

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF
COOPERANT MEMBERS OF VILLAGE UNIT (KUD) SETIA KAWAN
VILLAGE SUKA DAMAI DISTRICTS SINGINGI HILIR KUANTAN
SINGINGI REGENCY**

Arlina Sandi¹, Caska², Gani Haryana³

Email: arlinasandi12@gmail.com¹, riodigantoro@yahoo.com², gani.haryana@yahoo.com³
Hp: 0822-8464-1538

*Economic Education Study Program
Department of Social Sciences Education
Faculty of Teacher Training and Education
University of Riau*

Abstract : This research is done by the cooperative of village unit (KUD) Setia Kawan with the aim to know the influence of service quality to the satisfaction of members of Village Village Cooperative (KUD) Setia Kawan Village Suka Damai Singingi Hilir Subdistrict Kuantan Singingi Regency. The population in this research is all members of village unit cooperative (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai which amounts to 604 members. Sampling in this study was obtained using the method simple random sampling of 86 people. Technique of collecting is done through questionnaire technique and using primary and secondary. The data were analyzed by hypothesis using simple linear regression, partial test (t test), Coefficient of Determination (R²). There are 2 variables, namely service quality and members satisfaction. This means that the independent variables together affect the dependent variable. Furthermore, based on partial test (t test) it can be seen that only service quality variables that affect members satisfaction is indicated by its significance 0,272 while other variables have no effect.

Keywords: Service Quality, Members Satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI UNIT DESA (KUD) SETIA KAWAN DESA SUKA DAMAI KECAMATAN SINGINGI HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Arlina Sandi¹, Caska², Gani Haryana³

Email: arlinasandi12@gmail.com¹, rioidigantoro@yahoo.com², gani.haryana@yahoo.com³
Hp: 0823-8464-1538

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini dilakukan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi unit desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka damai yang berjumlah 604 anggota. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode *simple random sampling* sebanyak 86 orang orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik kuesioner sedangkan datanya data primer dan data sekunder. Selanjutnya data dianalisis hipotesis menggunakan, regresi linier sederhana, uji parsial (Uji t), Koefisien Determinasi (R^2). Terdapat 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota. Hal ini berarti variabel Independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Selanjutnya berdasarkan uji parsial (Uji t) dapat diketahui bahwa hanya variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota ditunjukkan dengan signifikan nya 0,272 sedangkan variabel lain tidak berpengaruh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk dapat meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat. Koperasi perlu menempuh langkah-langkah strategis agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan sehingga anggota merasa dirinya berharga, puas, dipentingkan, atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan yang memiliki kepedulian merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan/anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Koperasi Unit Desa dapat membangkitkan swadaya masyarakat desa untuk berpartisipasi dalam membangun ekonomi pedesaan yang berperan membantu meningkatkan hasil-hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan berusaha. Ketangguhan koperasi dapat diukur dari kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar. Peranan koperasi saat ini sudah mulai bergeser tidak hanya melayani anggota tetapi juga melayani masyarakat umum yang tidak menjadi anggota. Koperasi harus mampu memberikan alternatif rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Sebuah bisnis bukan hanya mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang tidak terpenuhi, melainkan mampu menentukan target dimana organisasi dapat melayaninya dengan cara yang terbaik, memutuskan produk yang tepat, *service* dan program-program untuk berfikir dan melayani pasar ini dan meminta setiap orang dalam organisasi untuk berfikir dan melayani pelanggan dengan cara yang terbaik. Berusaha memecahkan masalah dan memuaskan pelanggan merupakan kepemimpinan pasar yang diperoleh dengan penciptaan kepuasan pelanggan melalui inovasi produk, kualitas produk dan *service* pelanggan. Suatu kebutuhan masyarakat mendatangkan komitmen terhadap kualitas dan pelayanan karena merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan kesuksesan.

