

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Pura Group Kudus

Nama instansi : Koperasi Karyawan Pura Group
Tahun Berdiri : 1984
No. Badan Hukum : Koperasi Karyawan 10144/BH/VI
Tanggal Badan Hukum : 24 September 1984
Kantor Pusat : Jalan Kresna Tanjung Karang Jati Kudus
Telp/Fax : (0291) 431834

Koperasi Karyawan Pura Group sendiri mulanya merupakan kegiatan simpan pinjam yang bergerak dilingkungan perusahaan, dan dikelola secara sederhana oleh masing-masing unit. Setelah berjalan cukup lama dan dirasa telah memberi dampak positif terhadap kesejahteraan karyawan dan para pekerja di masing-masing unit maka oleh pemimpin perusahaan pada saat itu dibentuklah sebuah wadah kegiatan yang diberi nama KOPERASI KARYAWAN PURA GROUP, yang berdasarkan pada badan hukum No. 10144/BH/VI pada tanggal 24 September 1984. Dengan berdirinya Koperasi, maka diharapkan berperan serta ikut meningkatkan kesejahteraan anggota (Karyawan) perusahaan dan pada akhirnya bisa meningkatkan produktivitas kerja.

Dengan dikukuhkannya KOPERASI KARYAWAN PURA GROUP yang telah berbadan hukum maka dalam perjalanannya Koperasi ini mengalami banyak perkembangan mulai bertambahnya unit yang tidak hanya melayani simpan pinjam saja namun juga melayani pembayaran listrik, PDAM, pinjaman yang diperuntukkan untuk kalangan umum (selain anggota KOPERASI KARYAWAN dan Karyawan), penyaluran tenaga kerja kontrak (*outsourcing*), penjualan tanah yang berbentuk kavling-kavling yang tidak hanya diperuntukkan oleh Karyawan

dan anggota KoperasiPURA saja namun juga diperuntukkan untuk masyarakat umum yang berminat dengan lokasi kavling tersebut dan menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari melalui warung serba ada (WASERDA) yang mengadopsi sistem minimarket.¹

Adapun susunan kepengurusan Koperasi Karyawan Pura Group Sebagai berikut:

Ketua : Sunarto dari Unit Rotogravure
Wakil Ketua : Seco Jatmiko dari Unit PM 5/6
Sekretaris :Setyo Mahanaim dari Unit Bangunan
Bendahara : Lilik Sulistiyawan dari Keuangan Jati
Umum : Tri Muntaryohadi dari Unit Offset

Sedangkan untuk Badan Pengawas sebagai berikut :

Ketua : Kamal Afif dari Unit Metalizing
Anggota : Aris Pramono dari Keuangan Jati
Anggota : Adityo Prabowo W. Dari Unit Boxindo

Karyawan Koperasi, yaitu :

Karyawan Perusahaan yang diperbantukan : 1orang
Karyawan Tetap : 47 orang
Karyawan Kontrak : 3 orang
Karyawan Outsourcing : 3 orang
Jumlah Karyawan Koperasi tahun 2017 : 54orang

Keanggotaan Koperasi Karyawan Pura Group bersifat sukarela, dan berikut perkembangan anggota tahun 2017 sebagai berikut :

Jumlah anggota tahun 2016	6.879 orang
Jumlah anggota tahun 2017	6.945 orang
Ada kenaikan anggota	66 orang/ 0,96 %

Selama Koperasi Karyawan berdiri telah / selalu menyelenggarakan RAT tepat waktu (berkisar pada bulan Januari/Februari) setiap tahun dan sejak tahun

¹Dokumen Koperasi Karyawan Pura Group Kudus

1992 laporan keuangan Koperasi selalu diperiksa oleh Akuntan Publik Semarang.²

2. Visi, Misi, dan Motto Koperasi Karyawan Pura Group Kudus

Adapun visi, misi, dan tujuan Koperasi Karyawan Pura Group Kudus adalah sebagai berikut :³

a. Visi

Meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pendanaan yang produktif dan efektif guna menunjang masa depan yang lebih baik.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kedisiplinan Karyawan
- 2) Meningkatkan kejujuran Karyawan
- 3) Meningkatkan sumber daya Karyawan
- 4) Meningkatkan rasa memiliki setiap Karyawan
- 5) Meningkatkan pelayanan terhadap anggota

c. Tujuan

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.
- 2) Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional

3. Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Pura Group Kudus

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian.

² Rapat Anggota Tahunan Tahun Buku 2017 Koperasi Karyawan Pura Group, hlm. 6-7.

