

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KOPERASI TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI MAHASISWA UIIS  
MALANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
ABDUL AZIZ  
99160516**



**JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS TARBİYAH  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA-SUDAN  
MALANG  
2003**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KOPERASI TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI MAHASISWA UIIS  
MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Universitas Islam Indonesia – Sudan  
Malang, Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan ( S.Pd )**

**Oleh  
ABDUL AZIZ  
9960516**



**JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS TARBIYAH  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA – SUDAN  
MALANG**

**2003**

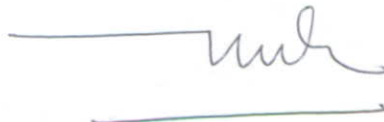
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KOPERASI TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI MAHASISWA UIIS  
MALANG**

**Oleh  
ABDUL AZIZ  
99160516  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL**

*Disetujui oleh:*

**Dosen Pembimbing**



**Drs. Ec. Muhammad Mansur, M.si.**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN KOPERASI TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI MAHASISWA UIIS  
MALANG

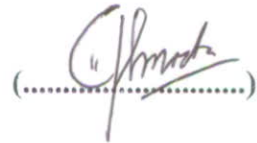
Oleh

ABDUL AZIZ  
NIM: 99160516

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah  
satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan ( S. Pd )

Dewan Penguji

Ahmad Fahrudin. A, SE, Ak ( Ketua )



(.....)

Drs. Su'aib H. Muhammad, M.Ag (Penguji Utama)



(.....)

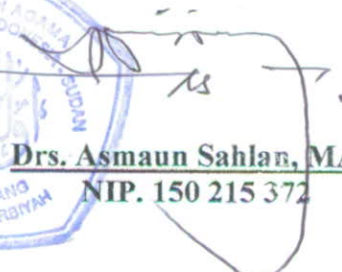
Drs. Ec Muhammad Mansur, M.Si (Pembimbing)



(.....)

Mengesahkan,  
Pj Dekan Fakultas Tarbiyah  
Universitas Islam Indonesia – Sudan



  
Drs. Asmaun Sahlan, MAg.  
NIP. 150 215 372

## MOTTO

*"Barang Siapa Menempuh Ilmu, Maka Allah Akan Memudahkan Baginya Jalan Kesurga". (HR. Muslim)*

*"..... Allah Akan Meninggikan Orang-Orang Yang Beriman Diantara Kamu Dan Orang-Orang Yang Diberi Ilmu Pengetahuan Beberapa Derajat. Dan Allah Maha Mengetahui Apa Yang Kamu Kerjakan". (Qs. Al-Mujadalah : 11)*

*"Pelajarilah Ilmu,  
maka mempelajarinya karena Allah, itu Takwa.  
Menuntutnya, itu Ibadah.  
Mengulang-ngulangnya, itu Tasbih.  
Membahasnya, itu Jihad.  
Mengajarkan pada orang yang tidak tahu, itu Sedekah.  
Memberikannya pada ahlinya itu mendekatkan diri kepada Allah".  
( Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr )*

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini aku persembahkan buat yang selalu mendukungku, yang selalu menghiburku dikala susah, yang selalu menemaniku dikala senang, serta yang selalu membuat diri ini percaya diri dalam menempuh perkuliahan khususnya dan menempuh kehidupan umumnya, maka pada lembar persembahan ini, penulis ingin mempersembahkan kepada yang terhormat:*

- 1). Ayah Bunda tercinta yang selalu mendukungku sedalam segala hal, yang selalu membimbingku dikala bimbang, yang selalu memberi motivasi dan yang selalu mengarahkanku.*
- 2). Kakak-kakakku serta para saudaraku.*
- 3). Bapak/ Ibu Dosen yang selama ini membimbingku.*
- 4). IPSKU terindah “ Terima Kasih Kawan, Telah Banyak Mengajarkan Arti Persahabatan dan Persaudaraan abadi ”*
- 5). Serta buat sahabat - sahabat yang selalu menemani dan menghibur diri ini ( Joko, Hamdan, Tahol juga warga IPS Khususnya dan non IPS umumnya, serta yang termuah dihati, Atul ).*

## Kata Pengantar

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah pada Ilahi Rabbi yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua, berupa Iman dan Islam. Dengan kasih sayang dan rahmat-Nyalah kami dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita bersama, revolusi Islam Nabi Muhammad SAW.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, tidak lepas dari beberapa pihak yang terkait. Oleh karena itu, sepantasnyalah kami mengucapkan banyak terima kasih.

Ucapan terima kasih kami, kami sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Imam Suprayogo selaku Rektor UIIS Malang.
2. Bapak Asmaun Sahlan Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah.
3. Ayah Bunda tercinta yang selalu memberi motivasi bagi kami untuk terus maju dalam perkuliahan.
4. Bapak Drs. Ec. Muhammad Mansur M. Si. Selaku dosen pembimbing penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nur Ali M.Pd. Selaku Mantan Kajur HMJ IPS.
6. Bapak Wahid Murni M. Pd. AK. Selaku kajur HMJ IPS.
7. Semua Bapak/ Ibu Dosen IPS yang telah membimbing kami selama dalam perkuliahan.

8. Yang terbaik semua teman-teman seperjuangan IPS ( Joko, Hamdan, Kadali, Udin, Naofal, Ulin, Ambar, Lea, Chib, Umi, Musleh, Saiful, Rofik, Ainul Konflik, Reni, Lilik, Milatul, Ali, Lutfi, Kamaludin, Yusuf, Diah Y., Any Z, Ida, Taufik, Hima, Lilis, Hamid, ) dan semua teman-teman ( di antaranya Dolphin Crew ) yang telah membantu terselesainya penulisan skripsi ini.

Semoga amal bakti Beliau diterima disisi Allah SWT dan semoga mendapatkan balasan yang setimpal. Amien.

Harapan kami, semoga hasil laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada kami khususnya dan pada pembaca pada umumnya.

Akhirnya dengan penuh kesadaran bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, kami mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Malang, 11 - Mei - 2003

Penulis.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengajuan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Abstrak .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Hipotesis Penelitian .....	4
1.5. Kegunaan Penelitian .....	4
1.6. Batasan Penelitian .....	5

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Koperasi .....	7
2.2. Sumber Daya Manusia Pada Koperasi .....	9
2.3. Pengertian Kualitas Layanan Koperasi .....	10
2.4. Keanggotaan Koperasi .....	12
2.5. Loyalitas Anggota Koperasi .....	17
2.6. Macam - macam Loyalitas Anggota Koperasi .....	17
2.7. Pengaruh Kualitas Layanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota dalam bidang usaha .....	25

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.3. Instrumen Penelitian .....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5. Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.6. Analisa Data .....	39

## BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA

4.1. Penyajian Data .....	45
4.2. Temuan Data .....	48
4.3. Analisa Data .....	58

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.2. Analisis Regresi .....	60
4.4. Pengujian Hipotesis .....	62

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan .....	63
5.2. Saran -Saran .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 .....	7
2. Tabel 2 .....	37
3. Tabel 3 .....	38
4. Tabel 4 .....	48
5. Tabel 5 .....	49
6. Tabel 6 .....	50
7. Tabel 7 .....	51
8. Tabel 8 .....	53
9. Tabel 9 .....	54
10. Tabel 10 .....	55
11. Tabel 11 .....	57
12. Tabel 12 .....	59
13. Tabel 13 .....	60
14. Tabel 14 .....	61

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 .....	52
2. Gambar 2 .....	53
3. Gambar 3 .....	56
4. Gambar 4 ` .....	58

## Abstrak

Aziz, Abdul. 2003. *Pengaruh Kualitas Layanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Mahasiswa UIIS Malang*, Skripsi, Program Studi Pendidikan Ilmu Pengertahuan Sosial, Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Indonesia - Sudan Malang.

Dosen Pembimbing: Drs, Ec. Muhammad Mansur M.Si.

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang ada di Indonesia selain badan usaha lainnya seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Dalam UU Koperasi no 25 th 1992 telah dipaparkan bahwa Koperasi sebagai badan usaha yang berwatak sosial bukan merupakan sekumpulan modal, tetapi merupakan kumpulan orang-orang yang menjalin kerjasama yang berasaskan kekeluargaan dan bukan semata-mata untuk tujuan ekonomis (Profit Motive) melainkan motif pemberian layanan (Service Motive).

Dalam memberikan layanan pada para anggotanya koperasi harus dapat memberikan manfaat yang ekonomis yang dapat dinikmati oleh anggotanya. Dengan adanya manfaat ekonomis yang diperoleh anggota maka anggota koperasi akan merasa puas karena berbagai macam kebutuhan dan kepentingan ekonomi dapat terpenuhi melalui koperasi.

Koperasi Mahasiswa UIIS Malang memiliki tujuan yang tidak jauh berbeda dengan koperasi-koperasi lainnya yaitu mensejahterakan anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kopeasi terhadap loyalitas anggotanya.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan veriabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas layanan koperasi sedangkan veriabel terikat terdiri dari loyalitas anggota di bidang usaha. Populasi dari penelitian ini adalah anggota koperasi Mahasiswa UIIS Malang yang berjumlah 3203 orang, sampel yang diambil 10% dari populasi dengan menggunakan rumus  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ . Seangkan untuk pengumpulan datanya menggunakan angket dan dokumen. Analisa datanya menggunakan analisis regresi linier dengan program SPSS for 10.0.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan koperasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota di bidang usaha, hal ini terbukti dengan adanya  $t_{hitung}$  (4,473) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,98)
2. Hasil pengujian secara simultan diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan koperasi berpengaruh terhadap variabel loyalitas

anggota di bidang usaha dengan  $F_{hitung}$  (20,008) lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  (3,94)

3. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 17,4% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota di bidang usaha sebesar 17,4%.
4. Uji korelasi disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan koperasi, dimana  $r_{hitung}$  (0,417) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,202).

