat berharga yang berhubungan dengan koperasi.

2. Wakil Ketua :

- Melaksanakan tugas ketua apabila berhalangan.
- Membina dan mengawasi bidang organisasi dan administrasi.
- Melaksanakan pendidikan atau penyuluhan.
- Mengkoordinasi rencana program kerja.

3. Sekretaris

- Menghimpun dan menyusun laporan kegiatan bersama bendahara dan pengurus.
- Bertanggung jawab atas terlaksananya tata kelola administrasi yang baik.
- Memimpin dan mengarahkan tugas karyawan.
- Mendampingi ketua, menandatangani surat perjanjian pinjaman dengan pihak ketiga.
- Mengikuti rapat pengurus, pengawas, dan rapat anggota tahunan.

4. Bendahara

- Mengatur jalannya pembukuan keuangan koperasi.
- Menyusun rencana anggaran, dan pendapatan koperasi.
- Mengawasi penerimaan dan pengeluaran uang.

III. Badan Pengawas

- Melakukan pengawasan terhadap kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan sekali.
- Memberikan informasi berupa data dan fakta tentang keadaan organisasi Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta yang mencakup Organisasi Manajemen, Kondisi Kepengurusan, Dinamika Usaha, Keuangan, Personalia, Administrasi, Humas, dan Pengembangan Sumber Daya Anggota.
- Memberikan saran, pertimbangan, solusi serta kritik yang membangun atas dasar kegiatan / program yang telah dilaksanakan demi perbaikan dan perkembangan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
- Tolak ukur keberhasilan kegiatan organisasi Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta secara kualitas dan kuantitas.

- Sebagai bahan laporan bagi pihak yang berkepentingan untuk diketahui, bahan arsip dan salah satu data acuan dalam pengambilan suatu kebijakan.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang / diganti karena dianggap tidak relevan.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas Kinerja

| Indikator | No.soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|---------|----------|---------|------------|
| Bukti Fisik | 1 | 0,594 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,705 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,546 | 0,361 | Valid |
| Kehandalan | 4 | 0,808 | 0,361 | Valid |
| | 5 | 0,681 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,669 | 0,361 | Valid |
| Daya Tanggap | 7 | 0,513 | 0,361 | Valid |
| | 8 | 0,628 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,582 | 0,361 | Valid |
| Jaminan | 10 | 0,790 | 0,361 | Valid |
| | 11 | 0,767 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,710 | 0,361 | Valid |
| Empati | 13 | 0,461 | 0,361 | Valid |
| | 14 | 0,557 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,755 | 0,361 | Valid |

Sumber :Output SPSS 23, 2018

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa uji validitas kinerja yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap 30 orang responden dinyatakan valid, karena memiliki r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361. Hal ini dapat disimpulkan dari 15 pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 10

Hasil Uji Validitas Kepuasan

| Indikator | No.soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|---------|----------|---------|------------|
| Bukti Fisik | 1 | 0,575 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,650 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,441 | 0,361 | Valid |
| Kehandalan | 4 | 0,403 | 0,361 | Valid |
| | 5 | 0,792 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,722 | 0,361 | Valid |
| Daya Tanggap | 7 | 0,623 | 0,361 | Valid |
| | 8 | 0,492 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,693 | 0,361 | Valid |
| Jaminan | 10 | 0,589 | 0,361 | Valid |
| | 11 | 0,701 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,441 | 0,361 | Valid |
| Empati | 13 | 0,616 | 0,361 | Valid |
| | 14 | 0,583 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,605 | 0,361 | Valid |

Sumber :Output SPSS 23, 2018

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa uji validitas kepuasan terhadap 30 orang responden dinyatakan valid, karena memiliki r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361.

Hal ini dapat disimpulkan dari 15 pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini untuk menentukan reliabel atau tidak, menggunakan alpha cronbach. Apabila nilai alpha cronbach $> 0,60$ maka reliabel, dan jika nilai alpha cronbach $< 0,60$ maka tidak reliabel.

Tabel 11

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,902 | 15 |

Sumber :Output SPSS 23, 2018

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa uji reliabilitas kinerja variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap 15 pertanyaan, didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0,902. Yang berarti $0,902 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang reliabel atau handal.

Tabel 12

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,868 | 15 |

Sumber :Output SPSS 23, 2018

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa uji reliabilitas kepuasan terhadap 15 pertanyaan didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0,868. Yang berarti $0,868 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang reliabel atau handal.

4.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lamanya menjadi anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Berikut hasil karakteristik responden yang merupakan anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebanyak 100 responden.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berikut ini merupakan mengenai jenis kelamin responden ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 13
Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Presentase(%) |
|---------------|------------------|---------------|
| Laki – laki | 86 | 86 |
| Perempuan | 14 | 14 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 100 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 86 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin dalam Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta di dominasi oleh anggota yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 86 orang.

2. Berdasarkan Usia Responden

Berikut ini merupakan mengenai usia responden ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 14
Usia Responden

| Usia | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|-------------|------------------|----------------|
| 20-30 Tahun | 15 | 15 |
| 31-40 Tahun | 38 | 38 |
| 41-50 Tahun | 40 | 40 |
| >51 Tahun | 7 | 7 |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 100 responden yang diteliti bahwa usia responden bervariasi, responden dengan usia 20-30 tahun sebanyak 15 orang, selanjutnya responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 38 orang, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 40 orang, dan responden

dengan usia >51 tahun sebanyak 7 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa usia responden dengan jumlah tertinggi yaitu usia 41-50 tahun sebanyak 40 orang.

3. Berdasarkan Pendidikan (Terakhir) Responden

Berikut ini merupakan mengenai pendidikan responden ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 15
Pendidikan Responden

| Pendidikan | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|------------|------------------|----------------|
| SMP | 9 | 9 |
| SMA / SMK | 65 | 65 |
| Diploma | 3 | 3 |
| Sarjana | 23 | 23 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 100 responden pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang, SMA/SMK sebanyak 65 orang, Diploma sebanyak 3 orang, dan Sarjana 23 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir responden dengan jumlah tertinggi yaitu SMA/SMK sebanyak 65 orang.