Dalam perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya untuk tetap berdiri dalam dunia yang tidak menentu, khususnya di bidang kesejahteraan masyarakat (seperti perkoperasian) telah mengakibatkan persaingan semakin tajam, sehingga menimbulkan banyak perusahaan atau lembaga menawarkan jenis produk yang sama. Perhatian yang cermat terhadap kebutuhan pelanggan akan merupakan satu-satunya cara bagi suatu perusahaan untuk memperoleh kekuatan bersaing (*competitive edge*).

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlihat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan suatu organisasi atau perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi suatu perusahaan karena merupakan kunci bagi menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan terciptanya kepuasan, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan mempromosikan kepada konsumen lainnya. Oleh karena itu, koperasi sebagai badan usaha juga harus memperhatikan kepuasan anggota sebagai konsumen untuk dapat mempertahankan eksistensinya. Kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota membandingkan

persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan yang di rasakan oleh anggota akan berdampak positif bagi koperasi, dimana reputulasi koperasi meningkat dimata masyarakat pada umumnya dan konsumen pada khususnya. Untuk dapat mewujudkan kepuasan anggota tentu bukan hal yang sangat mudah karena setiap anggota memiliki harapan pelayanan yang tentu berbeda. Salah satu usaha yang dapat di lakukan untuk memuaskan anggota adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang di tekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu, sebuah koperasi harus menawarkan layanan yang mampu di terima dan di rasakan pelanggan sesuai atau melebihi apa yang di harapkan pelanggan. Semakin tinggi pelayanan yang di rasakan di bandingkan dengan harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi. Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi merupakan koperasi yang memiliki jumlah anggota 604 orang.

Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai memiliki Badan Hukum No. 1141a/BH/XIII-Tanggal 09 oktober 1995. Berdasarkan observasi awal penelitian di lakukan, koperasi mengalami fluktuasi jumlah pendapatan di beberapa bidang usaha koperasi simpan pinjam, unit usaha KKPA dan pendapatan lainnya. Hal ini di sebabkan oleh lebih banyaknya anggota koperasi yang pasif di bandingkan dengan anggota yang aktif. Selain itu, Jumlah anggota koperasi cenderung mengalami penurunan di karenakan jumlah anggota yang keluar menjadi anggota koperasi. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat tabel Keadaan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi:

Tabel 1. Keadaan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi:

No	Tahun	Tahun	Tahun	Tahun	Tahun
1	2011	2012	2013	2014	2015
Jumlah	615	600	550	532	604

Sumber : Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

Dari tabel 1 keadaan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi dapat di ketahui bahwa pada tahun 2011 sampai 2014 mengalami penurunan jumlah anggota yaitu sebanyak 83 orang dan pada tahun 2015 mengalami kenaikan jumlah anggota sebanyak 72 orang. Jumlah anggota dari tahun 2011 sampai 2014 mengalami penurun di sebabkan oleh anggota yang berhenti, pensiun dan meninggal dunia. Dari latar Belakang Tersebut Penulis Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singing Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”

Adapun rumusan masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi? Bagaimana kepuasan

anggota Koperasi terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.? Dan Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi? Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan untuk: Untuk mengetahui kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk mengetahui kepuasan anggota Koperasi dari pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singgi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Teori dalam penelitian ini yaitu menurut Hendar (2012) Koperasi merupakan organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama-sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokrasi. Menurut Lovelock (2007) Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka, hasilnya dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Menurut definisi Gerson (2010), menyatakan kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah diberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat kenikmatan bisa lebih atau kurang. Menurut Moenir (2010) pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Sedangkan Menurut Fandi Tjiptono (2007) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Sedangkan menurut Groetsch dan Davis (Hardiyansyah, 2011) Mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan koperasi dalam melayani pelanggan dalam hal ini anggota diwujudkan dengan peranan yang nyata dari manusia sebagai sumber daya yang dimanfaatkan untuk melakukan proses kegiatan koperasi yang didukung oleh persediaan modal koperasi, pelayanan yang diberikan harus memenuhi harapan pelanggan dan produk jasanya sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada. Begitu pentingnya kondisi pelayanan koperasi dalam memberikan kepuasan kepada anggota yang menjadi obyek. Kualitas Pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dalam manajemen organisasi jasa. Dari berbagai pendapat tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas pelayanan secara umum adalah Segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi unit desa (kud) setia kawan desa suka damai kecamatan singing hilir kabupaten Kuantan singing yang berjumlah 604 orang, Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode *Simple Random Sampling* sebanyak 86 orang sampel yang di ambil seluru anggota koperasi unit desa (kud) setia kawan desa suka damai kecamatan singing hilir kabupaten kuantan singingi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, uji parsial (t), Koefisien Determinasi (R^2). Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Terdapat Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) setia kawan desa suka damai Kecamatan Singing Hilir Kabupaten Kuantan singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier berganda ini di gunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Anggota (Y). Untuk menghitung persamaan regresi linier sederhana di gunakan persamaan sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