Dari hasil pengujian SPSS dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota di bidang usaha.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang ada di Indonesia selain badan usaha lainya seperti badan usaha milik negara (BUMN) dan badan usaha milik swasta (BUMS). Dalam UU Koperasi No 25 Th 1992 telah dipaparkan bahwa koperasi sebagai badan usaha yang berwatak sosial bukan merupakan sekumpulan modal, tetapi merupakan kumpulan orang-orang yang menjalin kerjasama yang berasaskan kekeluargaan dan bukan semata-mata untuk tujuan ekonomis (profit motive) melainkan motif pemberian layanan (service motive).

Dalam memberikan layanan pada para anggotanya koperasi harus dapat memberikan manfaat yang ekonomis yang dapat dinikmati oleh anggotanya. Dengan adanya manfaat ekonomis yang diperoleh anggota maka anggota koperasi akan merasa puas karena berbagai macam kebutuhan dan kepentingan ekonomi dapat terpenuhi melalui koperasi.

Koperasi mahasiswa UIIS Malang memiliki tujuan yang tidak jauh berbeda dengan koperasi-koperasi lainnya yaitu mensejahterakan anggotanya. Usaha Koperasi Mahasiswa UIIS Malang dalam rangka

mensejahterakan anggotanya antara lain adalah dengan menyediakan kebutuhan serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi para anggotanya dalam bertansaksi. Berhasil atau tidaknya Koperasi Mahasiswa UIIS Malang dalam melayani anggotanya di bidang usaha dapat diukur dari tingkat frekwensi dan volume transaksi anggota dengan unit usaha yang ada di Koperasi Mahasiswa UIIS Malang. Bidang usaha yang ada pada suatu koperasi itu berbeda-beda, salah satunya ada yang membuka bidang usaha pertokoan seperti di Koperasi Mahasiswa UIIS MALANG.

Hal tersebut diatas seperti apa yang telah dikatakan oleh Hendar dan Kusnadi yaitu bila Koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat loyalitas anggota akan meningkat. Semakin baik kualitas layanan koperasi pada anggotanya maka akan semakin meningkatkan loyalitas anggotanya. Sehingga akan menjadi masukan yang semakin besar dan kuat. Hal ini merupakan salah satu kemajuan koperasi.

Ada kalanya koperasi telah memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi para anggotanya, namun disisi lainnya anggota masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi. Sehingga loyalitas anggota dalam kegiatan usaha belum dapat maksimal.

Berangkat dari latar belakang permasalahan di atas maka dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh Koperasi Mahasiswa UIIS Malang dengan loyalitas anggotanya khususnya dalam bidang pertokoan (usaha).

Untuk itu peneliti mengambil judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI MAHASISWA UIIS MALANG"**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu : apakah ada pengaruh kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota di bidang usaha pada Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota di bidang usaha pada Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

#### 1.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian merupakan hal yang penting yaitu sebagai petunjuk (*guide*) di dalam pengumpulan data dan analisis data yang diperlukan, di samping itu juga bisa dipergunakan sebagai alat (*means*) untuk menghubungkan penyelidikan-penyelidikan yang bersangkutan dengan penyelidikan-penyelidikan lainnya ( Suprpto, 1997:34)

Hipotesis juga dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 1998:67)

Berdasarkan tujuan penelitian dan model loyalitas anggota terhadap koperasi yang diajukan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis Kerja (  $H_a$  ) yaitu:

1. Ada pengaruh kualitas layanan yang signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang di bidang usaha.

Hipotesis Nihil (  $H_o$  ) Yaitu:

2. Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang di bidang usaha

#### 1.5.. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya :

### **1. Bagi Peneliti :**

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti untuk berlatih menganalisis masalah-masalah yang ada secara terpolakan, teratur dan sistematis berdasarkan bacaan-bacaan atau teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah.

### **2. Bagi Koperasi :**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan opini dan saran kepada pengurus koperasi dalam mengambil keputusan, guna sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi masalah dalam rangka mencapai tujuan dan kontinuitas koperasi.

### **3. Bagi Pihak Lain :**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian serupa dimasa mendatang dan setidaknya penelitian tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut.

## **1.6. Batasan Masalah**

Agar dalam penelitian ini dapat terarah dalam mencapai tujuan dan tidak menyimpang dari judul yang telah ditetapkan sebelumnya, maka peneliti membatasi permasalahan pada:

1. Kualitas layanan koperasi adalah kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi kepada para anggotanya. Indikator dari Kualitas layanan

meliputi: Tempat koperasi mudah dijangkau, perlengkapan barang yang disediakan lengkap dan berkualitas, harga dapat dijangkau, pemberian layanan dengan cepat dan baik.

2. Loyalitas anggota adalah keikutsertaan anggota koperasi dalam kegiatan koperasi. Sedangkan loyalitas yang dimaksud disini adalah loyalitas anggota koperasi pada unit usaha pertokoan dan jasa foto copy. (loyalitas dalam bidang usaha)

Jadi dalam penelitian ini peneliti hanya ingin mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota pada bidang usaha pada Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

Adapun jabaran variabelnya adalah sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Jabaran variabel penelitian :**

No	Variabel	Indikator	Sumber/Metode
1.	Kualitas Layanan (X)	a. Tempat koperasi mudah dijangkau b. Perlengkapan barang yang disediakan lengkap dan berkualitas c. Harga dapat dijangkau d. Pemberian layanan dengan cepat dan baik.	Anggota (kuisisioner)  Sda  Sda  Sda
2	Loyalitas anggota di bidang usaha (Y)	a. frekuensi transaksi anggota terhadap usaha b. Volume transaksi anggota terhadap usaha-usaha yang ada di KOPMA UIIS Malang	Anggota (Kuisisioner)  Sda

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Koperasi

Secara umum yang dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka yang umumnya berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya.

Sedangkan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, tentang perkoperasian yang merupakan pengganti Undang-undang Nomor 12 Tahun 1967, Memberikan definisi sebagai berikut :

“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Sedangkan menurut pendapat Arifin Chaniago (1991:1), dalam bukunya Perkoperasian Indonesia, dikatakan bahwa koperasi adalah suatu kumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk atau keluar sebagai anggota, dengan

kerjasama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya”.

Dan karena itu dapat dikatakan bahwa koperasi merupakan alat untuk memperbaiki penghidupan anggotanya dan koperasi merupakan suatu perekonomian yang mendasarkan azas bersama, dalam usaha memperbaiki perekonomian rakyat yang merupakan suatu tujuan dan harapan rakyat

## **2.2. Sumberdaya Manusia Pada Koperasi**

Sumberdaya manusia itu dapat dijadikan asset kalau dikembangkan dan dibina secara tepat dan kreatif. Di lain pihak, sumberdaya manusia akan menjadi beban kalau salah menanganinya. Kalau hipotesis ini dapat diterima maka usaha untuk mendorong kemajuan koperasi adalah juga usaha membina sumberdaya manusia. Data tentang hambatan kemajuan koperasi selama ini yang bertalian dengan faktor sumberdaya manusia adalah berhubungan dengan ; 1) Manajer koperasi yang berdedikasi dan responsif terhadap kesempatan ekonomi yang diciptakan oleh perubahan struktur pasar ; 2) Langkanya wiraswasta yang ingin mendirikan koperasi terutama dikalangan generasi muda ; 3) Tingkat pendidikan para anggota koperasi yang relatif rendah sehingga melemahkan aparat pengawasan keuangan dan proses informasi ; 4) Interaksi yang pasif antara anggota koperasi dengan

bukan koperasi di suatu wilayah ; 5) Pola konsumsi yang menghabiskan tabungan ; 6) Etika dan budaya kerja para anggota koperasi yang menselaraskan kepentingan pribadi dengan kepentingan koperasi ; 7) Kesadaran demokrasi yang mengutamakan keharmonisan interaksi sosial sesama anggota.

Menyadari hambatan tersebut diatas, saat ini para peneliti maupun pakar koperasi merasa bahwa perlu kiranya diperbanyak perhatian yang diletakkan ke faktor modal dan kelembagaan sebagai faktor yang diharapkan mendorong kemajuan koperasi. Dan semuanya itu bermuara pada kesadaran dan keterlibatan anggota pada kegiatan yang dilakukan oleh koperasi.

### **2.3. Pengertian Kualitas Layanan Koperasi**

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada orang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan ppada suatu produk fisik ( Kotler, 1997:83 )

Layanan yang akan diberikan oleh seseorang dan badan usaha seperti perusahaan dan koperasi sangat ditentukan oleh kualitasnya, karena keberadaan suatu barang ataupun jasa tidak terlepas dari apa yang biasa kita sebut sebagai mutu atau kualitas. Seperti yang dipaparkan oleh Guets dan

Davis ( dalam Tjiptono, 1997:51 ) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pengertian tentang layanan dan kualitas diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan suatu pihak tertentu kepada pihak lain agar bisa memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan.

Koperasi merupakan kelompok orang-orang yang memiliki sarana usaha yang memberi pelayanan baik, mungkin terhadap apa yang diperlukan oleh anggotanya. Jadi kualitas layanan koperasi adalah suatu kondisi pelayanan yang diberikan koperasi kepada para anggotanya dalam kegiatan usaha agar bisa memenuhi keinginan anggotanya. Dengan usaha yang baik anggota akan memperoleh kemudahan untuk mendapatkan barang ataupun jasa. Selain itu pelayanan yang baik oleh koperasi merupakan salah satu motivator bagi para anggota koperasi untuk ikut serta dalam koperasi.

Untuk mengetahui kualitas layanan yang baik yang diberikan oleh perseorangan ataupun badan usaha menurut parasuraman (1999:67) terdapat lima indikator, yaitu

1. Tempat koperasi mudah dijangkau

2. Perlengkapan barang yang disediakan lengkap dan berkualitas
3. Harga dapat dijangkau, pemberian layanan dengan cepat dan baik.