4. Berdasarkan lamanya menjadi anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Berikut ini merupakan mengenai lamanya menjadi anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 16
Lamanya Menjadi Anggota Kopkar PT. IBR

| Lamanya Menjadi Anggota Kopkar PT. IBR | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|--|------------------|----------------|
| < 2 Tahun | 0 | 0 |
| 3-6 Tahun | 19 | 19 |
| 7-10 Tahun | 18 | 18 |
| >11 Tahun | 63 | 63 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 100 responden lamanya menjadi anggota Kopkar PT. IBR < 2 tahun 0, selanjutnya 3-6 tahun sebanyak 19 orang, 7-10 tahun sebanyak 18 orang, dan > 11 tahun 63 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa lamanya menjadi anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta dengan jumlah tertinggi yaitu >11 Tahun sebanyak 63 orang.

4.2.3 Analisis Deskriptif

Untuk menghitung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta memakai rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Rumus tanggapan responden} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Kriteria tanggapan responden sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana :

$$\text{Rentang} = \% \text{ tertinggi} - \% \text{ terendah}$$

Banyak Kelas = 5 (sesuai dengan skala likert)

$$\text{Interval} = \frac{100-0}{5} = 20$$

Tabel 17
Kriteria Interval Penilaian

| Interval (%) | Keterangan |
|--------------|-------------------------------------|
| 0-19 | Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas |
| 20-39 | Tidak Baik/Tidak Puas |
| 40-59 | Cukup Baik/Cukup Puas |
| 60-79 | Baik/Puas |
| 80-100 | Sangat Baik/Sangat Puas |

Sumber : Sugiyono (2015:231)

4.2.4 Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

1. Bukti Fisik

a. Kebersihan, Kerapihan Ruangan

Tabel 18
Kebersihan, Kerapihan Ruangan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 21 | 105 | 21 |
| Baik | 4 | 27 | 108 | 27 |
| Cukup Baik | 3 | 47 | 141 | 47 |
| Tidak Baik | 2 | 5 | 10 | 5 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 364 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{364}{500} \times 100\% = 72,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang, yang menyatakan baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 47 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kebersihan, kerapihan ruanganyaitu sebesar 72,8%, artinya penilaian anggota terhadap kebersihan, kerapihan ruangan adalah baik.

b. Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan

Tabel 19

Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 22 | 110 | 22 |
| Baik | 4 | 47 | 188 | 47 |
| Cukup Baik | 3 | 27 | 81 | 27 |
| Tidak Baik | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 387 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{387}{500} \times 100\% = 77,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 22 orang, yang menyatakan baik sebanyak 47 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kelengkapan fasilitas yang disediakan yaitu sebesar 77,4%, artinya penilaian anggota terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan adalah baik.

c. Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi

Tabel 20

Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 29 | 145 | 29 |
| Baik | 4 | 34 | 136 | 34 |
| Cukup Baik | 3 | 34 | 102 | 34 |
| Tidak Baik | 2 | 3 | 6 | 3 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 389 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{389}{500} \times 100\% = 77,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 29 orang, yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa penampilan pegawai Kopkar PT. IBR yang rapi yaitu sebesar 77,8%, artinya penilaian anggota terhadap penampilan pegawai Kopkar PT. IBR adalah baik.

2. Kehandalan

a. Dapat Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas

Tabel 21

Dapat Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 23 | 115 | 23 |
| Baik | 4 | 42 | 168 | 42 |
| Cukup Baik | 3 | 34 | 102 | 34 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 387 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{387}{500} \times 100\% = 77,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 23 orang, yang menyatakan baik sebanyak 42 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas, dapat dilihat dari 100 responden bahwa memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas yaitu sebesar 77,4%, artinya penilaian anggota terhadap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas adalah baik.

b. Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam Dengan Baik

Tabel 22
Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam Dengan Baik

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 30 | 150 | 30 |
| Baik | 4 | 39 | 156 | 39 |
| Cukup Baik | 3 | 29 | 87 | 29 |
| Tidak Baik | 2 | 2 | 4 | 2 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 397 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{397}{500} \times 100\% = 79,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 30 orang, yang menyatakan baik sebanyak 39 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik yaitu sebesar 79,4%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik adalah baik.

c. Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan / Melayani Tepat Waktu

Tabel 23
Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan / Melayani Tepat Waktu

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 34 | 170 | 34 |
| Baik | 4 | 28 | 112 | 28 |
| Cukup Baik | 3 | 37 | 111 | 37 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 395 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{395}{500} \times 100\% = 79\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan baik sebanyak

28 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu yaitu sebesar 79%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu adalah baik.

3. Daya Tanggap

a. Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah

Tabel 24
Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 21 | 105 | 21 |
| Baik | 4 | 40 | 160 | 40 |
| Cukup Baik | 3 | 39 | 117 | 39 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 382 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{382}{500} \times 100\% = 76,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang, yang menyatakan baik sebanyak 40 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 39 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa ketanggapan pegawai dalam menangani masalah yaitu sebesar 76,4%, artinya penilaian anggota terhadap ketanggapan pegawai dalam menangani masalah adalah baik.

b. Kemampuan Dalam Berkomunikasi

Tabel 25
Kemampuan Dalam Berkomunikasi

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 26 | 130 | 26 |
| Baik | 4 | 34 | 136 | 34 |
| Cukup Baik | 3 | 36 | 108 | 36 |
| Tidak Baik | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 382 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{382}{500} \times 100\% = 76,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 26 orang, yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan dalam berkomunikasi yaitu sebesar 76,4%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan dalam berkomunikasi adalah baik.

c. Memberikan Pelayanan Yang Cepat

Tabel 26
Memberikan Pelayanan Yang Cepat

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 21 | 105 | 21 |
| Baik | 4 | 36 | 144 | 36 |
| Cukup Baik | 3 | 40 | 120 | 40 |
| Tidak Baik | 2 | 3 | 6 | 3 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 375 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{375}{500} \times 100\% = 75\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang, yang menyatakan baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 40 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa memberikan pelayanan yang cepat yaitu sebesar 75%, artinya penilaian anggota terhadap pelayanan yang cepat adalah baik.

