

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pengurus Koperasi Terhadap  
Kepuasan Anggota Primkop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa Di  
Pusterad Jakarta Timur  
(Study Kasus: Primkop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa PUSTERAD)**

**Dian Mediyana Rahayu, Rushadiyati**

Universitas Respati Indonesia, Jakarta

E-mail: <sup>1</sup>dianmediyanarahayu@gmail.com, <sup>2</sup>rus.hadiyati@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PrimKop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa Di PUSTERAD belum tentu sama dengan yang diharapkan oleh anggota. Kesadaran akan pentingnya pelanggan menyebabkan perlunya pengendalian operasional secara keseluruhan melalui penerapan total quality service (TQS). *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primkop, pengaruh kinerja pengurus koperasi terhadap kepuasan anggota Primkop, pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pengurus koperasi secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota Primkop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa Di PUSTERAD Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi 312 anggota dan responden yang dijadikan sampel sebanyak 175 anggota. Informasi diperoleh melalui penyebaran kuesioner di PrimKop dari 175 kuesioner yang dibagikan, kuesioner dapat diproses sebanyak 175 kuesioner atau sebanyak 100%. Model analisis yang digunakan adalah model deskriptif dengan SPSS Versi.20. Metode analisis yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primkop, kinerja pengurus koperasi terhadap kepuasan anggota Primkop, kualitas pelayanan dan kinerja pengurus koperasi secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota Primkop. Kesimpulan terbukti ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan anggota Primkop.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. Kinerja, Kepuasan Anggota.**

### **ABSTRACT**

*The quality of service provided by PrimKop Kartika Preserving the Nation Struggle in PUSTERAD is not necessarily the same as expected by members. Awareness of the importance of customers causes the need for overall operational control through the implementation of total quality service (TQS) This study aims to determine the effect of service quality on Primkop member satisfaction, influence the performance of cooperative management towards satisfaction of Primkop members, the effect of service quality and performance of cooperative managers together on the satisfaction of PrimKop members in PUSTERAD East Jakarta. This research is a quantitative study with a population of 312 members and respondents who were sampled as many as 175 members. data was obtained through questionnaires in PrimKop from 175 questionnaires distributed, 175 questionnaires or 100% were processed. The analytical model used is a descriptive model with SPSS Version 20. The analytical method used in testing the hypothesis is multiple linear regression. The results of this study indicate that: . There were a positive and significant effect of service quality on Primkop member satisfaction, cooperative management and performance on satisfaction of Primkop members, service quality and performance of cooperative managers together to the satisfaction of Primkop members. Conclusion there were influenced services quality and performance of member to member of Kartika*

**Keywords: Service quality, Performance, Member Satisfaction.**

## 1. PENDAHULUAN

PrimKop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa merupakan primer koperasi yang ada pada Pusat Teritorial Angkatan Darat. Kehadiran PrimKop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena tugas pokok dari PrimKop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa adalah membantu komando dalam mengupayakan peningkatan kesejahteraan Prajurit/PNS beserta keluarganya. PrimKop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa sebagai koperasi fungsional berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan usaha peningkatan sumber daya manusia, permodalan, pengembangan usaha dan pelayanan terhadap anggota baik berbentuk pimer, sekunder dan usipa.

Anggota Primkop Lestarikan Perjuangan Bangsa Di PUSTERAD dalam mendapatkan pelayanan belum tentu sama untuk setiap anggotanya. Oleh karena itu perlunya kesadaran pentingnya total kualitas pelayanan yang diberikan untuk setiap anggota koperasi tersebut . Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kualitas pelayanan dan kinerja Pengurus Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Primkop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa Di Pusterad Jakarta Timur

## 2. METODE PENELITIAN

*Crossectional*, kuantitatif studi, tentang pendapatnya dan karakteristik, perilaku, variabel yang diukur meliputi sosiologis, dan psikologis dari responden Penelitian dilakukan di Pusat Teritorial Angkatan Darat (PUSTERAD) yang berlokasi di Jl. Setu Cipayung No.27. Cipayung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 13840. Adapun waktu penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak Mei sampai dengan Juli 2019. Pengumpulan data dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner, dan harapan penelitian ini dapat digeneralisasikan.

### 2.1 Kalibrasi

Uji coba kuesioner telah dilakukan untuk menguji validitas dan reabilitas pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, kinerja petugas dan kepuasan responden, hasil valid dan realible.

### 2.2 Teknik Analisis Data

Analisis Data menggunakan uji Koefisien Korelasi dan Determinasi. Analisis Regresi Berganda. Uji Signifikansi menggunakan Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) dan Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).

## HASIL

Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Sesuai dengan penetapan jumlah sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 175 responden, yaitu Anggota Koperasi Primkop Kartika Lestarian Perjuangan Bangsa Di Pusterad. Jumlah yang terisi dengan baik dapat diolah adalah 175 kuesioner.

Karakteristik Responden

Anggota Koperasi Primkop Kartika Lestarian Perjuangan Bangsa Di Pusterad. didominasi oleh laki – laki dengan persentase 130%, dan jumlah responden perempuan 45%, sehingga menghasilkan total 175%.