#### 2.4. Keanggotaan Koperasi

Keterlibatan anggota dalam koperasi itu sebenarnya merupakan perwujudan dari adanya sifat demokratis dalam koperasi. Undang- Undang No. 25 Tahun 1992 mencantumkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia sebagai berikut:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis
- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- e. Kemandirian

Sehingga dalam mengembangkan koperasi ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut :

- a. Pendidikan perkoperasian
- b. Kerjasama antara anggota

Dari prinsip koperasi diatas, ada dua prinsip yang berkaitan dengan masalah manajemen koperasi, yaitu pengelolaan oleh anggota secara demokratis dan sifat keterbukaan dalam pengelolaan usahanya.

Pengelolaan secara demokratis diartikan bahwa anggotalah yang harus mengendalikan dan mengawasi jalannya koperasi. Dengan mengendalikan jalannya koperasi oleh para anggota, akan memungkinkan para anggota menetapkan arah dari kegiatan koperasi, dan sekaligus mengawasi dan menilai sejauh mana aktifitas usaha koperasi telah mampu memberikan pelayanan kepentingan ekonomi bagi para anggotanya dengan baik. Pengendalian aktifitas koperasi oleh kalangan anggota inilah kita mengenal ciri demokratis dalam tata koperasi yang berarti kekuasaan tertinggi dalam tubuh koperasi berada ditangan para anggota. Ini berarti jatuh bangunya koperasi berada ditangan para anggotnya. Dengan demikian makna ciri demokratis dalam tata organisasi koperasi adalah bahwa koperasi di dirikan dari, oleh dan untuk anggota. Dari anggota adalah menyangkut kehendak atau keinginan pembentukan koperasi sepenuhnya berasal dari inisiatif para anggotanya oleh anggota yang berkaitan. Dengan pengendalian jalannya aktifitas jalannya koperasi dilakukan sepenuhnya oleh para anggotanya sendiri . Sedang untuk anggota berkaitan dengan manfaat dari aktifitas usaha koperasi sepenuhnya untuk kepentingan para anggotanya.

Jadi jelaslah bahwa ciri demokratis dalam tata organisasi koperasi, adalah merupakan konsekwensi dari koperasi sebagai badan usaha yang

menghimpun orang-orang. Bukti-bukti bahwa koperasi merupakan badan usaha yang menghimpun orang antara lain :

- a. Adanya larangan proxy dalam koperasi yaitu keanggotaan seseorang dalam koperasi tidak dapat dialihkan kepada orang lain dengan cara apapun juga. Larangan proxy menyangkut juga larangan mewakilkan kehadiran seseorang anggota kepada orang lain dalam rapat anggota.
- b. Adanya ketentuan hak suara yang dimiliki oleh masing-masing anggota dalam rapat anggota yaitu satu anggota satu suara ( *one man one vote* ).
- c. Adanya ketentuan yang termuat dalam sendi dasar koperasi bahwa SHU untuk bagian anggota dibagikan sebanding dengan jasa yang telah diberikan oleh masing-masing anggota ( jumlah transaksi ekonomi ) kepada koperasi.

Sedangkan bukti bahwa tata organisasi koperasi berciri demokratis adalah bahwa rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Setiap keputusan yang penting dan mendasar adalah menentukan jalannya koperasi yaitu harus melalui persetujuan dan pengesahan RA, contoh hal-hal yang harus lewat persetujuan dan pengesahan RA sebagai pemegang kekuasaan tertinggi :

1. Pendirian / pembentukan koperasi

2. Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga koperasi
3. Pengangkatan / Pemberhentian Pengurus dan Badan Pengawas
4. Rencana kerja dan Rencana Anggaran Pengurus dan Badan Pengawas

Sedangkan pengelolaan secara terbuka artinya tidak ada hal-hal yang perlu dirahasiakan oleh pengurus dan pengawas pada anggota koperasi, untuk itulah anggota diberi kebebasan menanyakan hal-hal yang perlu diketahui. Pengelolaan secara terbuka ini merupakan konsekwensi logis dilaksanakannya pengelolaan secara demokratis. Kalau ciri-ciri demokratis telah terlaksana dengan baik, maka dengan sendirinya akan terlaksana pula ciri terbuka. Sebaliknya kalau ciri demokratis belum terlaksana maka secara otomatis pula pengelolaan koperasi secara terbuka tidak dilaksanakan.

Keterbukaan dalam tata organisasi koperasi ini dalam pelaksanaannya mempunyai dua sisi :

- a. Dari sisi anggota, keterbukaan menyangkut hak yang dimiliki oleh setiap anggota untuk mengetahui jalannya koperasi pada setiap saat.
- b. Dari sisi pengurus selaku pimpinan koperasi menyangkut kewajiban untuk setiap saat memberikan layanan yang baik kepada anggota untuk menginformasikan keadaan jalannya koperasi secara jujur dan apa adanya.

Bukti-bukti bahwa tata organisasi koperasi mempunyai ciri terbuka antara lain adalah:

- a. Kaharusan pengurus untuk setiap akhir tahun memberikan laporan pertanggung jawaban kepada Rapat Anggota Tahunan. Demikian juga keharusan pengawas untuk setiap akhir tahun memberikan laporan pelaksanaan tugas pemeriksaan kepada Rapat Anggota Tahunan. Dengan kedua laporan tersebut, Keadaan koperasi pada tahun yang bersangkutan secara terbuka pula anggota dapat menggunakan haknya secara demokratis untuk memberikan penilaian terhadap kedua laporan tersebut dalam Rapat Anggota Tahunan.
- b. Setiap saat kalau anggota menghendaki, anggota berhak untuk menanyakan segala sesuatu yang menyangkut jalannya koperasi kepada pengurus dan pengurus berkewajiban untuk melayaninya.

Dari bukti-bukti tersebut menjadi jelas eratnya kaitan antara ciri demokratis dan ciri terbuka.

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari anggota melalui rapat anggota menunjuk beberapa orang sebagai pengurus untuk memimpin jalannya organisasi koperasi. Untuk mengawasi jalannya kepemimpinan pengurus tersebut rapat anggota menunjuk beberapa anggota sebagai Badan

Pengawas. Dengan demikian maju mundurnya koperasi betul-betul akan ditentukan oleh loyalitas anggotanya.

### **2.5. Loyalitas Anggota Koperasi**

Pengertian Loyalitas dalam koperasi adalah keikutsertaan anggota dalam kegiatan koperasi baik dalam bidang organisasi, usaha dan permodalan.

Keikutsertaan anggota pada kegiatan koperasi tidak terbatas pada haknya saja, akan tetapi juga melaksanakan kewajibannya,

Loyalitas anggota koperasi meliputi : Bidang organisasi, usaha dan permodalan. Bentuk loyalitas pada masing-masing bidang adalah sebagai berikut :

### **2.6. Macam-macam Loyalitas Anggota Koperasi**

Loyalitas anggota merupakan perwujudan hak dan kewajiban anggota pada suatu koperasi. Dengan mengetahui hak dan kewajibannya, anggota akan dapat merealisasikan loyalitas pada koperasi secara lebih baik. Namun mengetahui saja tanpa kesadaran untuk melaksanakannya juga percuma, lebih baik jika tidak hanya menuntut haknya saja, tetapi juga melaksanakan kewajibannya.

Jika anggota dan perangkat organisasi koperasi ( pengurus dan pengawas ) sadar akan hak dan kewajibannya, mungkin koperasi relatif tidak ada masalah.

Maka dalam hal ini ada beberapa loyalitas anggota yang berhubungan dengan ketatalaksanaan organisasi koperasi ( Atje Partadiredja ; 1986 : 21 ) yaitu peran anggota yang berkaitan dengan kewajibannya dan yang berkaitan dengan haknya, diantaranya yaitu :

#### **1. Loyalitas Anggota berkaitan dengan Kewajibannya**

Oleh karena koperasi adalah milik anggota sendiri dan segala macam kegiatannya ditujukan terutama untuk memenuhi kepentingan anggota-anggota itu juga, maka hidupnya usaha koperasi terutama tergantung kepada kesetiaan anggota-anggotanya. Hal ini akan terasa dalam membicarakan kewajiban anggota itu, karena dengan dipenuhi kewajibannya masing-masing, maka kemungkinan majunya koperasi lebih terjamin. Jika para anggota tidak memenuhi kewajibannya, maka baik organisasi maupun bidang usaha koperasi tidak akan berjalan.

Kewajiban anggota dicantumkan didalam anggaran dasar koperasi dan dengan demikian kewajiban itu merupakan perjanjian bersama diantara anggota untuk memenuhinya. Setiap orang yang masuk menjadi anggota

koperasi, sudah dianggap mengetahui anggaran dasar pada umumnya dan kewajiban pada khususnya.

Adapun peran anggota yang berkaitan dengan kewajibannya berkaitan dengan kewajibannya Menurut Amin Widjaya Tunggal ( 1995 : 21 ) terdiri dari :

- 1). Memenuhi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta keputusan yang telah disepakati dalam Rapat Anggota.
- 2). Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang di selenggarakan oleh koperasi.
- 3). Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas asas kekeluargaan

## **2. Loyalitas anggota dari sudut Haknya**

Seperti halnya dengan kewajiban anggota koperasi, hak anggota juga ada yang sudah ditetapkan didalam Undang-undang koperasi, dan ada pula hak anggota yang diatur di dalam AD / ART Koperasi.

Pada umumnya hak-hak anggota koperasi Menurut Amin Widjaya Tunggal ( 1995 : 21 ) terdiri dari :

- 1). Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan suara dalam Rapat Anggota
- 2). Memilih dan atau dipilih menjadi anggotya pengurus atau pengawas.

- 3). Meminta diadakan Rapat Anggota menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar.
- 4). Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar Rapat Anggota baik diminta maupun tidak diminta.
- 5). Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama antara sesama anggota.
- 6). Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar.

Hak-hak anggota diatas tidak dapat dikurangi atau dihilangkan oleh pengurus, sebab hak tersebut melekat pada keanggotaan masing-masing. Oleh karena pengakuan atas hak anggota inilah perkumpulan koperasi mempunyai ciri demokratis dalam tata organisasinya.