4. Jaminan

a. Keamanan Simpanan Dari Para Anggota

Tabel 27

Keamanan Simpanan Dari Para Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 30 | 150 | 30 |
| Baik | 4 | 34 | 136 | 34 |
| Cukup Baik | 3 | 36 | 108 | 36 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 394 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 30 orang, yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keamanan simpanan dari para anggotayaitu sebesar 78,8%, artinya penilaian anggota terhadap keamanan simpanan dari para anggota adalah baik.

b. Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan

Tabel 28

Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 29 | 145 | 29 |
| Baik | 4 | 27 | 108 | 27 |
| Cukup Baik | 3 | 43 | 129 | 43 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 384 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 29 orang, yang menyatakan baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 43 orang, yang menyatakan tidak baik 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yaitu sebesar

76,8%, artinya penilaian anggota terhadap keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan adalah baik.

c. Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota

Tabel 29
Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 25 | 125 | 25 |
| Baik | 4 | 44 | 176 | 44 |
| Cukup Baik | 3 | 31 | 93 | 31 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 394 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 25 orang, yang menyatakan baik sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota yaitu sebesar 78,8%, artinya penilaian anggota terhadap pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota adalah baik.

5. Empati

a. Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota

Tabel 30
Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 35 | 175 | 35 |
| Baik | 4 | 31 | 124 | 31 |
| Cukup Baik | 3 | 34 | 102 | 34 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 401 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{401}{500} \times 100\% = 80,2\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 35 orang, yang menyatakan baik sebanyak 31 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota yaitu sebesar 80,2%, artinya penilaian anggota terhadap pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota adalah sangat baik.

b. Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR

Tabel 31
Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 26 | 130 | 26 |
| Baik | 4 | 38 | 152 | 38 |
| Cukup Baik | 3 | 36 | 108 | 36 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 390 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{390}{500} \times 100\% = 78\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 26 orang, yang menyatakan baik sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keramahan pegawai Kopkar PT. IBR yaitu sebesar 78%, artinya penilaian anggota terhadap keramahan pegawai Kopkar PT. IBR adalah baik.

c. Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial

Tabel 32
Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Baik | 5 | 32 | 160 | 32 |
| Baik | 4 | 36 | 144 | 36 |
| Cukup Baik | 3 | 32 | 96 | 32 |
| Tidak Baik | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 400 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{400}{500} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 32 orang, yang menyatakan baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak baik 0, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial yaitu sebesar 80%, artinya penilaian anggota terhadap pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial adalah sangat baik.

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap kinerja kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati:

Tabel 33
Hasil Penerapan Kinerja Pada Kualitas Pelayanan Koperasi Karyawan
PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

| No. | Pertanyaan | Presentase (%) | Kriteria |
|-------------------------------|--|--------------------|----------|
| Bukti Fisik (Tangible) | | | |
| 1. | <u>Kebersihan, kerapihan ruangan.</u> | <u>72,8</u> | Baik |
| 2. | Kelengkapan fasilitas yang disediakan. | 77,4 | Baik |
| 3. | Penampilan pegawai Kopkar PT. IBR yang rapi. | 77,8 | Baik |
| Jumlah | | 228 | Baik |
| Rata-rata | | 76 | |

| Kehandalan (Reliability) | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------|-------------|
| 1. | <u>Dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas.</u> | <u>77,4</u> | Baik |
| 2. | Kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik. | 79,4 | Baik |
| 3. | Kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu. | 79 | Baik |
| Jumlah | | 235,8 | |
| Rata-rata | | 78,6 | Baik |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | | | |
| 1. | Ketanggapan pegawai dalam menangani masalah. | 76,4 | Baik |
| 2. | Kemampuan dalam berkomunikasi. | 76,4 | Baik |
| 3. | <u>Memberikan pelayanan yang cepat.</u> | <u>75</u> | Baik |
| Jumlah | | 227,8 | |
| Rata-rata | | 75,93 | Baik |
| Jaminan (Assurance) | | | |
| 1. | Keamanan simpanan dari para anggota | 78,8 | Baik |
| 2. | <u>Keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.</u> | <u>76,8</u> | Baik |
| 3. | Pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota. | 78,8 | Baik |
| Jumlah | | 234,4 | |
| Rata-rata | | 78,13 | Baik |
| Empati (Emphaty) | | | |
| 1. | Pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota. | 80,2 | Sangat Baik |
| 2. | <u>Keramahan dari pegawai Kopkar PT. IBR</u> | <u>78</u> | Baik |
| 3. | Pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial. | 80 | Sangat Baik |
| Jumlah | | 238,2 | |
| Rata-rata | | 79,4 | Baik |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil diatas, dapat dilihat bahwa nilai yang dibawah rata-rata dari masing-masing indikator pada bukti fisik yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu kebersihan, kerapihan ruangan. Dari kehandalanyang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas, sedangkan dari daya tanggap yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu dalam memberikan pelayanan yang cepat. Dari jaminan yang menjadi perhatian bagi koperasi adalah keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, dan dari empati yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu keramahan dari pegawai Kopkar PT. IBR. Berdasarkan hasil penerapan pada kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menghasilkan rata-rata sebesar 79,4%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta berada dalam kriteria baik.

Maka hasil dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 34

Hasil Keseluruhan Pada Variabel Kualitas Pelayanan

| No | Keterangan | Rata – rata (%) | Rentang |
|-------------|--------------|-----------------|---------|
| 1 | Bukti Fisik | 76 | Baik |
| 2 | Kehandalan | 78,6 | Baik |
| 3 | Daya Tanggap | 75,93 | Baik |
| 4 | Jaminan | 78,13 | Baik |
| 5 | Empati | 79,4 | Baik |
| Jumlah | | 388,06 | |
| Rata – rata | | 77,61 | Baik |

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

Berdasarkan tabel diatas, jika dilihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dari bukti fisik dengan rata-rata sebesar 76%, pada kehandalan dengan rata-rata 78,6%, pada daya tanggap dengan rata-rata 75,93%, pada jaminan dengan rata-rata 78,13%, dan empati dengan rata-rata 79,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan rata-rata 77,61% termasuk pada kategori baik.