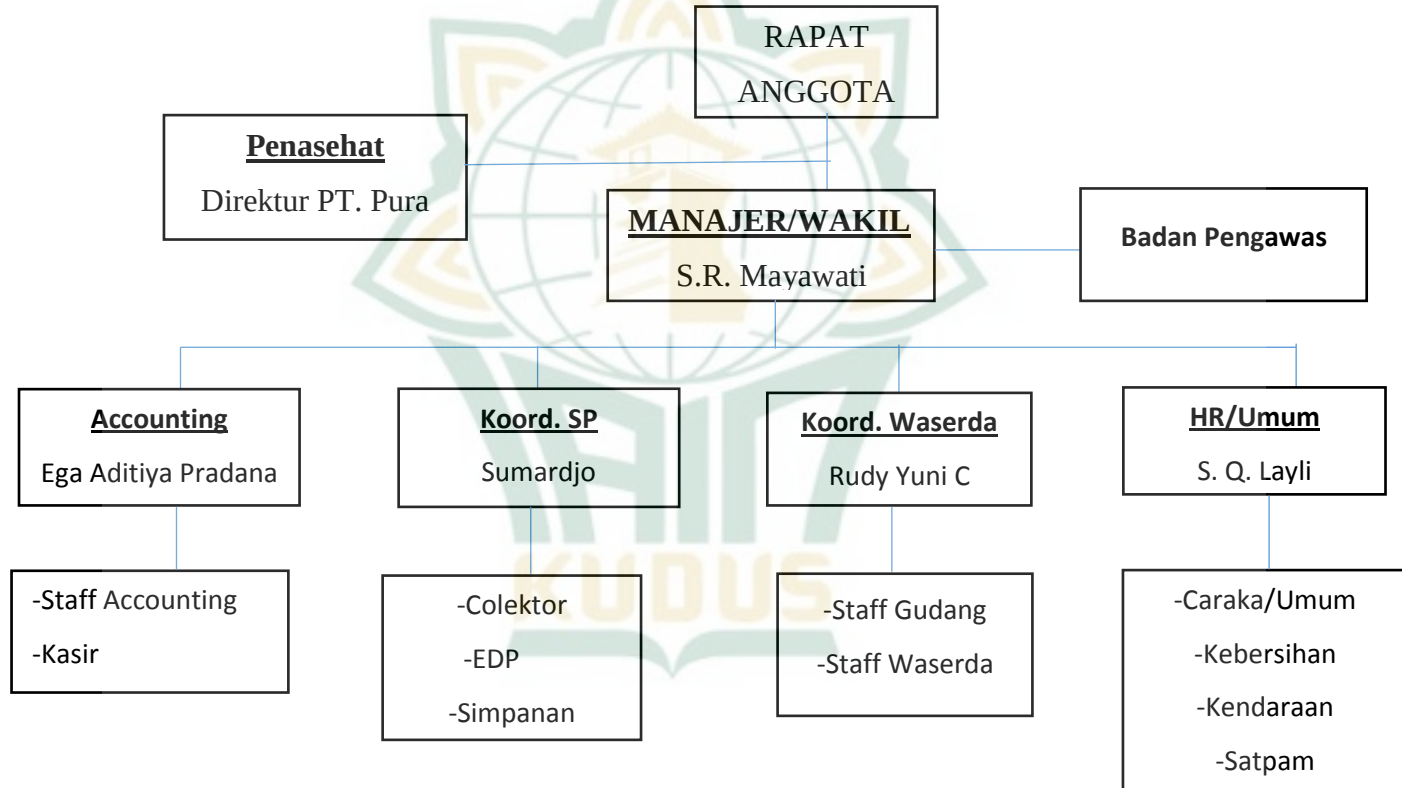
³Dokumen Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.

Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dibatasi. Didalam struktur organisasi yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara wewenang siapa melapor atau bertanggung jawab kepada siapa, jadi terdapat pertanggungjawaban apa yang akan dikerjakan. Fungsi struktur organisasi yaitu kejelasan tanggung jawab, kejelasan kedudukan, kejelasan mengenai jalur hubungan dan kejelasan uraian tugas.

Dengan adanya struktur organisasi Koperasi Karyawan Pura Group, maka setiap anggota akan mengetahui apa yang harus dikerjakan sesuai dengan jabatannya dan akan bertanggungjawab dengan apa yang dikerjakan sehingga meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam memenuhi tugas yang harus diselesaikan.



**STRUKTUR ORGANISASI
KOPERASI KARYAWAN PURA GROUP**



4. Unit Usaha Koperasi Karyawan Pura Group Kudus

Koperasi Karyawan Pura Group memiliki beberapa bidang usaha, yaitu bidang usaha simpan pinjam, bidang usaha mini market (Waserda), bidang usaha outsourcing, bidang usaha perumahan/kavlingan, dan lain sebagainya.

a. Unit Simpan Pinjam

Bidang usaha simpan pinjam termasuk bidang usaha terbesar yang ada pada Koperasi Karyawan Pura Group. Dalam bidang usaha ini melayani para anggota untuk melakukan kegiatan simpanan/tabungan dan juga melayani peminjaman kepada para anggota yang membutuhkan dana.

b. Unit Warung Serba Ada (WASERDA)

Minimarket Pura Tanjung Mas merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan barang yang meliputi kebutuhan rumah tangga, alat-alat perkantoran, dan sebagainya. Minimarket tersebut merupakan salah satu unit usaha yang cukup besar yang dikelola oleh Koperasi Karyawan Pura Group. Sistem penjualan barang yang diterapkan minimarket tersebut bisa secara kredit maupun tunai. Waserda ini melayani para anggota Koperasi yang ingin berbelanja dengan pembayaran kredit. Caranya dengan menyerahkan kartu anggota Koperasi Karyawan dan sistem pembayaran dengan memotong gaji setiap bulan.