Loyalitas anggota koperasi meliputi : Bidang organisasi, permodalan dan bidang usaha, Bentuk loyalitas pada masing-masing bidang adalah sebagai berikut :

#### **1. Loyalitas Anggota dalam bidang Organisasi**

Loyalitas pada bidang organisasi, berarti menuntut anggota untuk berperan aktif dalam organisasi.

Loyalitas anggota dalam bidang organisasi ini meliputi :

1. Menghadiri rapat anggota

2. Mengajukan saran dan usul didalam maupun diluar rapat anggota kepada pengurus atau pengawas.
3. Memilih atau dipilih menjadi anggota pengurus atau pengawas.
4. Mengawasi jalannya organisasi koperasi
5. Selalu mengikuti seminar yang diadakan oleh koperasi

## **2. Loyalitas Anggota di Bidang Permodalan**

Diatas telah disebutkan bahwa anggota merupakan pemilik koperasi, salah satu konsekwensinya ia harus mampu menyediakan sumber pembelanjaan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Masalah modal bagi koperasi merupakan permasalahan yang cukup mendasar, karena kenyataannya koperasi menghimpun golongan ekonomi lemah.

Jika dilihat secara makro koperasi sebagai salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional maka kekayaan yang dimiliki sangat kecil bila dibandingkan dengan dua pelaku ekonomi yang lain. Sedangkan bila dilihat secara mikro banyak koperasi yang kurang bisa berkembang dengan dalih terbatasnya modal yang dimiliki.

Masalah permodalan sebenarnya mempunyai dua aspek, pertama menyangkut bagaimana usaha koperasi untuk memperoleh dana, sedangkan aspek yang kedua menyangkut penggunaan dana yang telah diperoleh koperasi.

Bagaimana koperasi memperoleh dana, berkaitan erat dengan sumber-sumber modal yang dimiliki koperasi. Ada beberapa sumber modal yang dimiliki koperasi, yaitu :

1. Simpanan-simpanan anggota antara lain simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela
2. Penyisihan sisa hasil usaha koperasi
3. Pinjaman
4. Penanaman modal

Sesuai dengan prinsip swadaya, swakerta dan swasembada yang dimiliki koperasi, maka dalam masalah pemupukan modal koperasi mengutamakan dari dalam yaitu dari anggota dan penyisihan sisa hasil usaha koperasi.

Macam - macam simpanan pada koperasi dapat dibedakan atas tiga macam:

- a. Simpanan pokok, adalah simpanan yang harus dipenuhi oleh setiap orang pada waktu mulai menjadi anggota suatu koperasi.
- b. Simpanan wajib, adalah simpanan yang diwajibkan pada anggota untuk membayar pada waktu tertentu, misalnya setiap bulan atau setiap minggu sekali.

- c. Simpanan sukarela, adalah simpanan yang besar kecilnya dan waktu pembayarannya tergantung kesadaran anggotanya sendiri.

Sisa hasil usaha koperasi yang digunakan memupuk modal adalah sisa hasil usaha yang dialokasikan pada cadangan yaitu sebesar 25% sampai 40% dari sisa hasil usaha yang diperoleh koperasi. Selain dari itu koperasi juga dapat memupuk modalnya melalui penyusutan aktiva tetap yang dimiliki.

Sumber modal yang ketiga adalah pinjaman, untuk mengembangkan usaha lebih jauh tidak menutup kemungkinan koperasi untuk mencari pinjaman. Pinjaman ini dapat diperoleh dari anggota, koperasi lain primer maupun skunder ataupun dari Bank. Untuk pinjaman dari Bank koperasi biasanya berhubungan dengan BOKOPIN atau BRI.

Sumber dari penanaman modal masih kurang berfungsi, karena kalau dilihat dari investor koperasi masih belum memberikan keuntungan yang memadai.

Adapun dana yang telah terkumpul pada koperasi dapat digunakan dalam empat macam kegiatan ( Partadiredja : 1986 : 84 )

1. Untuk organisasi, dana ini digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan organisasi yang dilakukan oleh koperasi baik yang bersifat intern seperti rapat pengurus, badan pengawas, pembenahan administrasi organisasi

dan lain-lain maupun yang bersifat ekstern, hal ini berkenaan dengan hubungan antara koperasi yang bersangkutan dengan kantor departemen koperasi atau koperasi sekundernya.

2. Untuk alat perlengkapannya, setiap koperasi yang beroperasi selalu membutuhkan peralatan guna membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan, mesin ketik atau komputer, meja, kursi, alat pengangkutan dan lain-lain. Alat perlengkapan ini sebagai aktifa tetap.
3. Modal kerja atau aktiva lancar, dalam hal ini dan yang tersedia digunakan untuk membiayai operasi koperasi sehari-hari, seperti : pembelian barang-barang dagangan, pembayaran gaji karyawan, insentif pengurus atau pengeluaran lain yang bersifat mendesak.
4. Untuk uang muka, dana ini digunakan untuk membayar barang-barang yang belum diserahkan pada koperasi. Hal ini besarnya terjadi pada koperasi produksi yang memberikan pinjaman modal pada anggota guna menjalankan produksi yang pada akhirnya hasil anggota itu akan dibeli oleh koperasi.

Dalam hal ini berarti anggota dituntut terlibat secara aktif melaksanakan kegiatan di bidang permodalan

### **3. Loyalitas Anggota di Bidang Usaha**

Yaitu: Peran aktif anggota terhadap kegiatan usaha KOPMA agar KOPMA dapat berkembang, loyalitas tersebut meliputi :

1. Frekuensi transaksi anggota terhadap usaha
2. Volume transaksi anggota terhadap usaha- usaha yang ada di Koperasi Mahasiswa

#### **2.7. Pengaruh Kualitas Layanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Dalam Bidang Usaha**

Layanan usaha koperasi yang baik akan mendorong para anggotanya untuk giat berperan secara aktif dalam kegiatan koperasi khususnya dalam bidang usaha. Pelayanan yang diberikan hendaknya disesuaikan dengan keinginan serta kebutuhan para anggotanya sebagai konsumen, sebab dengan terpenuhinya kebutuhan anggota, maka anggota akan merasa puas karena keinginannya sudah terpenuhi dengan pelayanan yang baik. Dengan begitu anggota merasakan ada manfaatnya menjadi anggota koperasi dan kepuasan yang dirasakan anggota akan merangsang anggota untuk berloyalitas secara lebih aktif.

Sebagaimana yang dipaparkan oleh oleh Amir Aziz (dalam Swasono, 1985:312) "Pertimbangan pertama anggota adalah layanan apa dan bagaimana yang diberikan oleh koperasi kepada para anggotanya". Semakin

baik atau semakin banyak layanan itu maka semakin tinggi peran serta anggota koperasi tersebut.

Dengan pelayanan yang diberikan koperasi melalui unit usahanya maka akan dapat mempengaruhi keputusan yang akan diambil anggotanya, apakah akan berloyalitas atau tidak dalam kegiatan koperasi. atau dengan kata lain kualitas layanan yang baik dari koperasi akan merangsang minat anggota untuk berloyalitas dalam kegiatan koperasi, karena manfaat yang diperoleh.

Jika unit usaha yang ada dalam suatu koperasi itu pertokoan maka dapat disimpulkan bahwa bila kualitas layanan yang diberikan oleh unit usaha pertokoan dalam suatu koperasi itu baik maka akan dapat merangsang minat para anggota koperasi untuk berloyalitas diunit usaha pertokoan. Jadi antara layanan koperasi dengan peran serta anggota koperasi tidak dapat dipisahkan, keduanya saling mengisi dan mendukung.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Rancangan Penelitian

Berbicara mengenai teknik penelitian kita mengenal beberapa jenis penelitian seperti : penelitian historis, deskriptif, eksperimin dan ekposfacto. Kalau dilihat dari sumber data yang diperlukan maka penelitian ini merupakan penelitian exsposfacto. Exposfacto artinya sesudah fakta. Donal Ary (Arif Furchan, 1982: 383)

“Penyelidikan empiris yang sistematis dimana ilmuan tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung. Karena perwujudan variabel tersebut telah terjadi atau karena variabel tersebut pada dasarnya memang tidak dapat dimanipulasi, kesimpulan tentang hubungan antara variabel-variabel itu dilakukan tanpa intervensi langsung berdasarkan pembedaan yang mengiringi variabel bebas dan variabel terikat “.

Manipulasi variabel X telah terjadi sebelumnya, sehingga penelitian tidak perlu memberikan perlakuan lagi. Tinggal dilihat efeknya pada variabel terikat.

Perbedaan utama antara metode experimen dengan expos facto terletak pada perlakuan variabel bebas. Pada penelitian experimen peneliti dituntut untuk memberikan perlakuan pada variabel bebas. Sedangkan pada

penelitian *expos facto* peneliti tidak dituntut untuk memberikan perlakuan pada variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Adapun secara sistematis rancangan penelitian ini sebagai berikut:

X  $\longrightarrow$  Y

Keterangan:

X = Kualitas layanan

Y = Loyalitas anggota di bidang usaha

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Dalam penelitian ilmiah penentuan populasi merupakan suatu keharusan karena pada setiap kegiatan penelitian yang berhadapan dengan objek penelitian yang berada pada suatu tempat tertentu dan mempunyai karakteristik tertentu pula, adapun yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan pengamatan yang menjadi perhatian kita ( Wlpole, 1995:7 )

Sedangkan menurut Arif Furchan ( 1982:189 ) Populasi adalah kelompok besar yang menjadi generalisasi, populasi dirumuskan sebagai semua kelompok orang, kejadian atau objek yang dirumuskan.

Adapun yang populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang yang berjumlah 3203 orang.

## 2. Sampel

Penentuan sampel pada penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan kecilnya objek penelitian, sebab dalam suatu penelitian kebanyakan tidak dapat langsung memiliki semua individu yang tercakup dalam populasi. Dalam hal ini Minarno surahmad (1985:136 ) mengatakan "karena tidak mungkin menyelidiki langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penelitian adalah menentukan generalisasi yang berlaku secara umum, maka penyelidikan terpaksa menggunakan sebagian populasi yang di pandang representatif".