4.2.5 Tingkat Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

1. Bukti Fisik

a. Kebersihan, Kerapihan Ruangan

Tabel 35
Kebersihan, Kerapihan Ruangan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 12 | 60 | 12 |
| Puas | 4 | 34 | 136 | 34 |
| Cukup Puas | 3 | 37 | 111 | 37 |
| Tidak Puas | 2 | 17 | 34 | 17 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 343 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{343}{500} \times 100\% = 68,6\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 12 orang, yang menyatakan puas sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 37 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 17 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kebersihan, kerapihan ruangnya sebesar 68,6%, artinya penilaian anggota terhadap kebersihan, kerapihan ruangan adalah puas.

b. Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan

Tabel 36
Kelengkapan Fasilitas Yang Disediakan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 28 | 140 | 28 |
| Puas | 4 | 32 | 128 | 32 |
| Cukup Puas | 3 | 36 | 108 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 384 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 28 orang, yang menyatakan puas sebanyak 32orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kelengkapan fasilitas yang disediakan yaitu sebesar 76,8%, artinya penilaian anggota terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan adalah puas.

c. Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi

Tabel 37
Penampilan Pegawai Kopkar PT. IBR Yang Rapi

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 14 | 70 | 14 |
| Puas | 4 | 40 | 160 | 40 |
| Cukup Puas | 3 | 42 | 126 | 42 |
| Tidak Puas | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 364 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{364}{500} \times 100\% = 72,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 14 orang, yang menyatakan puas sebanyak 40 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 42 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa penampilan pegawai Kopkar PT. IBR yang rapi yaitu sebesar 72,8%, artinya penilaian anggota terhadap penampilan pegawai Kopkar PT. IBR adalah puas.

2. Kehandalan

a. Dapat Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas

Tabel 38

Dapat Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota Dengan Jelas

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 27 | 135 | 27 |
| Puas | 4 | 43 | 172 | 43 |
| Cukup Puas | 3 | 29 | 87 | 29 |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 396 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{396}{500} \times 100\% = 79,2\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 27 orang, yang menyatakan puas sebanyak 43 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas, dapat dilihat dari 100 responden bahwa memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas yaitu sebesar 79,2%, artinya penilaian anggota terhadap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas adalah puas.

b. Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam Dengan Baik

Tabel 39
Kemampuan Pegawai Mengerjakan Suatu Layanan Simpan Pinjam Dengan Baik

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 26 | 130 | 26 |
| Puas | 4 | 41 | 164 | 41 |
| Cukup Puas | 3 | 32 | 96 | 32 |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 392 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{392}{500} \times 100\% = 78,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 26 orang, yang menyatakan puas sebanyak 41 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik yaitu sebesar 78,4%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik adalah puas.

c. Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan / Melayani Tepat Waktu

Tabel 40

Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan / Melayani Tepat Waktu

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 23 | 115 | 23 |
| Puas | 4 | 43 | 172 | 43 |
| Cukup Puas | 3 | 31 | 93 | 31 |
| Tidak Puas | 2 | 3 | 6 | 3 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 386 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{386}{500} \times 100\% = 77,2\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 23 orang, yang menyatakan puas sebanyak 43 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu yaitu sebesar 77,2%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan / melayani tepat waktu adalah puas.

3. Daya Tanggap

a. Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah

Tabel 41

Ketanggapan Pegawai Dalam Menangani Masalah

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 16 | 80 | 16 |
| Puas | 4 | 25 | 100 | 25 |
| Cukup Puas | 3 | 59 | 177 | 59 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 357 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{357}{500} \times 100\% = 71,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang, yang menyatakan puas sebanyak 25 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 59 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa ketanggapan pegawai dalam menangani masalah yaitu sebesar 71,4%, artinya penilaian anggota terhadap ketanggapan pegawai dalam menangani masalah adalah puas.

b. Kemampuan Dalam Berkomunikasi

Tabel 42
Kemampuan Dalam Berkomunikasi

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 | 18 |
| Puas | 4 | 27 | 108 | 27 |
| Cukup Puas | 3 | 55 | 165 | 55 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 363 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{363}{500} \times 100\% = 72,6\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang, yang menyatakan puas sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 55 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kemampuan dalam berkomunikasi yaitu sebesar 72,6%, artinya penilaian anggota terhadap kemampuan dalam berkomunikasi adalah puas.

c. Memberikan Pelayanan Yang Cepat

Tabel 43
Memberikan Pelayanan Yang Cepat

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 | 18 |
| Puas | 4 | 30 | 120 | 30 |
| Cukup Puas | 3 | 51 | 153 | 51 |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 365 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{365}{500} \times 100\% = 73\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang, yang menyatakan puas sebanyak

30 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 51 orang, yang menyatakan tidak puas 1, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa memberikan pelayanan yang cepat yaitu sebesar 73%, artinya penilaian anggota terhadap pelayanan yang cepat adalah puas.

4. Jaminan

a. Keamanan Simpanan Dari Para Anggota

Tabel 44
Keamanan Simpanan Dari Para Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 32 | 160 | 32 |
| Puas | 4 | 37 | 148 | 37 |
| Cukup Puas | 3 | 31 | 93 | 31 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 401 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{401}{500} \times 100\% = 80,2\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan puas sebanyak 37 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keamanan simpanan dari para anggota yaitu sebesar 80,2%, artinya penilaian anggota terhadap keamanan simpanan dari para anggota adalah sangat puas.

b. Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan

Tabel 45

Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 20 | 100 | 20 |
| Puas | 4 | 44 | 176 | 44 |
| Cukup Puas | 3 | 36 | 108 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 384 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 20 orang, yang menyatakan puas sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yaitu sebesar 76,8%, artinya penilaian anggota terhadap keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan adalah puas.

c. Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota

Tabel 46

Pegawai Bersikap Sabar dan Sopan Saat Melayani Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 30 | 150 | 30 |
| Puas | 4 | 44 | 176 | 44 |
| Cukup Puas | 3 | 26 | 78 | 26 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 404 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{404}{500} \times 100\% = 80,8\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang, yang menyatakan puas sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 26 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota yaitu sebesar 80,8%, artinya penilaian anggota terhadap pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota adalah sangat puas.