Sistem pengadaan barang di waserda yaitu sebagai berikut :

- 1) Barang diperoleh langsung dari distributor (Agen).
- 2) Sistem penjualan barang menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*).
- 3) Jika terdapat produk yang rusak atau kadaluarsa maka dari pihak distributor akan mengganti produk tersebut dengan produk yang baru atau dengan sistem pemotongan nota pembayaran.

c. Bidang Usaha Minimarket (Waserda)

Minimarket Pura Tanjung Mas merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan barang yang meliputi kebutuhan rumah tangga, alat-alat perkantoran,

dan sebagainya. Minimarket tersebut merupakan salah satu unit usaha yang cukup besar yang dikelola oleh Koperasi Karyawan Pura Group. Sistem penjualan barang yang diterapkan minimarket tersebut bisa secara kredit maupun tunai.

d. Bidang Usaha Outsourcing

Bidang usaha outsourcing merupakan bidang penyedia jasa tenaga kerja yang dikelola oleh PT Tanjung Bhakti/PT Kudus Alih Daya di bawah Koperasi Karyawan Pura Group sejak tahun 2006 dengan izin operasional dari Dinas Nakertans Kabupaten Kudus No. 560/367/20/2006 tertanggal 20 Maret 2006 sampai sekarang telah diperpanjang izin operasionalnya. Di dalam operasionalnya, outsourcing telah banyak menyerap tenaga kerja sehingga sistem outsourcing dapat mengurangi pengangguran walaupun hanya beberapa waktu tertentu.

e. Bidang Usaha PPOB

Bidang usaha PPOB adalah bidang usaha pembayaran listrik, telepon, PDAM, Kartu Halo dan Speedy, pulsa listrik (token) dan pulsa HP baik membayar langsung ke loket maupun dipotong gaji, juga melayani pembayaran dengan kartu kredit atau ATM Bank Mandiri dan Bank lain. Untuk pelayanannya mulai tahun 2016 dijadikan satu di Minimarket Pura Tanjung Mas sehingga anggota bisa berbelanja sekaligus membayarnya.

f. Bidang Usaha Drump Truck/Forklif/Rental Mobil

Bidang usaha ini adalah bidang usaha jasa dan penyewaan, seperti drump truk untuk melayani langganan dari unit-unit. Koperasi Karyawan Pura Group juga menyewakan forklif kepada unit-unit yang membutuhkan. Sudah banyak unit-unit yang memanfaatkan jasa sewa forklif dari Koperasi sehingga menambah pendapatan Koperasi Karyawan Pura Group. Akhir dari tahun 2016, order dari unit cogen/coating menurun bahkan kosong sehingga dump truk dijual karena kurang produktif lagi.

g. Bidang Usaha Afval

Bidang usaha afval ada peningkatan pemasukan karena ada tambahan jenis afval yang bisa dipasok ke PuraGroup sehingga menunjang peningkatan pendapatan di Koperasi Karyawan Pura Group. Pendapatan dari afval dapat mengurangi biaya-biaya yang minus di bagian induk (bersifat umum).

h. Bidang Usaha Perumahan/Kavlingan

Bidang usaha kavlingan adalah bidang usaha penjualan kavling. Dalam bidang usaha perumahan/kavlingan, Koperasi Karyawan Pura Group memasarkan:

1) Kavling jepang pakis untuk anggota dan umum

Ada kurang lebih 300 kavling yang ditawarkan dengan harga terjangkau. Adapun prasarannya jalan utama maupun jalan kavling berupa paving. Pada akhir tahun 2017 persediaan kapling di Jepang Pakis telah habis terjual semuanya.

2) Perumahan Tanjung Jati Permai yang berlokasi di Desa Tanjung Karang dengan persediaan kavling yang masih tipe 36 dan tipe 45 dengan luas tanah 117 m2. Adapun prasarana jalan utam ataupun jalan lingkungan yang telah di paving.

3) Perumahan ketanjung indah yang berlokasi di Desa Ketanjung, Kecamatan Ketanjung Kali, Demak dan masih tersedia 5 kavling untuk tipe 36 dan 45 dengan prasarana jalan lingkungan beton cor dengan harga yang terjangkau oleh anggota.

4) Rencana tahun 2018 akan dipasarkan kapling di lokasi yang lain di Kabupaten Kudus.⁴

B. Deskripsi Responden

Analisis deskriptif dilakukan terhadap responden penelitian untuk mengetahui karakteristik responden. Identitas responden yang diungkap dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur responden, pendidikan

⁴ Rapat Anggota Tahunan Tahun Buku 2017 Koperasi Karyawan Pura Group, hlm. 10-17

terakhir dan lama menjadi anggota di Koperasi Karyawan Pura. Pada penelitian ini responden didapat dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada anggota dengan jumlah 90 anggota. Berikut gambaran umum identitas responden dalam penelitian ini, meliputi:

1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel. 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	42	46.7%
Perempuan	48	53.3%
Total	90	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46.7% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 53.3%, sehingga dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53.3%.

2. Deskripsi Umur Responden

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang umur responden sebagai berikut:

Tabel 4.2

Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase
20-29	26	28.9%
30-39	37	41.1%
40-49	27	30.0%
Total	90	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berumur 20-29 tahun sebanyak 28.9%, yang berumur 30-39 tahun sebanyak 41.1%, yang berumur 40-49 tahun sebanyak 30.0%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah responden yang terbanyak

adalah yang berumur 30-39 tahun yaitu sebanyak 41.1%.