Tabel 2. Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardize	T	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	14.432	2.741		5.265	.000
1 Kualitas Pelayanan	.620	.111	.522	5.604	.000

Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Olahan Data , 2017

Dari tabel 2 maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan Anggota} = 14,432 + 0,620 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 14,432. Artinya adalah apabila persepsi terhadap kualitas pelayanan diasumsikan nol (0), maka kepuasan anggota sebesar 14,432.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,620. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,620 point.

2. Uji Parsial (t)

Yaitu pengujian variabel-variabel independen secara individu, dilakukan untuk melihat pengaruhnya dari setiap variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Anggota) dengan asumsi variabel dependen yang lain konstan. Berikut adalah hasil uji parsial (uji t).

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.432	2.741		5.265	.000
Kualitas Pelayanan	.620	.111	.522	5.604	.000

Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data Olahan , 2017

Dari tabel 3. diperoleh nilai t hitung sebesar 5,604 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan nilai t tabel pada signifikansi 5% (2-tailed) diperoleh dengan persamaan:

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= n-k-1 ; \alpha/2 \\
 &= 86-1-1 ; 0,05/2 \\
 &= 84 ; 0,025 \\
 &= 1,989.
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui t hitung (5,604) > t tabel (1,989) atau signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

3. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan ketentuan Jika nilai semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel semakin erat atau baik. Dan sebaliknya jika nilai semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel kurang erat atau kurang baik. Berikut ini adalah hasil uji Determinasi.

Tabel 4. Hasil Pengujian Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.263	4.74245

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Olahan data, 2017

Dari tabel 4 Diketahui nilai R Square sebesar 0,272. Artinya adalah bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 27,2% sedangkan 72,8 % lainnya di pegaruhi oleh faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan, koperasi akan membantu melancarkan arus uang dari suatu tempat ketempat lain, melancarkan transaksi antara supply dan demand, melancarkan pengadaan modal investasi dan modal kerja bagi usaha-usaha yang tergolong prioritas maupun bukan prioritas, semua memerlukan jasa koperasi.

Dalam usaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, telah banyak koperasi yang bersaing menawarkan keunggulan-keunggulan produk atau jasanya yang dapat membuat konsumen tertarik dan percaya untuk menanamkan modalnya atau mendepositokan uangnya, ataupun dalam urusan simpan pinjam. Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, selain produk atau jasa koperasi dituntut pula untuk menyajikan atau memberikan pelayanan yang berkualitas.

Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu jenis industri jasa yang membantu masyarakat membutuhkan dana tambahan untuk pendapatan keluarga maka koperasi memberikan pinjaman kepada anggota. Dalam memberikan pinjaman pihak Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi selalu berupaya semaksimal mungkin dalam hal

pemberian pelayanan kepada calon anggota koperasi ataupun yang sudah menjadi anggota koperasi, semua hal ini dilakukan agar anggota bisa memperoleh kepuasan. Contoh pelayanan yang diberikan yaitu dalam keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik koperasi.

Dari analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi tersebut terbukti dapat meningkatkan kepuasan anggotanya. Ini terlihat dari hasil analisis regresi yang menghasilkan koefisien regresi untuk variabel X (kualitas pelayanan yang bertanda positif). Koefisien regresi yang positif ini berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, maka kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi juga akan meningkat.