5. Empati

a. Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota

Tabel 47

Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Anggota

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 34 | 170 | 34 |
| Puas | 4 | 38 | 152 | 38 |
| Cukup Puas | 3 | 28 | 84 | 28 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 406 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{406}{500} \times 100\% = 81,2\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 34 orang, yang menyatakan puas sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 28 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota yaitu sebesar 81,2%, artinya penilaian anggota terhadap pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota adalah sangat puas.

b. Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR

Tabel 48

Keramahan Dari Pegawai Kopkar PT.IBR

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 30 | 150 | 30 |
| Puas | 4 | 38 | 152 | 38 |
| Cukup Puas | 3 | 32 | 96 | 32 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 398 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{398}{500} \times 100\% = 79,6\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang, yang menyatakan puas sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa keramahan pegawai Kopkar PT. IBR yaitu sebesar 79,6%, artinya penilaian anggota terhadap keramahan pegawai Kopkar PT. IBR adalah puas.

c. Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial

Tabel 49

Pelayanan Kepada Semua Anggota Tanpa Memandang Status Sosial

| Penilaian | Bobot | Jumlah | Skor | Persentase (%) |
|-------------------|-------|--------|------|----------------|
| Sangat Puas | 5 | 29 | 145 | 29 |
| Puas | 4 | 42 | 168 | 42 |
| Cukup Puas | 3 | 29 | 87 | 29 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 100 | 400 | 100 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{400}{500} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan puas sebanyak 42 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak puas 0, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil diatas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial yaitu sebesar 80%, artinya penilaian anggota terhadap pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial adalah sangat puas.

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap kepuasan sebagai berikut :

Tabel 50
Hasil Tingkat Kepuasan Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

| No. | Pertanyaan | Presentase (%) | Kriteria |
|--------------------------------------|--|--------------------|-------------|
| Bukti Fisik (Tangible) | | | |
| 1. | <u>Kebersihan, kerapihan ruangan.</u> | <u>68,6</u> | Puas |
| 2. | Kelengkapan fasilitas yang disediakan. | 76,8 | Puas |
| 3. | Penampilan pegawai Kopkar PT. IBR yang rapi. | 72,8 | Puas |
| Jumlah | | 218,2 | Puas |
| Rata-rata | | 72,73 | |
| Kehandalan (Reliability) | | | |
| 1. | Dapat memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas. | 79,2 | Puas |
| 2. | Kemampuan pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik. | 78,4 | Puas |
| 3. | <u>Kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu.</u> | <u>77,2</u> | Puas |
| Jumlah | | 234,8 | Puas |
| Rata-rata | | 78,26 | |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | | | |
| 1. | <u>Ketanggapan pegawai dalam menangani masalah.</u> | <u>71,4</u> | Puas |
| 2. | Kemampuan dalam berkomunikasi. | 72,6 | Puas |
| 3. | Memberikan pelayanan yang cepat. | 73 | Puas |
| Jumlah | | 217 | Puas |
| Rata-rata | | 72,33 | |
| Jaminan (Assurance) | | | |
| 1. | Keamanan simpanan dari para anggota. | 80,2 | Sangat Puas |
| 2. | <u>Keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.</u> | <u>76,8</u> | Puas |

| | | | |
|-------------------------|---|--------------------|-------------|
| 3. | Pegawai bersikap sabar dan sopan saat melayani anggota. | 80,8 | Sangat Puas |
| Jumlah | | 237,8 | |
| Rata-rata | | 79,26 | Puas |
| Empati (Emphaty) | | | |
| 1. | Pegawai memberikan perhatian secara khusus kepada setiap anggota. | 81,2 | Sangat Puas |
| 2. | <u>Keramahan dari pegawai Kopkar PT. IBR</u> | <u>79,6</u> | Puas |
| 3. | Pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial. | 80 | Sangat Puas |
| Jumlah | | 240,8 | |
| Rata-rata | | 80,26 | Sangat Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil diatas, dapat dilihat bahwa nilai yang dibawah rata-rata dari masing-masing pada bukti fisik yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu kebersihan, kerapihan ruangan. Dari kehandalan yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/ melayani tepat waktu, sedangkan dari daya tanggap yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu ketanggapan pegawai dalam menangani masalah. Adapun dari jaminan yang menjadi perhatian bagi koperasi adalah keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, dan dari empati yang menjadi perhatian bagi koperasi yaitu keramahan dari pegawai Kopkar PT.IBR.Berdasarkan hasil tingkat kepuasan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menghasilkan rata-rata sebesar 80,26%, yang artinya bahwa kepuasan pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta berada dalam kriteria sangat puas.

Maka hasil dari keseluruhan pada kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 51
Hasil keseluruhan Pada Kepuasan

| No | Keterangan | Rata – rata (%) | Rentang |
|-------------|--------------|-----------------|-------------|
| 1 | Bukti Fisik | 72,73 | Puas |
| 2 | Kehandalan | 78,26 | Puas |
| 3 | Daya Tanggap | 72,33 | Puas |
| 4 | Jaminan | 79,26 | Puas |
| 5 | Empati | 80,26 | Sangat Puas |
| Jumlah | | 382,84 | |
| Rata – rata | | 76,56 | Puas |

Sumber : Hasil pengolahan data, 2018

Berdasarkan tabel diatas jika dilihat secara keseluruhan kepuasan pelanggan bukti fisik dengan rata-rata sebesar 72,73%, kehandalan dengan rata-rata 78,26%, daya tanggap dengan rata-rata 72,33%, jaminan dengan rata-rata 79,26%, dan empati dengan rata-rata 80,26%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil keseluruhan kepuasan yang diberikan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon dengan rata-rata 76,56% termasuk pada kategori puas.

4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

1. Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Tabel 52

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|---------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal | Mean | ,0000000 |
| Parameters ^{a,b} | Std. Deviation | 5,63732746 |
| Most | Absolute | ,058 |
| Extreme | Positive | ,058 |
| Differences | Negative | -,046 |
| Test Statistic | | ,058 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel diatas, menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Maka data yang diuji tersebut berdistribusi normal.

b) Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Multikolonieritas
- 2) Uji Autokorelasi
- 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi klasik tidak dilakukan, peneliti hanya menggunakan asumsi yang sudah memenuhi uji asumsi klasiknya.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

Tabel 53
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 35,749 | 5,504 | | 6,495 | ,000 |
| Bukti Fisik | ,127 | ,345 | ,038 | ,368 | ,714 |
| Kehandalan | ,878 | ,384 | ,261 | 2,285 | ,025 |
| Daya Tanggap | ,758 | ,351 | ,221 | 2,156 | ,034 |
| Jaminan | ,557 | ,362 | ,165 | 1,539 | ,127 |
| Empati | -,445 | ,420 | -,111 | -1,058 | ,293 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2018

Berikut hasil analisis regresi linier berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 35,749 + 0,127 \text{ Bukti fisik} + 0,878 \text{ Kehandalan} + 0,758 \text{ Daya Tanggap} + 0,557 \text{ Jaminan} - 0,445 \text{ Empati}$$

Penjelasan dari persamaan diatas sebagai berikut :

a. Bukti Fisik

Nilai koefisien regresi untuk bukti fisik adalah positif, artinya jika bukti fisik meningkat sebesar 0,127. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

b. Kehandalan

Nilai koefisien regresi untuk kehandalan adalah positif, artinya jika kehandalan meningkat sebesar 0,878. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

c. Daya Tanggap

Nilai koefisien regresi untuk daya tanggap adalah positif, artinya jika daya tanggap meningkat sebesar 0,758. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

d. Jaminan

Nilai koefisien regresi untuk jaminan adalah positif, artinya jika jaminan meningkat sebesar 0,557. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

e. Empati

Nilai koefisien regresi untuk empati adalah negatif, artinya jika empati meningkat sebesar -0,445. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan menurun.

3. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Tabel 54
Koefisien Korelasi

Model Summary^a

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,469 ^a | ,220 | ,179 | 5,785 |

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2018

Berdasarkan tabel output diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 0,469, artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,469. Hal ini menunjukkan hubungan sedang, karena nilai R berada pada 0,40-0,599.

Nilai koefisien determinasi (R^2) dari output diatas dapat diketahui bahwa R^2 sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan anggota sebesar 22%, sedangkan sisanya sebesar 78% kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

4. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial

Tabel 55

Uji Parsial

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 35,749 | 5,504 | | 6,495 | ,000 |
| Bukti Fisik | ,127 | ,345 | ,038 | ,368 | ,714 |
| Kehandalan | ,878 | ,384 | ,261 | 2,285 | ,025 |
| Daya Tanggap | ,758 | ,351 | ,221 | 2,156 | ,034 |
| Jaminan | ,557 | ,362 | ,165 | 1,539 | ,127 |
| Empati | -,445 | ,420 | -,111 | -1,058 | ,293 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Pengambilan Keputusan Cara 1 :

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Pengambilan Keputusan Cara 2:

- Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
 - Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_1 ditolak
- Taraf signifikansi 5% maka nilai $t_{tabel} = 0,05 : 2 = 0,025$ (uji 2 sisi)
 $df = (n - k)$ atau $100 - 5 = 95$, maka diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,985$.

a. Bukti Fisik

Berdasarkan hasil diatas nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bukti fisik tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

b. Kehandalan

Berdasarkan hasil diatas nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 > t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kehandalan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

c. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil diatas, nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 > t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

d. Jaminan

Berdasarkan hasil diatas, nilai signifikansi sebesar $0,127 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

e. Empati

Berdasarkan hasil diatas, nilai signifikansi sebesar $0,293 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,058 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Bukti fisik merupakan penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa bukti fisik tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk bukti fisik dari nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$. Anggota tidak terlalu memperhatikan kebersihan kerapihan ruangan, kelengkapan fasilitas, kerapihan para pegawai.

4.3.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa kehandalan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk kehandalan dari nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 > t_{tabel} 1,985$. Anggota yang datang ke koperasi pasti membutuhkan informasi yang jelas, pegawai mengerjakan suatu layanan simpan pinjam, kemampuan menyelesaikan pekerjaan membuat para anggota puas atas layanan yang diberikan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.

4.3.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Daya tanggap merupakan suatu kemauan dan keinginan untuk memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa daya tanggap terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk daya tanggap dari nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 > t_{tabel} 1,985$. Sebagai penyedia jasa, harus

mampu menangani masalah, berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan yang cepat, dari penyedia jasa akan memberikan rasa kepercayaan kepada anggota bahwa anggota akan selalu tertolong karena pihak penyedia jasa dapat menanggapi atau menangani masalah, serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Jika pelayanan tersebut baik, akan membuat anggota merasa puas dengan layanan yang diberikan.

4.3.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Jaminan merupakan pemahaman dan sikap sopan santun para karyawan dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa jaminan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk jaminan nilai signifikansi sebesar $0,127 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$. Walaupun Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta telah menyimpan uang dengan aman, kenyamanan dalam melayani anggota, pelayanan tersebut tidak begitu berpengaruh dengan kepuasannya.

4.3.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus yang diberikan oleh karyawan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk empati nilai signifikansi sebesar $0,293 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,058 < t_{tabel} 1,985$. Kurangnya keramahan terhadap anggota, mengakibatkan anggota merasa tidak puas.

4.4 Interpretasi Hasil Penelitian

4.4.1 Kualitas Pelayanan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebesar 77,61% dengan kriteria baik.

Berikut ini adalah hasil dari setiap indikatornya :

1. Bukti fisik, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari bukti fisik yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu kebersihan, kerapihan ruangan sebesar 72,8% dengan kriteria baik.
2. Keandalan, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari keandalan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dengan jelas sebesar 77,4% dengan kriteria baik.

3. Daya tanggap, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari daya tanggap yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu memberikan pelayanan yang cepat sebesar 75% dengan kriteria baik.
4. Jaminan,tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari jaminan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sebesar 76,8% dengan kriteria baik.
5. Empati, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari empati yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu keramhan dari pegawai koperasi sebesar 78% dengan kriteria baik.

4.4.2 Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebesar 76,56% dengan kriteria puas. Dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka hasil yang didapat sebagai berikut :

1. Bukti fisik, tanggapan responden mengenai kepuasan anggota dari bukti fisik yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu kebersihan, kerapihan ruangan sebesar 68,6% dengan kriteria puas.
2. Kehandalan, tanggapan responden mengenai kepuasan anggota dari kehandalan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan/melayani tepat waktu sebesar 77,2% dengan kriteria puas.
3. Daya tanggap,tanggapan responden mengenai kepuasan anggota dari daya tanggap yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu ketanggapan pegawai dalam menangani masalah sebesar 71,4% dengan kriteria puas.
4. Jaminan, tanggapan responden mengenai kepuasan anggota dari jaminan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sebesar 76,8% dengan kriteria puas.
5. Empati, tanggapan responden mengenai kepuasan anggota dari empati yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu keramahan dari pegawai sebesar 79,6% dengan kriteria puas.