3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, maka diperoleh data tentang pendidikan terakhir responden sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SLTP	21	23.3%
SLTA	46	51.1%
Sarjana	23	25.6%
Total	90	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden yang berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 51.1%.

4. Deskripsi Lama Responden menjadi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang lama responden menjadi anggota sebagai berikut:

Tabel 4.4
Lama Responden Menjadi Anggota

Lama Menjadi Anggota	Jumlah	Presentase
< 5 tahun	35	38.9%
> 5 tahun	55	61.1%
Total	90	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

C. Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui jawaban responden tentang pertanyaan yang terdapat di dalam butir kuesioner yang merupakan indikator atau rincian dari variabel penelitian. Analisis deskriptif juga untuk mengetahui

berapa besar presentase jawaban responden pada setiap alternatif jawaban yang ada.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 indikator, dimana masing-masing indikator mempunyai 3 pertanyaan jadi ada 15 butir kuesioner. Tiap kuesioner terdapat 5 pilihan jawaban yang meliputi sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju, yang masing-masing jawaban diberi nilai 1-5.

Tabel 4.5
Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Item	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
X1.1	21	23.3 %	33	36.7 %	18	20. 0%	10	11.1 %	8	8.9%
X1.2	1	1.1%	5	5.6%	12	13. 3%	47	52.2 %	25	27.6 %
X1.3	2	2.2%	4	4.4%	19	21. 1%	44	48.9 %	21	23.3 %
X1.4	2	2.2%	3	3.3%	15	16. 7%	39	43.3 %	31	34.4 %
X1.5	3	3.3%	2	2.2%	14	16. 6%	40	44.4 %	31	34.4 %
X1.6	0	0%	2	2.2%	16	17. 8%	47	52.2 %	25	27.8 %
X1.7	2	2.2%	2	2.2%	20	22. 2%	52	57.8 %	14	15.6 %
X1.8	1	1.1%	5	5.6%	18	20. 0%	44	48,9 %	22	24.4 %
X1.9	2	2.2%	2	2.2%	19	21. 1%	33	36.7 %	34	37.8 %
X1.10	1	1.1%	4	4.4%	18	20. 0%	28	31.1 %	39	43.3 %
X1.11	2	2.2%	2	2.2%	12	13. 3%	45	50.0 %	29	32.2 %
X1.12	2	2.2%	3	3.3%	15	18. 7%	45	50.0 %	25	27.8 %
X1.13	1	1.1%	2	2.2%	12	13.	47	52.2	28	31.1

						3%		%		%
X1.14	1	1.1%	3	3.3%	12	13.3%	47	52.2%	27	30.0%
X1.15	2	2.2%	3	3.3%	10	11.1%	51	56.7%	24	26.7%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Masing-masing kuesioner atau pertanyaan Kualitas Pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

a). Jawaban atas Item X1.1

Item X1.1 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan : Tampilan kantor dan fasilitas fisik di Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui Bahwa kebanyakan dari responden menjawab tidak setuju dengan nilai 33 sebanyak 36.7%, dan jawaban paling sedikit yaitu sangat setuju sebanyak 8 atau 8.9%.

b). Jawaban atas Item X1.2

Item X1.2 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan : Lokasi Koperasi Karyawan Pura mudah dijangkau.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui Bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 47 sebanyak 52.2% dan jawaban paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

c). Jawaban atas Item X1.3

Item X1.3 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura memberikan pelayanan yang menyenangkan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui Bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 44 atau 48.9% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

d). Jawaban atas Item X1.4

Item X1.4 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Terdapat kesempatan bagi anggota Koperasi Karyawan Pura untuk mendapat pinjaman bebas bunga.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan

nilai 39 atau 43.3%, dan jawaban yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

e). Jawaban atas Item X1.5

Item X1.5 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Keamanan dalam bertransaksi di Koperasi Karyawan Pura yang sangat terjamin.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 40 atau 44.4%, dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

f). Jawaban atas Item X1.6

Item X1.6 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura memiliki aset dan modal yang besar.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 47 atau 52.2%, sedangkan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 0 atau 00.0%.

g). Jawaban atas Item X1.7

Item X1.7 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura menyediakan akses informasi rekening.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 52 atau 57.8%, dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

h). Jawaban atas Item X1.8

Item X1.8 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura menyediakan bagian yang bertugas memberi saran dan nasihat keuangan pada anggota.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 44 atau 48.9% , sedangkan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

i). Jawaban atas Item X1.9

Item X1.9 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Kerahasiaan data anggota Koperasi Karyawan Pura yang terjamin.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab sangat setuju dengan nilai 34 atau 37.8%, dan yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

j). Jawaban atas Item X1.10

Item X1.10 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura melayani dengan sopan santun.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab sangat setuju dengan nilai 39 atau 43.3%, sedangkan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

k). Jawaban atas Item X1.11

Item X1.11 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 45 atau 50.0%, dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

l). Jawaban atas Item X1.12

Item X1.12 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 45 atau 50.0%, dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

m). Jawaban atas Item X1.13

Item X1.13 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura menyediakan produk dan layanan yang beragam.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 47 atau 52.2% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

n). Jawaban atas Item X1.14

Item X1.14 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Transaksi dapat dilakukan di Koperasi Karyawan Pura dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 47 atau 52.2% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

o). Jawaban atas Item X1.15

Item X1.15 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura bersedia membantu anggota-anggota.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 51 atau 56.7% dan yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

2. Variabel Kepercayaan

Variabel Kepercayaan terdiri dari 7 indikator dan 7 butir kuesioner yang diajukan kepada responden. Tiap kuesioner terdapat 5 pilihan jawaban yang meliputi sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju, yang masing-masing jawaban diberi nilai 1-5.