Mengingat populasi pada penelitian ini sangat banyak, maka desain sampel pada penelitian ini menggunakan teknik proporsional random sampling.

Untuk menentukan besar kecilnya ukuran sampel sebenarnya tidak ada ukuran pasti, beberapa persen yang harus diambil dari populasi. Namun sebagaimana penentuan sampel dari penelitian ini, peneliti mendasarkan pada pendapat (Suharsimi Arikunto 1998 :120) yaitu untuk sekedar ancercancer apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10 - 15% atau 20-25% atau lebih.

Dengan demikian, peneliti mengambil sample 10% dengan jumlah populasi yang ada dengan menggunakan rumus dari Slovin yang dikutip oleh Consuelo G. Sevilla (1993:35) yaitu:

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

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

e = Nilai kritis (batas ketelitian ) yang diinginkan, dalam hal ini

10 %

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

$$n = \frac{3203}{1 + 3203 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{3203}{1 + 3203 (0,01)^2}$$

$$n = 96,97$$

Untuk memudahkan penghitungan, maka dilakukan pembulatan yaitu dari 96,97 menjadi 97, jadi sampel pada penelitian ini mengambil 97 responden.

### 3.3. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik maka peneliti harus memiliki alat pengumpul data penelitian yang dapat diandalkan untuk menjangkau data tersebut. Alat pengumpul data dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1998 : 137) bahwa instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan suatu metode. Instrumen dikembangkan berdasarkan indikator penelitian, sehingga benar-benar dapat menggali sejumlah data yang diperlukan.

Karena penelitian ini menggunakan metode statistik, maka datanya harus berupa angka-angka yaitu dengan cara pemberian skor.

Pemberian skor terhadap data yang dikumpulkan melalui kuisioner atau angket pada anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan koperasi, yang kedua dipergunakan untuk mengukur tingkat Loyalitas anggota di bidang usaha.

1. Kualitas layanan koperasi datanya dijangkau melalui kuisioner atau angket tipe tertutup, pengukurannya menggunakan skala interval. Langkah-

langkah penyekoran tersebut dilaksanakan dengan menetapkan bobot skor pada masing-masing option pada kuisisioner. Sebagai contoh untuk menjaring data kualitas layanan nomor 1 s/d 5 diberikan pembobotan sebagai berikut :

Jabaran (Option)	Skor
A	5
B	4
C	3
D	2
E	1

Untuk memberikan deskripsi tentang kualitas layanan koperasi lebih lanjut berdasarkan penyekoran dicari rentangan atau jarak kelasnya untuk lima kelas interval secara berurutan, kelas interval menunjukkan kriteria : sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik.

2. Loyalitas anggota di bidang usaha, datanya dijaring melalui kuisisioner tipe tertutup. Data yang terjaring disini adalah data dengan skala ratio, yang kemudian dicari rentangannya dan dijadikan menjadi lima kelas interval berturut-turut dari kelas terendah, yaitu kelas pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima, diberikan bobot 1, 2, 3, 4 dan 5. Setelah jarak kelas

tersebut diketahui besarnya pembobotannya, maka skor loyalitas untuk masing-masing anggota di bidang usaha dapat diperoleh dengan mengkonsultasikan pada masing-masing jarak kelas tersebut.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini melalui beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

#### 1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini peneliti mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam penelitian ini baik secara teknis maupun secara administrasi, kegiatan ini meliputi hal-hal dibawah ini:

##### a. Mengadakan pra observasi

Yaitu mengadakan kunjungan pendahuluan pada objek penelitian. Pra observasi ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang objek penelitian serta kesediaan dan kesiapan objek penelitian untuk mengadakan objek penelitian.

##### b. Penyusunan Proposal

Setelah mengetahui kesediaan dan kesiapan objek penelitian, maka dibuatlah proposal. Penyusunan proposal ini penting sekali karena proposal inilah yang nantinya dijadikan dasar/ pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini kegiatan-kegiatan pokok adalah pengumpul[ulan data] yaitu dengan cara menyebarkan angket pada responden yang telah ditentukan jumlahnya, serta mencari data-data yang diperlukan sebagai pelengkap baik melalui angket maupun melalui dokumentasi.

## 3. Tahap Pengolahan Data

Jawaban dari responden diberi skor sesuai dengan nilai skor yang telah ditentukan sebelumnya, kemudian data tersebut oleh peneliti disajikan dalam bentuk tabel, untuk selanjutnya di analisis kemudian dilanjutkan dengan kesimpulan.

## 4. Tahap Penyusunan Laporan

Untuk mengemukakan hasil laporan pada pihak lainnya, maka hasil penelitian di tulis dalam bentuk laporan penelitian yang merupakan wujud dari pwertanggung jawaban peneliti akan hasil penelitian dan juga agar dapat dibaca oleh orang yang berkepentingan dalam penelitian ini.

Sedangkan teknik yang dipakai untuk mendapatkan data dan keterangan dalam penelitian ini antara lain:

### 1. Penelitian kepustakaan

Caranya adalah dengan menggali berbagai literatur, tulisan ilmiah dan tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi ini.

### 2. Penelitian Lapangan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian

Penelitian lapangan ini meliputi:

#### a. Kuisisioner

Kuisisioner langsung diserahkan kepada responden untuk diisi dan bila ada item pertanyaan yang kurang dimengerti oleh responden maka peneliti menjelaskan maksud dari item pertanyaan tersebut.

#### b. Dokumentasi

Penelitian lapangan dengan dokumentasi ini adalah dilakukan dengan cara, membaca laporan, arsip-arsip yang terdapat dalam objek penelitian.

## 3.5. Validitas dan Realibilitas

### 1. Validitas

adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 1998:160). Suatu

interumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Adapun teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi produk moment (Arikunto, 1998:162).

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

Keterangan:

R = Koefisien korelasi produk moment

N = Banyaknya sampel

Y = Skor total

X = Skor pertanyaan tertentu

XY = Skor pertanyaan tertentu dengan skor total

X<sup>2</sup> = Kuadrat skor pertanyaan tertentu

Y<sup>2</sup> = Kuadrat skor pertanyaan total

Nilai r yang diperoleh dikaitkan dengan dengan tabel nilai r, bila  $t_{hitung}$

$< r_{tabel}$  maka butir kuisisioner atau angket dikatakan tidak valid, begitu pula sebaliknya.

Sedangkan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan suatu kuisisioner dapat dilakukan dengan menginterpretasikan kuisisioner korelasi. Interpretasi tersebut dapat dilihat dalam tabel:

**Tabel. 2.**  
**Interpretasi Kevalidan Suatu Interumen**

Besar Nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah (tidak berkorelasi)

Sumber: Suharsimi Arikunto (1998:260)

Untuk mempercepat proses perhitungan, peneliti menggunakan program *software SPSS*.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu interumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Intrumen cukup baik apabila datanya memang benar dan sesuai dengan kenyataan berapa kalipun diambil akan tetap sama atau stabil dalam arti tidak begitu banyak perubahan ( Arikunto, 1998:171)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan reliabelitas internal yaitu: reliabel yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali pengetesan ( Arikunto, 1998:172) Adapun rumus yang digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian adalah rumus Crobach Alpha ( Lupiyadi, 2001:202)

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Keterangan:

r = Rata-rata korelasi antar item

k = Jumlah item

Jika telah diperoleh angka reliabilitas, langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan dengan  $\alpha$ , yaitu tabel yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen.

**Tabel 3**  
**Hubungan Jumlah Butir dengan reliabilitas Instrumen.**

Jumlah Butir	Reliabilitas
5	0,20
10	0,33
20	0,50
40	0,67
80	0,80
160	0,89
320	0,94
640	0,97

Untuk mempermudah proses perhitungan, peneliti menggunakan bantuan software SPSS.

### 3.6. ANALISA DATA

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. data-data yang diperoleh dari data kemudian diolah dan di analisa dengan menggunakan metode sebagai tertetu.

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis regresi sederhana, yaitu dengan persamaan

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

a = Bilangan Konstanta

Y = Loyalitas anggota di bidang usaha

b = Koefisien regresi

x = Kualitas layanan koperasi

Setelah hasil perhitungan diperoleh maka akan dilakukan beberapa pengujian, yang mana terdiri dari:

#### 1. Uji Parsial ( Uji t )

Adapun rumus  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut : (Lupiyoadi, 2001:201)

$$T_{hit} = \frac{b_i}{sb_i}$$

adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

### a. Merumuskan Hipotesis

Ho:  $b_1 = 0$  : Variabel Kualitas layanan koperasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable loyalitas anggota di bidang usaha.