4.4.3 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,714 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$,jika dilihat daripersamaan regresi bukti fisik mempunyai nilai positif sebesar 0,127 artinya bila bukti fisik meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota meningkat. Tetapi setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.4.4 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,025 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 2,285 > t_{tabel} 1,985$, dan jika dilihat dari persamaan regresi kehandalan mempunyai nilai positif sebesar $0,878$ artinya bila kehandalan meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota meningkat. Setelah dibuktikan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.4.5 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,034 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 2,156 > t_{tabel} 1,985$, dan jika dilihat dari persamaan regresi daya tanggap mempunyai nilai positif sebesar $0,758$ artinya bila daya tanggap meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota meningkat. Setelah dibuktikan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.4.6 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,127 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$, dan jika dilihat dari persamaan regresi jaminan mempunyai nilai positif sebesar $0,557$ artinya bila jaminan meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota meningkat. Tetapi, setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.4.7 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,293 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} -1,058 < t_{tabel} 1,985$, dan jika dilihat dari persamaan regresi empati mempunyai nilai positif sebesar $-0,445$ artinya bila empati meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota menurun. Tetapi, setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan penjelasan diatas, dari hasil uji parsial yang terdiri dari lima indikator, bahwa indikator kehandalan, dan daya tanggap terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan indikator bukti fisik, jaminan, dan empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Tuti Karyani (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPKM Di Kecamatan Pangalengan, dalam penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan, sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Nanang Kurniawan (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta, menunjukkan bahwa secara parsial indikator kehandalan, jaminan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan

indikator kesigapan, empati, dan bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Made Mardhi Winata (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali, menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden bahwa rata-rata dari kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebesar 77,61% dengan kriteria baik.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden, bahwa rata-rata dari kepuasan anggota Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta sebesar 76,56% dengan kriteria puas.
3. Berdasarkan hasil uji parsial pada bukti fisik menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$.
4. Dari hasil uji parsial pada kehandalan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 > t_{tabel} 1,985$.
5. Dari hasil uji parsial pada daya tanggap menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 > t_{tabel} 1,985$.
6. Jaminan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, dibuktikan dari nilai signifikansi $0,127 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$.
7. Dari hasil uji parsial pada empati menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta, dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0,293 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,058 < t_{tabel} 1,985$.

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, kualitas pelayanan Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon termasuk dalam kategori baik. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota, karena sebagai penyedia jasa

harus memenuhi kebutuhan, keinginan anggota dan memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta termasuk kategori puas, sebaiknya kepuasan harus ditingkatkan lagi. Untuk meningkatkan kepuasan anggota maka Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta harus memperhatikan kualitas pelayanan.
3. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang menjadi perhatian bagi koperasi dari bukti fisik adalah kebersihan, kerapihan ruangan. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta diharapkan pihak koperasi harus lebih menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan. Ruang tunggu diberikan pengharum ruangan, dan juga ruangan harus lebih rapih lagi.
4. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang menjadi perhatian dari kehandalan yaitu dalam memberikan informasi dengan jelas. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta perlu meningkatkan kehandalannya untuk semakin meningkatkan dalam menggunakan jasa pelayanan, berupa memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas sesuai dengan kebutuhan anggota. Sedangkan pada kepuasan anggota dari kehandalan harus menyelesaikan pekerjaan atau melayani secara tepat waktu.
5. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari daya tanggap yaitu dalam memberikan pelayanan yang cepat. Karena memberikan pelayanan yang cepat yang menjadi perhatian bagi koperasi. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta seharusnya meningkatkan menanggapi permintaan dengan lebih cepat lagi. Sedangkan pada kepuasan anggota dari daya tanggap yaitu pada ketanggapan pegawai dalam menangani masalah. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta diharapkan agar selalu menanggapi masalah atau keluhan yang disampaikan anggota untuk dilayani lebih tanggap lagi. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para pegawai maka permasalahan yang dihadapi para anggota akan cepat terselesaikan.
6. Adapun kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dari jaminan pada keterampilan dan pengetahuan pegawai koperasi. Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta lebih meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, sehingga anggota merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi di Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta.
7. Tanggapan responden pada kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dari empati yang menjadi perhatian bagi koperasi adalah keramahan dari pegawai. Meningkatkan bersikap ramah, selalu murahsenyum, menyapa, dan salam pada saat melayani anggota, sehingga terasa nyaman saat saling berinteraksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta : BPFPE.
- Ali, Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS.
- Arifin, Johar (2009). *Koperasi Simpan Pinjam dengan Microsoft Excel*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Assauri Sofjan. (2015). *Manajemen Pemasaran-Dasar, Konsep, dan Strategi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Danang Sunyoto (2012), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Caps, Yogyakarta.
- Danang Sunyoto (2013), *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta : CAPS.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016) *Service, Quality & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih (2015) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta : Bandung.
- Husein, Umar (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 11. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- J. Supranto (2009), *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Ketujuh, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Juliansyah, Noor. (2011). *Metodologi Penelitian-Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, edisi pertama. Penerbit Kencana, Jakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Ed.1.Cet.1 Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2007), *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta. Penerbit PT. Indeks.
- Lovelock Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry (2010). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi* Jilid 2 Edisi Ketujuh, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*, Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, Christopher H. (2015). *Service Marketing*, Penerbit Prentice Hall.

- Malau, Harman. (2017), *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV Alfabeta.
- Nembah F.Hartimbul Ginting (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Yrama Widya.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Riduwan (2008), *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur(Path Analysis)*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni, Wiratna (2015) *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Supranto, J (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Syofian Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif – Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono Fandy (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy (2014), *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Nanang Kurniawan (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta*. Skripsi Ekonomi Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Made Mardhi Winata (2013) *Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam*. E-Jurnal Vol 2 No.4.
- Dessilia Raharjo (2013)*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Aneka Usaha Pusat Veterinaria Farma*.
- Tuti Karyanai (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPKM Di Kecamatan Pangalengan*. Vol 16 No.2. September 2017, ISSN:1412-8837, E-ISSN:2579-9959.

Priska Ardiana Lutvita (2018) *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa*. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. 1 No.1, Maret 2018.

<http://evcoom.blogspot.com/2013/11/pengertian-koperasi-menurut-chaniago.html>

<http://catatankuliahfethamrin.blogspot.co.id/2013/01/ekonomi-koperasi.html>

<http://batuucorpztm.blogspot.com/>

<http://eprints.uny.ac.id/15051/1/Puger%20Harjuno.pdf>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Riset Dari Perusahaan



No : 362/246/HRD-TR/IBR/VII/2017
 Lampiran :
 Perihal : Balasan Permohonan Riset / Magang

Kepada Yth,
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi
 Jl. Pakuan PO. Box 452
 Bogor 16143.