Tabel 4.6
Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan

Item	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
X2.1	3	3.3%	4	4.4%	17	18.9%	47	52.2%	19	21.1%
X2.2	1	1.1%	5	5.6%	15	16.7%	48	53.3%	21	23.3%
X2.3	1	1.1%	3	3.3%	24	26.7%	43	47.8%	19	21.1%
X2.4	1	1.1%	3	3.3%	20	22.2%	42	46.7%	24	26.7%
X2.5	1	1.1%	3	3.3%	22	24.4%	48	53.3%	16	17.8%
X2.6	4	4.5%	1	1.1%	19	21.1%	51	58.7%	15	16.7%
X2.7	1	1.1%	2	2.2%	22	24.4%	43	47.8%	22	24.4%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Masing-masing kuesioner atau pertanyaan Kualitas Pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

a). Jawaban atas Item X2.1

Item X2.1 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura berbicara apa adanya dan menciptakan transparansi.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 47 atau 52.2% sedangkan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 3 atau 3.3%.

b). Jawaban atas Item X2.2

Item X2.2 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Menunjukkan penghormatan dan menampakkan loyalitas anggota Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan

nilai 48 atau 53.3% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

c). Jawaban atas Item X2.3

Item X2.3 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura meluruskan kesalahan dan memenuhi komitmen.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 42 atau 46.7% sedangkan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

d). Jawaban atas Item X2.4

Item X2.4 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura mendengar terlebih dahulu dan memberikan kepercayaan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 42 atau 46.7% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

e). Jawaban atas Item X2.5

Item X2.5 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura mengklarifikasi ekspektasi dan memberikan hasil-hasil.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 48 atau 53.3% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

f). Jawaban atas Item X2.6

Item X2.6 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura mengonfrontasi realitas dan menjadi lebih baik.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 51 atau 58.7% dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

g). Jawaban atas Item X2.7

Item X2.7 merupakan kuesioner dari Kualitas Pelayanan yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura melakukan praktis akuntabilitas dengan baik.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 43 atau 47.8% dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

3. Variabel Kepuasan Anggota

Variabel Kepuasan Anggota terdiri dari 5 indikator, dimana masing-masing indikator mempunyai 3 pertanyaan jadi ada 15 butir kuesioner. Tiap kuesioner terdapat 5 pilihan jawaban yang meliputi sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju, yang masing-masing jawaban diberi nilai 1-5.

Tabel 4.7
Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota

Item	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Y.1	1	1.1 %	3	3.3 %	14	15.6 %	44	48.9 %	28	31.1 %
Y.2	2	2.2 %	2	2.2 %	13	14.4 %	43	47.8 %	30	33.3 %
Y.3	1	1.1 %	3	3.3 %	13	14.4 %	40	44.4 %	33	36.7 %
Y.4	3	3.3 %	1	1.1 %	16	17.8 %	43	47.8 %	27	30.0 %
Y.5	0	0.0 %	7	7.8 %	16	17.8 %	49	54.4 %	18	20.0 %
Y.6	2	2.2 %	1	1.1 %	19	21.1 %	37	41.1 %	31	34.4 %
Y.7	1	1.1 %	3	3.3 %	18	20.0 %	44	48.9 %	24	26.7 %
Y.8	3	3.3 %	3	3.3 %	16	17.8 %	44	48.9 %	23	25.6 %
Y.9	12	13.3 %	27	30.0 %	30	33.3 %	15	16.7 %	6	6.7 %
Y.10	2	2.2 %	4	4.4 %	16	17.8 %	48	53.3 %	20	22.2 %
Y.11	2	2.2 %	0	0 %	24	26.7 %	38	42.2 %	26	28.9 %

Y.12	2	2.2%	4	4.4 %	16	17.8%	42	46.7 %	26	26.9 %
Y.13	1	1.1%	3	3.3 %	15	16.7%	51	56.7 %	20	22.2 %
Y.14	0	0.0%	8	8.9 %	18	20.0%	49	54.4 %	15	16.7 %
Y.15	1	1.1%	2	2.2 %	18	20.0%	39	43.3 %	30	33.3 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Masing-masing kuesioner atau pertanyaan Kualitas Pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

a). Jawaban atas Item Y.1

Item Y.1 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota merasa puas dengan kinerja Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 44 atau 48.9% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

b). Jawaban atas Item Y.2

Item Y.2 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Apa yang diharapkan anggota mampu dipenuhi oleh Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 43 atau 47.8% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

c). Jawaban atas Item Y.3

Item Y.3 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura memiliki tujuan yang sama anggota.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 40 atau 44.4% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

d). Jawaban atas Item Y.4

Item Y.4 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota puas atas kualitas pelayanan yang sudah dirasakan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 43 atau 47.8% dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

e). Jawaban atas Item Y.5

Item Y.5 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Bunga simpanan maupun pinjaman yang ditawarkan atas jasa Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 49 atau 54.4% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 0 atau 0.0%.