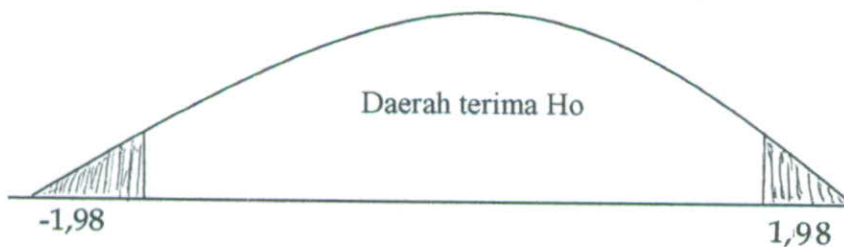
Ha:  $b_1 \neq 0$ : Variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variable loyalitas anggota di bidang usaha

### b. Nilai Kritis (Standart error)

$$\alpha = 5\% \quad : \quad N = 97 \quad : \quad K = 2$$

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2, n-k-1)} = t_{(0,05/2, 97-1-1)} = t_{0,025, 95} = 1,98$$

### c. Keputusan



H0 diterima jika  $1,98 \leq t_{hitung} \leq 1,98$ , berarti Ha ditolak

Ho ditolak jika  $t_{hitung} < -1,98$  atau  $t_{hitung} > 1,98$ , berarti Ha diterima.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Adapun rumus dari uji simultan atau uji F adalah:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (N - K - 1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien Determinasi

N = Banyaknya Responden

K = variable bebas

Adapun langkah-langkah yang digunakan oleh Uji simultan (uji F) adalah sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : 0$  : Variabel kualitas layanan koperasi tidak berpengaruh terhadap variable loyalitas anggota di bidang usaha

$H_a \neq 0$  : Variabel kualitas layanan koperasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota di bidang usaha

b. Nilai Kritis (Standart error )

$$\alpha = 5\% \quad : \quad N = 97 \quad : \quad K = 2$$

$$F_{tabel} = F_{(\alpha;K:N-K-1)} = F_{(0,05;5:150-1-1)} = F_{(0,05;1:95)} = 3,94$$



$H_0$  diterima jika  $-3,94 \leq F_{hitung} \leq 3,94$ , berarti  $H_a$  ditolak

Ho ditolak jika  $F_{hitung} < -3,94$  atau  $F_{hitung} > 3,94$ , berarti  $H_a$  diterima

### 3. Koefisien determinasi ( $r^2$ )

Untuk mengetahui berapa (%) pengaruh variable bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat (Y)

### 4. Koefisien korelasi (r)

Koefisien korelasi merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana keeratan hubungan antara suatu variable dengan variable lain (Al-gifari, 1997:38). Dalam penelitian ini koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keakuratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Secara sistematis koefisien korelasi dapat dicari dengan rumus

$$r = \sqrt{r^2}$$

Setelah nilai r diketahui maka dapat dilakukan pengujian terhadap koefisien korelasi, adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

#### a. Hipotesis

$H_0 : r_{xy} = 0$  : Varibel kualitas layanan koperasi tidak ada hubungan secara signifikan dengan loyalitas anggota di bidang usaha.

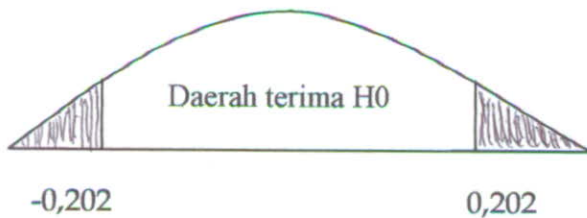
$H_a : r_{xy} \neq 0$  : Varibel kualitas layanan koperasi ada hubungan secara signifikan dengan loyalitas anggota di bidang usaha.

b. Nilai Kritis (standart error)

$$\alpha = 5\% \quad : \quad N = 97 \quad : \quad K = 2$$

$$r_{tabel} = r_{(\alpha; n-k)} = r_{(0,05; 97-1)} = r_{(0,05; 96)} = 2,02$$

C. Keputusan



Ho diterima jika  $-0,202 \leq r_{hitung} \leq 0,202$  berarti Ha ditolak

Ha ditolak jika  $r_{hitung} < -0,202$  atau  $r_{hitung} > 0,202$ , berarti Ha diterima.

Dari hasil yang ada maka dapat diketahui :

a. Keeratan hubungan

Semakin tinggi nilai koefisien antara variabel X dengan variabel Y (semakin mendekati 1) maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin tinggi. Sebaliknya, Semakin rendah koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y (semakin mendekati 0) maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin lemah.

b. Mengetahui arah hubungan

Tanda (+) dan (-) yang terdapat dalam koefisien korelasi adalah menunjukkan hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Tanda (-) pada

nilai  $r$  menunjukkan hubungan yang berlawanan arah, artinya apabila nilai variabel yang satu naik maka variabel yang lain turun. Sedangkan tanda (+) pada nilai  $r$  menunjukkan hubungan yang searah artinya apabila nilai variabel yang satu naik maka variabel yang lain ikut naik pula.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA

#### 4. 1. PENYAJIAN DATA

##### 4. 1. 1. Gambaran Umum Koperasi Mahasiswa UIIS Malang

###### a. Sejarah Singkat Koperasi Mahasiswa UIIS Malang

Berdirinya Koperasi Mahasiswa UIIS Malang atau biasa disebut koperasi "Padang Bulan" di lingkungan kampus UIIS Malang, adalah dilatar belakangi oleh keinginan untuk memberikan kesempatan belajar dan mencari pengalaman bersama untuk berwirausaha, atau dengan kata lain spesifik adalah dalam hal manajemen/ mengatur organisasi usaha dengan baik dan benar agar terus berkelanjutan kepada mahasiswa.

Awal mulanya, pada saat kepengurusan Senat Mahasiswa periode 1989 - 1999, yang dalam struktur kepengurusannya terdapat empat bidang ( bidang penalaran, kemahasiswaan, keorganisasian, dan kesejahteraan mahasiswa ) muncul sebuah ide untuk mendirikan pelayanan serta fasilitas kesejahteraan kepada mahasiswa dengan bentuk pengadaan barang atau jasa yang dipandang perlu bagi mahasiswa, agar kebutuhannya bisa didapatkannya dengan mudah.

Orang bilang “ Ide boleh bagus, tapi faktor kesempatanlah yang menentukan ”. Sebuah kenyataan bidang SEMA bidang IV yang bermaksud untuk mendirikan Koperasi Mahasiswa, itupun tidak dapat terealisasikan. Kemudian program ini ditindak lanjuti oleh Presidium Mahasiswa periode 1999 - 2000 yang diketuai oleh sdr Abdul Mudjib, yakni dengan jalan membentuk tim perintis untuk pendirian koperasi mahasiswa yang kemudian diikuti dengan pengadaan penyuluhan tentang perkoperasian oleh Departemen Koperasi Kotamadya Malang pada saat itu. Dari sinilah proses pendirian Koperasi Mahasiswa Padang Bulan mulai dilakukan.

Fenomena ini mendapat respon dari pihak Rektorat STAIN Malang, yakni dengan bukti mendapatkan pinjaman dana sebesar Rp. 10. 000. 000, ( sepuluh juta rupiah ) untuk dijadikan modal koperasi mahasiswa yang sementara itu bergerak dalam bidang toserba ( toko serba ada). Koperasi mahasiswa baru bisa beroperasi dan secara resmi berdiri pada tanggal 9 maret 2000, dengan dibuka oleh Bapak Drs. H. Irfan, SH. M.Pd. (Puket III) STAIN pada saat itu dan dihadiri oleh perwakilan para Dosen dan perwakilan dari lembaga kemahasiswaan.

Setelah beberapa tahun berjalan maka Koperasi Padang Bulan mengembangkan usahanya yaitu dengan menambah pada usaha bidang jasa yaitu jasa foto copy.

b. Lokasi Koperasi

Koperasi Mahasiswa Universitas Islam Indonesia - Sudan Malang atau disebut sebagai Koperasi Padang Bulan bertempat tetap di Jl. Gajayana No. 50 Malang.

c. Bentuk Badan Hukum Koperasi Mahasiswa UIIS Malang

Sebagai badan usaha yang mampu bertindak secara hukum, maka koperasi harus sudah terdaftar pada Departemen Koperasi, yang berarti mempunyai pengakuan badan hukum. Untuk ini Koperasi Mahasiswa UIIS Malang memperoleh pengakuan sebagai badan hukum dari Departemen Koperasi No. 482 Tanggal 1 September 2001.

d. Sistem Keanggotaan Koperasi Mahasiswa UIIS Malang

Keanggotaan koperasi terdiri dari Mahasiswa yaitu dengan persyaratan harus melalui prosedur yang telah ditentukan dan ditetapkan didalam AD/ART Koperasi

## 4.2. TEMUAN DATA

Setelah diadakan penyebaran angket pada anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang, maka dapat ditemukan data dari dua variabel yaitu variabel bebas (X) tentang kualitas layanan koperasi dan variabel terikat (Y) tentang loyalitas anggota di bidang usaha. Adapun jabaran variabelnya adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel kualitas layanan koperasi (X)

Data yang terjaring melalui kuisioner kepada anggota kemudian dilakukan penyekoran dan dijadikan lima kelas interval, maka jabaran indikator dari kualitas layanan koperasi khususnya pada indikator tempat koperasi mudah dijangkau adalah sebagaimana tabel 4 berikut :

**Tabel 4**  
**Tempat Koperasi Mudah Dijangkau**

No	KETERAGAN	FREKUENSI	PROSENTASE
1	Sangat Setuju	22	22,68%
2	Setuju	45	46,39%
3	Ragu-ragu	27	27,83%
4	Tidak Setuju	3	3,09%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	JUMLAH	97	100%

Sumber: Data primer

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kualitas layanan koperasi pada indikator tempat koperasi mudah dijangkau yaitu menunjukkan Setuju sebesar 46,39%, sangat setuju 22,68%, ragu-ragu 27,83%, tidak setuju 3,09% sedangkan yang sangat tidak setuju terhadap tempat koperasi mudah dijangkau adalah 0 atau tidak ada. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa dari 97 responden menyatakan setuju terhadap lokasi atau tempat koperasi yaitu sebesar 46,39%

Kualitas layanan koperasi pada indikator perlengkapan barang yang disediakan lengkap dan berkualitas. Dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

**Tabel 5**  
**Perlengkapan Barang yang disediakan Lengkap dan Berkualitas**

NO	KETERANGAN	FREKUENSI	PROSENTASE
1	Sangat Setuju	9	9,28%
2	Setuju	45	46,39%
3	Ragu-ragu	26	35,05%
4	Tidak Setuju	9	9,28%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	JUMLAH	97	100%

Sumber: Data primer

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa anggota yang setuju terhadap perlengkapan barang yang disediakan Koperasi Mahasiswa lengkap dan

berkualitas adalah 46%, 9% sangat setuju, 35,15% ragu-ragu, 9% tidak setuju sedangkan yang sangat tidak setuju adalah 0 atau tidak ada. Maka dapat dijelaskan bahwa dari 97 prosentase tertinggi menyatakan setuju terhadap perlengkapan barang yang disediakan lengkap dan berkualitas.