Adapun pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi cukup tinggi. Ini terlihat dari nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,272. Nilai ini berarti bahwa sebesar 27,2% kepuasan anggota Koperasi Unit desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya sebesar 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Untuk lebih jelasnya dapat di ungkapkan dalam pembahasan berikut:

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah Segala bentuk aktivitas yang di lakukan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian Ini menggunakan lima (5) Indikator Kualitas Pelayanan Koperasi yang di kaji dala penelitian ini yaitu : (1) Keandala, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, dan (5) Bentuk fisik, dan jumlah pertanyaan yang di gunakan dalam penelitian ini berjumlah 10 pertanyaan:

Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Item	Penilaian %					Kategori
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pengurus dan karyawan koperasi memberikan pelayanan yang cepat	2,3	7,0	36,0	47,0	7,0	Baik
2.	Kemampuan pengurus mencari solusi atas keluhan anggota	1,2	16,3	51,2	30,2	1,2	Baik
3.	Kemampuan pengurus mengatasi keperluan anggota sangat bagus	1,2	19,8	44,2	31,4	3,5	Baik
4.	Kecakapan pengurus dalam memberikan pelayanan anggota sangat bagus	4,7	16,3	37,2	36,6	5,8	Baik
5.	Pengurus dan karyawan koperasi ramah dalam melayani anggota	1,2	10,5	31,4	51,2	5,8	Kurang Baik
6.	Pengurus dan karyawan memiliki pengetahuan tentang usaha yang di jalankan di koperasi	4,7	14,0	39,5	37,2	4,7	Baik
7.	Pengurus dan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	1,2	5,8	31,4	52,3	9,3	Kurang Baik
8.	Koperasi memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi anggota	1,2	11,6	32,6	43,0	11,6	Kurang Baik
9.	Lokasi koperasi mudah di jangkau oleh anggota	0	1,2	1,2	60,5	37,2	Kurang Baik
10.	Gedung dan interior koperasi yang menarik	1,2	0	3,5	48,8	46,5	Kurang Baik

Dari hasil penelitian di ketahui bahwa dari 10 item mengenai Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantann Singingi kurang baik. Kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kategori tidak baik adalah pengurus dan karyawan koperasi ramah dalam melayani anggota, pengurus dan kayawan mampu berkomunikasi dengan baik, koperasi memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi anggota, lokasi koperasi mudah di jangkau oleh anggota dan gedung dan interior koperasi yang menarik.

Kepuasan Anggota

Secara teori kepuasan anggota di pengaruhi oleh beberapa faktor salah satu nya adalah Kualitas Pelayanan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi suatu koperasi karena merupakan kunci bagi loyalitas pelanggan. Dengan terciptanya kepuasan, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan mempromosikanya kepada konsumen lainnya. Oleh karena itu, koperasi sebagai badan usaha yang harus memperhatikan kepuasan anggota sebagai konsumen untuk mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini menggunakan 4 indikator untuk mengukur kepuasan anggota yaitu: (1) Pelayanan prima, (2) standar kinerja, (3) umpan balik kinerja anggota, (4) mutu dan kepuasan, (5) dan motivasi organisasi. Dan dari lima indikator ini di buat sepuluh pertanyaan dengan hasil:

Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden mengenai kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 6. KepuasanAnggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Item	Penilaian %					
		S	SP	N	TP	STP	Kategori
1.	Syarat untuk peminjaman koperasi sangat mudah	2,3	11,6	45,3	31,4	9,3	Puas
2.	Proses peminjaman koperasi sangat cepat	5,8	27,9	43,0	20,9	2,3	Puas
3.	Pengambilan peminjaman yang di berlakukan oleh koperasi sangat tepat waktu	8,1	29,1	37,2	24,4	1,2	Puas
4.	Penyampaian informasi oleh pengurus kepada anggota sangat jelas	3,5	33,7	43,3	17,4	2,3	Puas
5.	Harga barang di warung koperasi lebih murah dari tempat lain	1,2	22,1	53,5	22,1	1,2	Puas
6.	Shu yang di terima oleh anggota sebanding dengan jumlah transaksi yang di lakukan	4,7	20,9	45,3	29,1	0	Puas
7.	Produk yang di tawarkan koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota	4,7	17,4	52,3	24,4	1,2	Puas
8.	Sikap karyawan dalam menghadapi penggunaan jasa kredit macet dalam proses pengambilan pinjaman oleh koperasi sangat ramah	8,1	18,6	33,7	37,2	2,3	Puas
9.	Tegur sapa yang di lakukan karyawan koperasi sangat ramah	48,8	30,2	8,1	5,8	7,0	Puas
10.	Ketua koperasi sering memberikan motivasi kepada karyawan dan anggota koperasi demi kemajuan koperasi.	5,8	16,3	38,4	34,9	4,7	Puas