f). Jawaban atas Item Y.6

Item Y.6 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Pengurus Koperasi Karyawan Pura sudah melaksanakan tugas sesuai harapan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 37 atau 41.1% dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

g). Jawaban atas Item Y.7

Item Y.7 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota akan merekomendasikan kepada anggota Koperasi Karyawan Pura yang lain.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 44 atau 48.9% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

h). Jawaban atas Item Y.8

Item Y.8 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota akan menginformasikan tentang program Koperasi Karyawan Pura pada anggota yang belum aktif.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 44 atau 48.9% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan nilai 3 atau 3.3%.

i). Jawaban atas Item Y.9

Item Y.9 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Adakah perbedaan sikap dengan sesama anggota Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab netral dengan nilai 30 atau 33.3% dan yang paling sedikit yaitu sangat setuju dengan nilai 6 atau 6.7%.

j). Jawaban atas Item Y.10

Item Y.10 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Proses untuk mendapatkan jasa yang ditawarkan Koperasi Karyawan Pura sangatlah mudah.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 48 atau 53.3% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

k). Jawaban atas Item Y.11

Item Y.11 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota sering melakukan peminjaman di Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 38 atau 42.2% dan yang paling sedikit yaitu tidak setuju dengan nilai 0 atau 0.0%.

l). Jawaban atas Item Y.12

Item Y.12 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Apabila pinjaman lunas, anggota berkeinginan untuk meminjam lagi di Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 38 atau 42.2% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

m). Jawaban atas Item Y.13

Item Y.13 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Mengajak sesama anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 42 atau 46.7% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 2 atau 2.2%.

n). Jawaban atas Item Y.14

Item Y.14 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Anggota merasakan kenyamanan yang berbeda saat bekerja sama dengan Koperasi Karyawan Pura.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 49 atau 54.4% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 0 atau 0.0%.

o). Jawaban atas Item Y.15

Item Y.3 merupakan kuesioner dari Kepuasan Anggota yang berisi pertanyaan: Koperasi Karyawan Pura memiliki tujuan yang sama anggota.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan nilai 39 atau 43.3% dan yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan nilai 1 atau 1.1%.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk menguji kevalidan angket atau kuesioner. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Tingkat kevalidan instrumen penelitian ini diketahui melalui uji validitas dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 24* yang dilakukan terhadap kuesioner dengan 37 butir pertanyaan melalui sample uji coba validitas instrumen sebanyak 30 responden. Nilai r_{tabel} untuk $N = 30$ dengan $df = N - 2 = 28$ taraf kepercayaan (signifikansi) 5% yaitu sebesar 0,361.

Valid tidaknya suatu kuesioner dapat ditentukan dengan cara membandingkan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan r_{hitung} . Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner dikatakan valid sedangkan r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka kuesioner dikatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil uji coba kuesioner kepada 30 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
1.	0,595	0,361	Valid
2.	0,823	0,361	Valid
3.	0,831	0,361	Valid
4.	0,732	0,361	Valid
5.	0,761	0,361	Valid
6.	0,630	0,361	Valid
7.	0,794	0,361	Valid
8.	0,716	0,361	Valid
9.	0,716	0,361	Valid
10.	0,647	0,361	Valid
11.	0,801	0,361	Valid
12.	0,567	0,361	Valid
13.	0,703	0,361	Valid
14.	0,726	0,361	Valid
15.	0,841	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.9
Uji Validitas Kepercayaan

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
1.	0,769	0,361	Valid
2.	0,799	0,361	Valid
3.	0,693	0,361	Valid
4.	0,790	0,361	Valid
5.	0,783	0,361	Valid
6.	0,681	0,361	Valid
7.	0,667	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.10
Uji Validitas Kepuasan Anggota

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
1.	0,769	0,361	Valid
2.	0,799	0,361	Valid
3.	0,693	0,361	Valid
4.	0,790	0,361	Valid
5.	0,783	0,361	Valid
6.	0,681	0,361	Valid
7.	0,667	0,361	Valid
8.	0,769	0,361	Valid
9.	0,799	0,361	Valid
10.	0,693	0,361	Valid
11.	0,790	0,361	Valid
12.	0,783	0,361	Valid
13.	0,681	0,361	Valid
14.	0,667	0,361	Valid
15.	0,769	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua angket atau kuesioner yang diajukan kepada responden mempunyai kriteria valid. Dan dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} dan bernilai positif. Jadi semua butir kuesioner dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diuji menggunakan program *IBM SPSS Statistic 24*. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dengan taraf signifikansi 5%. Instrumen dapat dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan uji reliabilitas dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Minimal <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,768	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,789	0,60	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,763	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ketiga variabel lebih besar dari pada 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi hubungan yang kuat antara variabel *independent*. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak interkorelasi antar variabel *independent* salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikonearitas ini adalah menggunakan metode *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut adalah nilai VIF pada model penelitian ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,672	3,572		4,387	,000		
	Total X1	,485	,099	,525	4,910	,000	,370	2,701
	Total X2	,522	,180	,310	2,899	,005	,370	2,701

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji SPSS di atas diketahui bahwa nilai *tolerance* adalah 0,370 > 0,10 sedangkan nilai VIF dari tabel di atas adalah 2,701 < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel *independent* dalam penelitian ini.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya.