Kualitas layanan koperasi pada indikator harga dapat dijangkau adalah pada tabel 6:

**Tabel 6**  
**Harga dapat dijangkau**

NO	KETERANGAN	FREKUENSI	PROSENTASE
1	Sangat Setuju	20	20,61%
2	Setuju	45	46,39%
3	Ragu-ragu	28	28,86%
4	Tidak Setuju	3	3,09%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,03%
	JUMLAH	97	100%

**Sumber: Data Primer**

Dari tabel diatas menunjukkan kualitas layanan koperasi pada indikator harga dapat dijangkau 46,39% menyatakan setuju, 28,86% ragu-ragu, 20,61% sangat setuju, 3,09% tidak setuju dan 1,03 sangat tidak setuju. Dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 67 responden menyatakan setuju bahwa harga yang berlaku di koperasi dapat dijangkau.

Kualitas layanan koperasi pada indikator pemberian layanan dengan cepat dan baik yaitu pada tabel 7:

**Tabel 7**  
**Pemberian Layanan Dengan Cepat dan Baik**

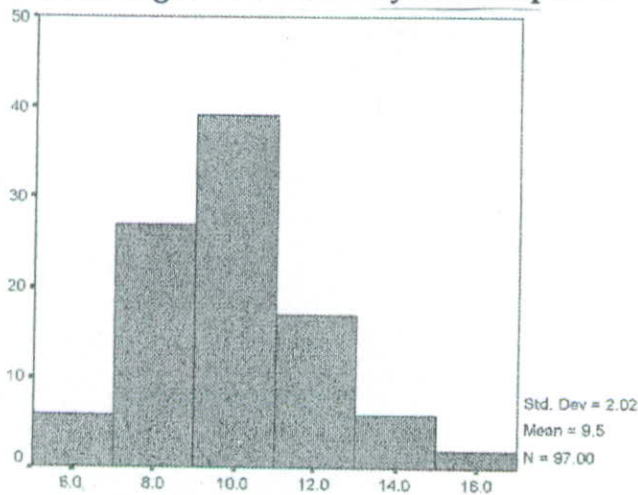
NO	KETERANGAN	FREKUENSI	PROSENTASE
1	Sangat Setuju	15	15,36%
2	Setuju	28	28,86%
3	Ragu-ragu	26	26,80%
4	Tidak Setuju	22	22,68%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6,18%
	JUMLAH	97	100%

**Sumber: Data primer**

Dari tabel di atas dapat dibaca bahwa dari 97 responden menyatakan setuju terhadap pemberian layanan dengan cepat dan baik oleh koperasi yaitu sebesar 28,86%, ragu-ragu 26,80%, tidak setuju 22,68%, sangat setuju 15,36% dan sangat tidak setuju 6,18%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap pemberian layanan dengan cepat dan baik.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan, peneliti membagi menjadi tiga kategori (sangat baik, baik, buruk) berdasarkan distribusi normal sebagaimana dijelaskan dalam gambar 1 berikut :

**Gambar 1.**  
**Frekuensi Angket Kualitas Layanan Koperasi**



Dari distribusi ini terlihat bahwa mean dari kualitas layanan koperasi sebesar 9,5 dengan standart deviasi sebesar 2,20. Dari hasil ini bisa dilakukan pembagian menjadi tiga kategori yaitu: sangat baik, baik, buruk dengan mendasarkan pada perhitungan mean dan standart deviasi. Untuk mengetahui perhitungan pembagian skala adalah berikut ini:

1. Skor untuk kategori sangat baik dimulai dari 0 sampai dengan  $X - 1SD$  (0-7,54)
2. Skor untuk kategori baik dimulai dari  $X - 1SD$  sampai dengan  $X + 1SD$  (8,48-11,52)
3. Skor untuk kategori buruk  $> 12,52$

Dari ketiga kriteria diatas nilai yang menunjukkan lebih dari 0,5 dibulatkan dan yang kurang dari 0,5 dibuang.

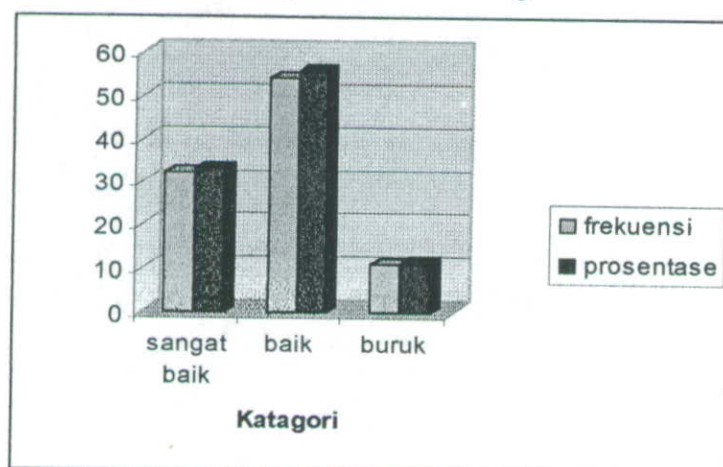
**Tabel 8**  
**Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap**  
**kualitas layanan di bidang Usaha**

Kategori kepuasan	Kriteria frekuensi	Frekuensi	Total (%)
Sangat baik	0-7	15	15,46
Baik	8-12	74	76,29
Buruk	>13	8	8,25
Total		97	100

Dari hasil yang diperoleh diatas dapat dilihat bahwa responden yang diambil peneliti yang menyatakan kualitas layanan di koperasi baik ada sebanyak 74 orang (76,29%), yang sangat baik ada 15 orang (15,46%) dan yang menyatakan kualitas layanan di koperasi buruk ada 8 orang (8,25%)

Untuk lebih jelasnya distribusi variabel kualitas layanan di bidang usaha dapat dilihat pada diagram batang berikut ini:

**Gambar 2.**  
**Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap**  
**Kualitas Layanan di bidang Usaha**



## 2. Variabel Loyalitas Anggota Dalam Bidang Usaha

Loyalitas anggota di bidang usaha ini dicerminkan dalam bentuk frekwensi dan jumlah transaksi yang dilakukan oleh anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

Berdasarkan data yang terjaring melalui kuisisioner pada anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang, dan setelah diklasifikasikan kedalam 5 kelas interval, maka kriteria loyalitas anggota KOPMA UIIS Malang di bidang usaha adalah:

Loyalitas anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang di bidang usaha pada indikator frekwensi transaksi anggota / bulanya, yaitu pada tabel 9:

Tabel 9

Loyalitas Anggota Di Bidang Usaha dilihat dari Tingkat Frekwensi Transaksi anggota / bulannya

No	Frekuensi Transaksi	Tingkat loyalitas	Frekuensi	Prosentase
1	21 Sampai 25 Kali	Sangat Aktif	21	21,64%
2	16 Sampai 20 Kali	Aktif	38	39,17%
3	11 Sampai 15 Kali	Cukup Aktif	27	27,83%
4	6 Sampai 10 Kali	Kurang Aktif	8	8,24%
5	1 Sampai 5	Tidak Aktif	3	3,09%
	Jumlah		97	100%

Sumber: Data primer

Berdasarkan data yang terjaring seperti yang terdapat pada tabel 9 bisa diketahui, bahwa dari 97 responden yaitu 39,17% aktif, 27,83% cukup aktif, 21,64% sangat aktif, 8,24% kurang aktif dan 3,09% tidak aktif. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang adalah aktif dalam berbelanja di unit usaha Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

Loyalitas anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang di bidang usaha dilihat dari volume transaksi anggota / bulannya, yaitu pada tabel 10:

**Tabel 10**  
**Loyalitas Anggota Di Bidang Usaha Dilihat Dari Tingkat Volume Transaksi Anggota / bulannya**

NO	FREKWENSI TRANSAKSI	TINGKAT LOYALITAS	FREKWENSI	PROSENTASE
1	Rp 21.000, Sampai Rp 25.000,	Sangat Aktif	34	35,05%
2	Rp 16.000, Sampai Rp 20.000,	Aktif	37	38,14%
3	Rp 11.000, Sampai Rp 15.000,	Cukup Aktif	19	19,58%
4	Rp 6.000, Sampai Rp 10.000,	Kurang Aktif	5	5,15%
5	Rp 1.000, Sampai Rp 5.000,	Tidak Aktif	2	2,06%
	Jumlah		97	100%

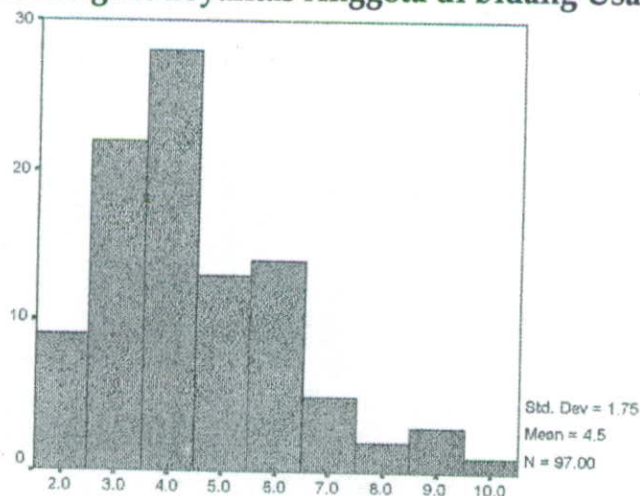
Sumber: Data primer

Dari data yang terjaring seperti yang terdapat pada tabel 7 bisa diketahui, bahwa dari 97 responden yaitu 38,14% aktif, 35,05% sangat aktif,

19,58% cukup aktif, 5,15% kurang aktif dan 2,06% tidak aktif. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Mahasiswa UIIS Malang aktif dalam berbelanja di unit usaha Koperasi Mahasiswa UIIS Malang.