Dengan Hormat,
 Menanggapi surat Saudara No. 898/WD.1/FE-UP/VII/2017, tanggal 10 Juli 2017, tentang permohonan Riset / Magang di Koperasi Karyawan PT. INDO-BHARAT RAYON, Cilangkap - Purwakarta, pada prinsipnya kami bersedia menerima Mahasiswa/i yang ditunjuk dalam program tersebut, sebagai berikut :

1. Febrina Tresna Fitria NIM. 021114040

Keterangan lebih lanjut mengenai petunjuk pelaksanaan Riset / Magang, dapat menghubungi kami bagian Training Dept. Sehari sebelum waktu pelaksanaannya.

Terima kasih.

Cilangkap, 12 Juli 2017

HR & Personnel Dept.



Yusler S. Panggabean
 Joint Manager

Note : Persyaratan yg perlu dilengkapi sebelum melaksanakan Penelitian adalah :

1. *Helmet (Warna Kuning)*
2. *Sepatu Safety (Safety Shoes)*
3. *Photo Copy Asuransi yg masih berlaku*
3. *Pas Photo Ukuran 2 X 3 = 2 Lembar (Berwarna)*

PT. Indo Bharat Rayon

Head Office : Menara Batavia, 16th Floor, Jl. K.H. Mas Mansyur Kav. 126, Jakarta 10220, Indonesia
 T : +62 21 5722452 | F : +62 21 5722417 | Email : jktoff.ibr@adityabirla.com
 Factory : Desa Cilangkap, Curug, Purwakarta 41101, Jawa Barat, Indonesia
 T : +62 264 202041 | F : +62 264 201349
 E : factory.ibr@adityabirla.com

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya Febrina Tresna Fitria, Mahasiswa Universitas Pakuan Bogor Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan PT. Indo Bharat Rayon Purwakarta”. Maka dengan segala hormat mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat sebagai salah satu sumber data dalam penelitian. Dimohon kepada Bapak / Ibu mengisi kuesioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenar-benarnya.

Atas ketersediaan dan bantuan Bapak / Ibu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Febrina Tresna Fitria)

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI KARYAWAN PT. INDO BHARAT RAYON PURWAKARTA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda (X) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama _____ :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 20 - 30 Tahun
 - b. 31 - 40 Tahun
 - c. 41 - 50 Tahun
 - d. > 51 Tahun

Lampiran 3 : Hasil Coding Kinerja

| No Res ponden | Bukti Fisik | | | Kehandalan | | | Daya Tanggap | | | Jaminan | | | Empati | | |
|---------------|-------------|------|------|------------|------|------|--------------|------|------|---------|----|----|--------|----|----|
| | BF 1 | BF 2 | BF 3 | K H1 | KH 2 | KH 3 | DT 1 | DT 2 | DT 3 | J1 | J2 | J3 | E1 | E2 | E3 |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 11 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 24 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 29 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 30 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 54 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 55 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 72 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 79 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 87 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 90 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 93 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 94 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 96 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 99 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |

Lampiran 4 : Hasil Coding Kepuasan

| No Respon de n | Bukti Fisik | | | Kehandalan | | | Daya Tanggap | | | Jaminan | | | Empati | | |
|-------------------------|-------------|---------|---------|------------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|----|----|--------|----|----|
| | BF 1 | BF 2 | BF 3 | KH 1 | KH 2 | KH 3 | DT 1 | DT 2 | DT 3 | J1 | J2 | J3 | E1 | E2 | E3 |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 50 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 53 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 62 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 65 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 67 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 76 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 77 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 85 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 86 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 87 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 88 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 89 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 93 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 95 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 97 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Kinerja

| Indikator | No.soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|---------|----------|---------|------------|
| Bukti Fisik | 1 | 0,594 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,705 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,546 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Kehandalan | 4 | 0,808 | 0,361 | Valid |
| | 5 | 0,681 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,669 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Daya Tanggap | 7 | 0,513 | 0,361 | Valid |
| | 8 | 0,628 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,582 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Jaminan | 10 | 0,790 | 0,361 | Valid |
| | 11 | 0,767 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,710 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Empati | 13 | 0,461 | 0,361 | Valid |
| | 14 | 0,557 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,755 | 0,361 | Valid |

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Kepuasan

| Indikator | No.soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|---------|----------|---------|------------|
| Bukti Fisik | 1 | 0,575 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,650 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,441 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Kehandalan | 4 | 0,403 | 0,361 | Valid |
| | 5 | 0,792 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,722 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Daya Tanggap | 7 | 0,623 | 0,361 | Valid |
| | 8 | 0,492 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,693 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Jaminan | 10 | 0,589 | 0,361 | Valid |
| | 11 | 0,701 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,441 | 0,361 | Valid |
| | | | | |
| Empati | 13 | 0,616 | 0,361 | Valid |
| | 14 | 0,583 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,605 | 0,361 | Valid |

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,902 | 15 |

Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,868 | 15 |

Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 5,63732746 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,058 |
| | Positive | ,058 |
| | Negative | -,046 |
| Test Statistic | | ,058 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 10 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 35,749 | 5,504 | | 6,495 | ,000 |
| | Bukti Fisik | ,127 | ,345 | ,038 | ,368 | ,714 |
| | Kehandalan | ,878 | ,384 | ,261 | 2,285 | ,025 |
| | Daya Tanggap | ,758 | ,351 | ,221 | 2,156 | ,034 |
| | Jaminan | ,557 | ,362 | ,165 | 1,539 | ,127 |
| | Empati | -,445 | ,420 | -,111 | -1,058 | ,293 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 11 : Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,469 ^a | ,220 | ,179 | 5,785 |

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 12 : Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 35,749 | 5,504 | | 6,495 | ,000 |
| | Bukti Fisik | ,127 | ,345 | ,038 | ,368 | ,714 |
| | Kehandalan | ,878 | ,384 | ,261 | 2,285 | ,025 |
| | Daya Tanggap | ,758 | ,351 | ,221 | 2,156 | ,034 |
| | Jaminan | ,557 | ,362 | ,165 | 1,539 | ,127 |
| | Empati | -,445 | ,420 | -,111 | -1,058 | ,293 |

a. Dependent Variable: kepuasan