Dari hasil penelitian di ketahui bahwa dari 10 item mengenai Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantann Singingi sudah puas. Kepuasan Anggota yang termasuk ke dalam kategori puas adalah harga barang di warung koperasi lebih murah dari tempat lain, produk yang di tawarkan koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota, tegur sapa yang di lakukan karyawan koperasi sangat ramah dan syarat untuk peminjaman koperasi sangat mudah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Setelah dilakukan uji hipotesis pada uji t hitung $(5,604) > t \text{ tabel } (1,989)$ atau signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dan selanjutnya dapat di lihat dari Uji Deteminasi dapat di lihat di tabel 4 Diketahui nilai R Square sebesar 0,272. Artinya adalah bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 27,2% sedangkan 72,8 % lainnya di pegaruhi oleh faktor lainya yang tidak ada dalam penelitian ini. Dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang di berikan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan singingi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang di rasakan oleh anggota, dengan anggota merasa puasa makan anggota akan sering berbelanja di Koperasi.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Irwanto Abas (2014) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Unit Desa Berkat Kecamatan Telaga berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan anggota) pada pada Koperasi Unit Desa Berkat Kecamatan Telaga yakni di peroleh (R-Square) sebesar 0,389 atau 38,9% sedangkan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat diprediksi oleh penulis misalnya, harga produk/jasa, tarif bunga yang kompetitif, skim pinjaman yang kolektif.

Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir perlu lagi meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi dan menjadikan pelanggan yang loyal terhadap koperasi.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantann Singingi kurang baik. Kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kategori tidak baik adalah pengurus dan karyawan koperasi ramah dalam melayani anggota, pengurus dan kariawan mampu berkomunikasi dengan baik, koperasi memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi anggota, lokasi koprasi mudah di jangkau oleh anggota dan gedung dan interior koperasi yang menarik.

2. Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sudah puas, kepuasan Anggota yang termasuk ke dalam kategori puas adalah harga barang di warung koperasi lebih murah dari tempat lain, produk yang di tawarkan koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota, tegur sapa yang di lakukan karyawan koperasi sangat ramah dan Syarat untuk peminjaman koperasi sangat mudah.
3. Kualitas pelayanan yang di berikan koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Jika kualitas pelayanan di tingkatkan maka kepuasan anggota di perkirakan akan meningkat.

Rekomendasi

Berdasarkan penelitian, maka penulis merekomendasikan:

1. Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang di berikan kepada anggota. Karena memberikan kualitas pelayanan yang baik memeberikan pengaruh terhadap kepuasan anggota.
2. Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan anggota, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota.
3. Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segala hal, sehingga anggota mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak koperasi agar tidak muncul keluhan keluhan dari anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*, Andi Offase: Yogyakarta
- Gerson. F Richard. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM : Jakarta
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga : Semarang
- Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konseo Dinamis Indikator Dan Implikasinya*. Penerbit Grava Media : Yogyakarta.
- Meti Duwi Yanti Fitrayati. 2014. *Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan Konsumen konsumen/anggota terhadap Loyalitas Konsumen/Anggota Pada KPRI*

Bahagia Jaya Gubeng Surabaya. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya.

Miss Mareeyah Tohyo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Islam Pattani di Thahiland Selatan*

Miss Mareeyah Tohyo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Islam Pattani di Thahiland Selatan.*

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT.Bumi aksara : Jakarta

Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 *Tentang Perkoperasian*