Tabel 4.13
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,794 ^a	,631	,623	4,99215	1,650

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji SPSS di atas mengetahui nilai autokorelasi dengan metode Durnin-Watson dengan melihat nilai dl dan nilai du. Nilai dl dan nilai

du diperoleh dari tabel Durbin-Watson, dimana dalam penelitian ini memiliki nilai $k-1$.

Tabel 4.14
Analisis Autokorelasi (Durbin-Watson)

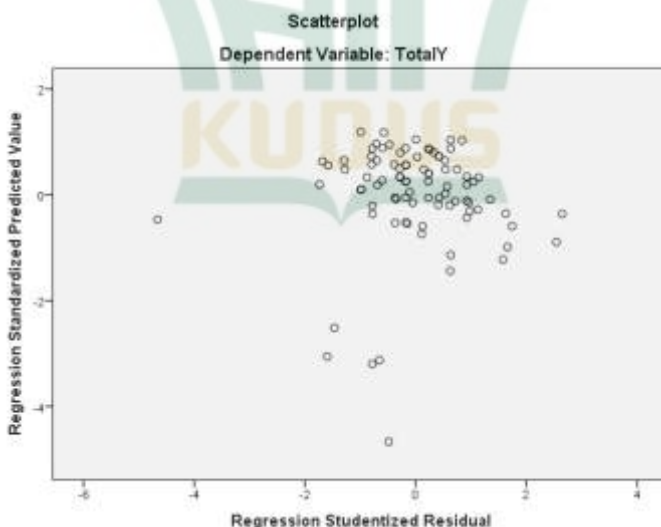
D	DL	Du	4-dl	4-du
1,650	1,6119	1,7026	2,381	2,2974

Berdasarkan tabel di atas nilai Durbin-Watson (d) sebesar 1,650. Dapat disimpulkan bahwa nilai $dl < d < 4-dl$. Maka penelitian ini dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi karena $1,6119 < 1,650 < 2,381$.

3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Heterokedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik. Dengan kata lain homokedastistas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya scatterplo

Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedastisitas



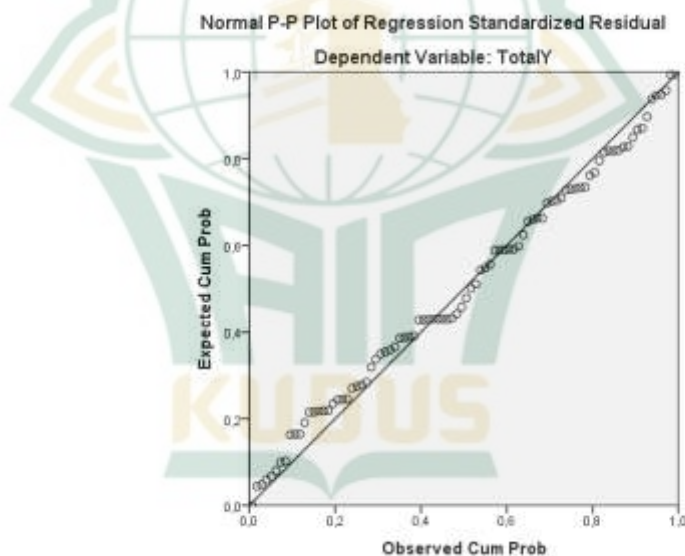
Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan uji SPSS di atas menunjukkan bahwa ada pola yang tidak jelas, serta ada titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah model yang memberikan nilai residual yang memenuhi asumsi normalitas yaitu nilai $\text{sig} > \alpha$ (taraf signifikansi = 0,05). Berikut adalah uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan P-P Plot.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan uji SPSS di atas diketahui bahwa plot data mengikuti garis diagonal nya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data dalam penelitian ini dikatakan mengikuti distribusi normal.

F. Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Model analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan Pura. Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi ganda untuk menganalisis data. Adapun bentuk persamaan garis regresi ganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

b₂ = Koefisien regresi Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

e = Kesalahan pengganggu

Adapun hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	15,672	3,572		4,387	,000		
	Total X1	,485	,099	,525	4,910	,000	,370	2,701
	Total X2	,522	,180	,310	2,899	,005	,370	2,701

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,485$, $X_2 = 0,522$ dan konstanta sebesar 15,672 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 15,672 + 0,485_{X_1} + 0,522_{X_2} + e$$

- 1) Nilai sebesar 15,672 merupakan konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari kedua variabel independen faktor lain, maka variabel kinerja (Y) mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 15,672.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan 0,485 menyatakan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan sebesar 100% maka meningkatkan jumlah kepuasan anggota sebesar 48,5% jika variabel independen lain dianggap konstan.
- 3) Koefisien regresi kepercayaan 0,522 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kepercayaan sebesar 100% akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 52,2% jika variabel independen lain dianggap konstan.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parameter parsial bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} .

Tabel 4.16
Hasil Uji t

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients					
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,672	3,572		4,387	,000		
	TotalX1	,485	,099	,525	4,910	,000	,370	2,701
	TotalX2	,522	,180	,310	2,899	,005	,370	2,701

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Dengan pengujian satu sisi yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df (n-k-1) = 90-2-1 = 87$ diperoleh $t_{tabel} 1,662$. Dari hasil pengolahan IBM SPSS Statistic 24 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,910 > t_{tabel} 1,662$ dengan taraf signifikan 5% artinya H_a diterima, H_o ditolak. Dengan demikian, hipotesis adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Pura Kudus terbukti signifikan dan diterima.