Untuk mengetahui tingkat loyalitas anggota di bidang usaha, peneliti membagi menjadi tiga kategori (sangat loyal, loyal, tidak loyal) berdasarkan distribusi normal sebagaimana dijelaskan dalam gambar berikut:

**Gambar 3.**  
Frekuensi Angket Loyalitas Anggota di bidang Usaha



Dari distribusi ini terlihat bahwa mean dari loyalitas anggota di bidang usaha sebesar 4,5 dengan standart deviasi sebesar 1,75. dari hasil ini bias dilakukan pembagian menjadi tiga kategori yaitu: sangat loyal, loyal, tidak loyal dengan mendasarkan pada perhitungan mean dan standart deviasi. Untuk mengetahui perhitungan pembagian skala adalah berikut ini:

1. Skor untuk kategori sangat loyal dimulai dari 0 sampai dengan  $X - 1SD$

(0 – 2,75)

2. Skor untuk kategori loyal dimulai dari  $X - 1SD$  sampai dengan  $X + 1SD$

(3,75 – 6,25)

3. Skor untuk kategori kurang loyal  $> 7,25$

Dari ketiga kriteria diatas nilai yang menunjukkan lebih dari 0,5 dibulatkan dan yang kurang dari 0,5 dibuang.

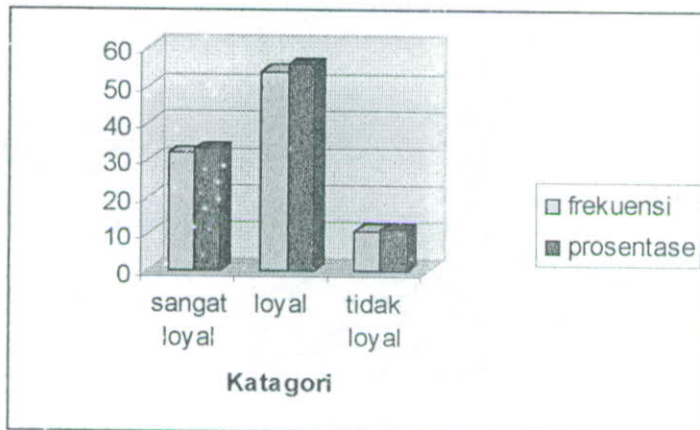
**Tabel 11**  
**Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap**  
**Loyalitas Anggota di bidang Usaha**

Kategori loyalitas	Kriteria frekuensi	Frekuensi	Total (%)
Sangat Loyal	0-3	32	32,99
Loyal	4-6	54	55,67
Tidak Loyal	>7	11	11,34
Total		97	100

Dari hasil yang diperoleh diatas dapat dilihat bahwa responden yang diambil peneliti yang loyal ada sebanyak 54 orang (55,67), yang sangat loyal ada 32 orang (32,99) dan yang tidak loyal ada 11 orang (11,34)

Untuk lebih jelasnya distribusi variabel Loyalitas anggota di bidang usaha dapat dilihat pada diagram batang berikut ini:

**Gambar 4**  
**Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Anggota**  
**di bidang Usaha**



### 4.3. Analisa Data

#### 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas layanan koperasi

Pengujian intrumen penelitian baik dari segi validitas maupun dari reliabilitas terhadap 97 responden diperoleh bahwa hasil intrumen penelitian yang digunakan adalah valid dimana  $r_{hitung}$  untuk korelasi lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan koefisien keandalan (*crombac alpha*) lebih besar dari 0,20, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 12 berikut:

**Tabel 12**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Koperasi**

Variabel	Nomor Item	Validitas		Koefisien Alpha	Keterangan
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$		
X	X.1.1	0,489	0,202	0,6642	Valid dan Reliabel
	X.1.2	0,552	0,202		Valid dan Reliabel
	X.1.3	0,574	0,202		Valid dan Reliabel
	X.1.4	0,604	0,202		Valid dan Reliabel

Sumber : data primer, hasil penghitungan SPSS dan  $r_{tabel}$

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel kualitas layanan koperasi (X) memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,202 yaitu sebesar 0,6642. dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variabel kualitas layanan koperasi (X) valid dan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

**b. Uji validitas dan reliabilitas variabel loyalitas anggota di bidang usaha**

Pengujian instrumen penelitian baik dari segi validitas maupun dari reliabilitas terhadap 97 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang digunakan adalah valid dimana  $r_{hitung}$  untuk korelasi lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan koefisien keandalan (*crombac alpha*) lebih besar dari 0,20, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 13 berikut:

**Tabel 13**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota di bidang Usaha**

Variabel	Nomor Item	Validitas		Koefisien Alpha	Keterangan
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$		
	Y.1.1	0,903	0,202	0,7635	Valid dan Reliabel
	Y.1.2	0,896	0,202		Valid dan Reliabel

Sumber : data primer, hasil penghitungan SPSS dan  $r_{tabel}$

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel loyalitas anggota di bidang usaha (Y) memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,202 yaitu sebesar 0,7635. dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variabel loyalitas anggota di bidang usaha (Y) valid dan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

#### 4.3.2. Analisis Regresi

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linier dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu untuk mencari pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun hasil dari penghitungan regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 14**  
**Rekapitulasi Perhitungan Out Put SPSS**

Variabel	Unstandarrdized Coeffisients (B)	$t_{hitung}$	Sig.
X	1,042	4,473	0,000
	0,361	1,115	0,267
R	= 0,417		
$R_{Square}$	= 0,147		
$F_{hitung}$	= 20,008		
$F_{tabel}$	= 3,94		
$\alpha$	= 0,05		

Variabel terikat pada persamaan regresi adalah Y sedangkan variabel bebasnya adalah X. Adapun model regresi berdasarkan hasil analisis diatas dapat disusun persamaan regresinya, yaitu:

$$Y = 1,042 + 361 X$$

1.  $a = 1,042$

Nilai konstan ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel kualitas layanan koperasi maka loyalitas anggota di bidang organisasi akan menurun sebesar 1,042

2.  $b = 0,361$

Nilai koefisien b ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel kualitas layanan koperasi berpengaruh sebesar 0,361 (36,1%) terhadap variabel loyalitas anggota di bidang usaha. Dengan kata lain setiap peningkatan loyalitas anggota di bidang usaha diperlukan kualitas layanan koperasi sebesar 36,1%

### 4.3.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji t, uji f, uji determinasi dan uji korelasi. Adapun untuk mengetahui pengujiannya akan dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Uji t

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa  $t_{hitung} 4,473 > t_{tabel} 1,98$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota dibidang usaha.

#### 2. Uji f

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung} 20,008 > F_{tabel} 3,94$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota dibidang usaha.

#### 3. Uji Determinasi

Uji determinasi adalah pengkuadratan dari nilai koefisien korelasi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dari uji determinasi adalah untuk mengetahui seberapa (%) variabel kualitas layanan koperasi mempengaruhi loyalitas anggota di bidang usaha. Pada hasil out put regresi (lampiran) diperoleh  $R^2 = 0,174$ . Nilai ini diperoleh dari pengkuadratan dari koefisien korelasi atau  $0,417 \times 0,417$  . sehingga dapat

disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota adalah sebesar 17,4%.

#### 4. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel kualitas layanan koperasi dengan loyalitas anggota di bidang usaha. Berdasarkan hasil penghitungan diketahui  $r_{hitung} (0,417) > r_{tabel} (0,202)$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan koperasi dengan loyalitas anggota di bidang usaha.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisa data yang dilaksanakan pada Koperasi Mahasiswa UIIS Malang unit usaha JL Gajayana No. 50 Malang dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil uji  $t$  diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan koperasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota dibidang usaha, hal ini terbukti dengan adanya  $t_{hitung}$  (4,473) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,98)
2. Hasil pengujian secara simultan di peroleh kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan koperasi berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota dibidang usaha dengan  $F_{hitung}$  (20,008) lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  (3,94)
3. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 17,4 % hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan koperasi terhadap loyalitas anggota di bidang usaha sebesar 17,4%.
4. Uji korelasi disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan koperasi dimana  $r_{hitung}$  (0,417) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,202).

## 5.2. SARAN - SARAN

Berdasarkan simpulan diatas, maka ada beberapa saran yang perlu di kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kalitas layanan perlu diupayakan adanya program-program pendidikan dan pelatihan.
2. Loyalitas anggota hendaknya perlu dipertahankan dengan cara memberikan pelayanan yang paling baik bagi anggota.
3. Hendaknya Barang yang sebelumnya dianggap berkualitas oleh anggota, sebaiknya dipertahankan demi kepuasan anggota
4. Harga yang cukup bisa dijangkau hendaknya tetap dipertahankan karena orientasi koperasi adalah kesejahteraan anggotanya. Dengan begitu kepuasan dan loyalitas anggota akan terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gifari. 1997. *Analisa Statistik untuk Bisnis*. BPFE. Jogjakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Aziz, Amin M. 1993. *Loyalitas Anggota dan Pengembangan Koperasi*. UIPRES. Jakarta.
- Parasuraman. 1999. *Kualitas Layanan Pada Koperasi*. Bina Aksara. Jakarta.
- Dajan, Anto. 1991. *Pengantar Metode Statistik Jilid 2*. LP3ES. Jakarta.
- Furchan, Arif. 1982. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Usaha Nasional. Surabaya.
- Hidayat. 1984. *Pengembangan Koperasi dan Pembinaan Sumber Daya Manusia*. Antologi ISEL. Jakarta.
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Lapioadi,R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nirbito dkk. 1986. *Modul Pengantar Koperasi*. Sinar Harapan. Surabaya.
- Partadiredja, Atje. 1986. *Manajemen Koperasi*. Bhatara. Jakarta.
- Tunggal, Wijaya, Amin. 1995. *Akuntansi Untuk Koperasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tim Penyususun Pedoman Penelitian Karya Ilmiah. 2000. UM. Malang
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Jogjakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. No. 25. Th 1992. *Tentang Perkoperasian*. Dewan Koperasi Indonesia. Jakarta.
- Surahmad, Winarno. 1985. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Tarsito. Bandung.

Supranto, J. 1997. *Metode Resech Aplikasi dalam Pemasaran*, Rineka Cipta. Jakarta.

Supranto, J. 1989. *Statistik Teori dan Aplikasinya*. Erlangga. Jakarta.

Sevilla, G, Consuelo. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. UII PRES. Jakarta.

Walpole, E, Ronald. 1995. *Pengantar Statistika Edisi ke-3*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.