### 3.1 Uji validitas

Dari uji validitas terhadap 175 responden dengan 15 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kinerja Pengurus Koperasi ( $X_2$ ) dan Kepuasan Anggota Koperasi (Y) diperoleh hasil valid untuk semua butir pernyataan, nilai valid diperoleh dengan membandingkan hasil *Pearson Correlation* dengan nilai r tabel. Sedangkan nilai signifikan diperoleh hasil 0,000 artinya, dengan toleransi sebesar 5% atau 0,005 maka hasil uji validitas cukup terpecah karena berada dibawah nilai toleransi.

### 3.2 Uji Realibilitas

Dari hasil uji reliabilitas dengan N atau jumlah responden sebanyak 175 dan N of Items atau jumlah butir pertanyaan sebanyak 15 butir pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,947, variabel kinerja pengurus koperasi ( $X_2$ ) diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,962 dan variabel kepuasan anggota koperasi (Y) diatas, diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,951. Hasil ini menunjukkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berada diatas nilai minimal yaitu 0,6. Dengan demikian kuisisioner variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kinerja pengurus koperasi ( $X_2$ ) dan variabel kepuasan anggota koperasi (Y) dapat dipercaya dan handal untuk dijadikan instrumen penelitian.

### 3.3 Analisis Koefisien Korelasi

**Tabel Uji Korelasi Variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan) Terhadap Y (Kepuasan Anggota)**

Correlations			
		X1	Y
X1	Pearson Correlation	1	.477**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	175	175
	Pearson Correlation	.477**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	175	175

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bila diinterpretasikan dengan menggunakan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi maka tingkat hubungan berada di rentang antara 0,40 - 0,599 artinya antara Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Variabel Kepuasan Anggota Koperasi (Y) terdapat hubungan yang sedang

**Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sub>a</sub>	.275	.266	6.96999

- a. Predictors: (Constant), Kinerja Pengurus Koperasi, Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi

Bila nilai R Square dikalikan 100% maka akan diperoleh hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 27.5% Hal ini berarti bahwa pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X<sub>2</sub>) terhadap Variabel Kepuasan Anggota Koperasi (Y) pada Primkom Kartika Lestarian Perjuangan Bangsa di PUSTERAD yaitu sebesar 27.5%. sedangkan sisanya 72.5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variable penelitian ini.

**Uji Secara Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.	
		B	Std. Error			
			Beta			
	(Constant)	24.680	4.518	5.462	.000	
1	X1	.337	.084	.320	3.998	.000
	X2	.251	.075	.269	3.357	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi

**Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3165.690	2	1582.845	32.582	.000 <sup>b</sup>
	Residual	8355.888	172	48.581		
	Total	11521.577	174			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pengurus Koperasi, Kualitas Pelayanan

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pengurus Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa Di PUSTERAD Jakarta Timur, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Primkop Kaertika Lestarikan Perjuangan Bangsa yang beralamat di Jl. Raya Setu No. 27 , Cipayung – Cilangkap Jakarta Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis secara persial dan simultan.
2. Berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh hasil KD sebesar 0,275 artinya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi yaitu sebesar 27.5% sedangkan sisanya 72.5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variable penelitian ini.

3. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan besarnya nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,582 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan tingkat probabilitas 5% artinya nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,05 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga hasil yang diperoleh adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 3. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa saran yang perlu ditindaklanjuti. Adapun saran – saran sebagai berikut :

1. Primkop Kartika Lestarikan Perjuangan Bangsa sebaiknya meninjau kembali prosedur pelayanannya, seperti keramahan para pengurus dalam melayani dengan ramah, cepat dan tepat, pelayanan pembayaran maupun dalam membantu mengatasi pertanyaan dari konsumen karena selama ini hal – hal tersebut yang dirasakan oleh konsumen masih kurang memuaskan.
2. Untuk meningkatkan keterampilan hendaknya pengurus turut serta berperan aktif dalam pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan diluar maupun didalam kepengurusan koperasi.

3. Koperasi dapat mengadakan pendidikan perkoperasian untuk para anggotanya, agar anggota lebih memahami apa saja hak dan kewajiban yang diperoleh sebagai anggota.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dahlia, Eli, 2018. *"Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Kokardan" Kabupaten Majalengka*, Vol.3.
- [2] Edison. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- [3] Gaspersz, Vincent. 2015. *Total Quality Management, Edisi Revisian & Perluasan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [4] Hasibuan, S.P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Bumi Aksara.
- [5] Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : YKPN.
- [6] Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Ke Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- [7] Mangkuprawira, Sjafri. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, edisi kedua. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- [8] Moenir A. S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [9] Sedarmayanti, 2019, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju : Bandung.
- [10] Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Keenam. Bandung : Alfabeta.
- [11] Titis. S, Sucihatiningsih D.W.P. 2019. *"Pengaruh Motivasi Anggota Dan Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Berkoperasi Anggota Koperasi Mahasiswa*.
- [12] Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- [13] Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI.
- [14] Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Banyumedia Publishing).
- [15] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2018. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta : ANDI