- 2) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota

Dengan pengujian satu sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df (n-k-1) = 90-2-1 = 87$ diperoleh $t_{tabel} 1,662$. Dari hasil

pengolahan IBM SPSS Statistic 24 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,899 > t_{tabel} 1,662$ dengan taraf signifikan 5% artinya H_0 diterima, H_1 ditolak. Dengan demikian, hipotesis adanya pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Pura Kudus terbukti signifikan dan diterima.

3. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, jika :

- H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$
- H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel 4.17
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3710,446	2	1855,223	74,442	,000 ^b
	Residual	2168,176	87	24,922		
	Total	5878,622	89			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0,05$ dengan rumus $df (n-k) = 90-3 = 87$. Diperoleh $F_{tabel} = 2,71$. Dari hasil pengujian statistik F_{hitung} sebesar 74,442 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($74,442 > 2,71$) yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan Pura.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan dari model analisis yang dibuat. Nilai koefisien determinasi merupakan alat ukur untuk mengukur besarnya sambungan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Adapun hasil koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.18

**Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,794 ^a	,631	,623	4,99215	1,650

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R adalah 0,794, sedangkan nilai R² sebesar 0,631. Oleh karena uji koefisien determinasi berganda ini diperoleh dari perhitungan regresi linier berganda, maka koefisien determinasi sebesar 0,631 atau R² x 100% sebesar 63,1%. Dari nilai tersebut memiliki implikasi bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi di Koperasi Karyawan Pura sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% diperoleh oleh variabel- variabel lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

G. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Berdasarkan data penelitian yang dianalisis maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa persamaan $Y = 15,672 + 0,485 X_1 + 0,522 X_2 + e$. Persamaan regresi tersebut menunjukkan arah yang

positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 poin maka kepuasan anggota akan meningkat 0,485 poin.

Selanjutnya hasil uji t menunjukkan bahwa nilai sig. Untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,910 > t_{tabel} 1,662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif pada kepuasan anggota. Hasil tersebut mempunyai makna bahwa kualitas pelayanan akan meningkat apabila kualitas pelayanan ditingkatkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang berupa angket.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan (ekspektasi) dengan kinerja. Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.⁵

Hal ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa

⁵ Christopher Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010), 154.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dimana nilai $t_{hitung} 4,910 > t_{tabel} 1,662$ dengan nilai significant $0,000 < 0,05$.⁶

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura dalam penelitian ini lebih dominan didukung oleh indikator penilaian. Hal ini dapat ditunjukkan dari temuan bahwa sebagian besar jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan bahwa variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan koperasi yang diberikan, mempengaruhi kebutuhan yang menunjukkan kepuasan anggota. Ketika pelayanan yang diberikan terhadap anggota pada dasarnya telah menghasilkan tanggapan anggota yang memuaskan maka dapat memberikan bukti bahwa Koperasi Karyawan Pura telah memberikan pelayanan yang selalu sesuai dengan keinginan anggota. Allah sudah mengatur setiap rizeki yang diberikan pada setiap hambanya. Dengan mengambil keteladanan Rasulullah SAW seharusnya setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya adalah keterpanggilan dan sekaligus merupakan salah satu citra dari umat Islam. Maka dari itu semakin kita melayani anggota dengan baik kita dapat dikatakan meneladani Rasulullah SAW.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota
Hasil uji regresi menunjukkan bahwa persamaan $Y = 15,672 + 0,485 X_1 + 0,522 X_2 + e$. Persamaan regresi tersebut menunjukkan arah yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

⁶ Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Manajemen, Volume 2 No.2 Maret 2016.

anggota Koperasi Karyawan Pura. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 poin maka kepuasan anggota akan meningkat 0,522 poin.

Selanjutnya hasil uji t menunjukkan bahwa nilai sig. Untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,899 > t_{tabel} 1,662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Ini berarti variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif pada kepuasan anggota.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi.⁷

Hal ini didukung oleh jurnal Panca Winahyuningsih, yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki tingkat signifikansi probabilitas $t \text{ sig. } (0,003) < \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “ Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura” terbukti atau hipotesis tersebut diterima.⁸

Berarti variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

⁷ Eka Kesuma, Amri, M. Shabri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*, Jurnal Manajemen, Vol. 4, No. 4, November 2015, 184.

⁸ Panca Winahyuningsih, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Konsumen pada Hotel Gripta Kudus*, Tahun 2010.

Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Ada sebuah hadits yang menjadi sebuah tolak ukur untuk merumuskan ajaran kepercayaan, dalam *berhablum minannash*. Hadits ini membahas tentang tanda-tanda orang munafik yang artinya :” Tanda-tanda orang munafik ada 3 : jika berbicara berdusta, jika berjanji tidak ditepati, dan jika dipercaya dia berkhianat”. Implementasi nya adalah adanya hubungan yang sangat kuat antara kepercayaan dalam berbisnis ataupun kehidupan sehari-hari yang harus dibangun dalam interaksi antara manusia dengan manusia dan bertujuan membangun interaksi yang lebih baik lagi kepada Allah SWT.

