

# THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO PARTICIPATION OF KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITY OF RIAU

Sri Lestari<sup>1</sup>,Makhdalena<sup>2</sup>,Hardisyem Syabrus<sup>3</sup>

Email: [sri.lestari98@rocketmail.com](mailto:sri.lestari98@rocketmail.com), [gelatik14@yahoo.co.id](mailto:gelatik14@yahoo.co.id), [hardi\\_545@yahoo.com](mailto:hardi_545@yahoo.com)

No.Hp 082170063905

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstract:** *The purpose of the research is to find out the influence of service quality to participation of Koperasi Pegawai Republik Indonesia University of Riau. This research is a quantitative research, with amount of population is 1.949 members and amount sample is 94 members. The method that used to gathering data is quisioner. Analysis data method uses descriptive analysis and multiple linier. The results showed that the quality of care consisting of realibility (X1), assurance (X2), emphaty (X3), tangible (X4), and tresponsiveness (X5), jointly have a positive influence. The results showed that service quality has a significant impact on the participation of members KPRI University of Riau, which amounted to 76%.*

*Of the five variables that affect the participation of Members of KPRI University of Riau, the most dominant variable is a variable Empathy, has tcount (4.880) > t table (1,987) compared with the other variables, with significant requirements.*

**Keywords :** *Participation, Quality of Service, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, responsiveness.*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) UNIVERSITAS RIAU**

Sri Lestari<sup>1</sup>, Makhdalena<sup>2</sup>, Hardisyem Syabrus<sup>3</sup>

Email: [sri.lestari98@rocketmail.com](mailto:sri.lestari98@rocketmail.com), [gelatik14@yahoo.co.id](mailto:gelatik14@yahoo.co.id), [hardi\\_545@yahoo.com](mailto:hardi_545@yahoo.com)

No.Hp 082170063905

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi berjumlah 1.494 anggota dan sampel 94 anggota. Metode pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Keandalan (X1), Jaminan (X2), Empati (X3), Bukti Fisik (X4), dan Daya Tanggap (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Universitas Riau, yaitu sebesar 76%.

Dari lima variabel yang memengaruhi partisipasi anggota KPRI Universitas Riau, variabel yang paling dominan adalah variabel Empati, mempunyai nilai  $t$  hitung (4,880) >  $t$  tabel (1,987) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

**Kata Kunci :** Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap.

## PENDAHULUAN

Dasar hukum Koperasi adalah UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Selanjutnya didalam penjelasan dikemukakan antara lain bahwa kemakmuran rakyatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang seorang, yang sesuai dengan itu adalah koperasi. Dalam hubungan ini koperasi sangat penting guna menumbuh kembangkan potensi ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan kehidupan yang demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan.

Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggota yaitu dapat menyediakan barang-barang dengan harga yang relatif murah, dapat menjualkan barang-barang dengan harga yang baik, dan dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam perkembangan usaha koperasi, dikarenakan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi.

Untuk dapat mewujudkan kepuasan anggota tentu bukan hal yang mudah karena setiap anggota memiliki harapan pelayanan yang tentunya berbeda. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memuaskan anggota adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota.

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh koperasi bagi kepuasan anggota. Jika harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi karena telah menciptakan kesenangan konsumen yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang menciptakan loyalitas konsumen (Tjiptono, 2007).

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu, sebuah perusahaan/lembaga harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kualitas pelayanan didukung dengan fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, karena tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau merupakan suatu koperasi yang relatif cukup besar dengan jumlah anggota pada tanggal 31 Desember 2014 sebesar 1.494 orang. KPRI Universitas Riau yang berdomisili dalam wilayah hukum Kota Pekanbaru memiliki Badan Hukum No. 652/PAD/KWK.4/5.1//XII/1996 tanggal 29 Desember 1996.

Rapat anggota mempunyai peranan penting dalam menentukan maju mundurnya tata kehidupan koperasi, karena rapat anggota membahas persoalan yang timbul selama kegiatan koperasi berlangsung dan kemudian mencari solusi penyelesaiannya. Dalam mencari solusi partisipasi anggota sangat diperlukan, oleh karena itu anggota diminta untuk dapat mengemukakan pendapat atau saran baik diminta atau tidak yang kemudian akan diambil oleh koperasi.

Secara umum, Partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif.(Hendar & Kusnadi, 2005). Para anggota koperasi haruslah selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh koperasi karena koperasi bisa tumbuh dan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari anggotanya baik itu berupa partisipasi anggota dalam pemupukan modal yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela maupun partisipasi di dalam memanfaatkan pelayanan-pelayanan atau jasa yang diberikan oleh koperasi dan partisipasi anggota dalam mengambil keputusan-keputusan penting bagi anggota.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian seperti sampel penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Teknik sampel yang digunakan adalah Area Probability Sample dimana pengambilan sampel dengan memperhatikan area dimana populasi berada dan dengan menggunakan rumus Taro Yamane dari rakhmat (Riduwan, 2010) maka didapatlah sampel sebanyak 94 responden.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah partisipasi anggota (Y), kualitas pelayanan (keandalan  $X_1$ , jaminan  $X_2$ , empati  $X_3$ , bukti fisik  $X_4$ , daya tanggap  $X_5$ ).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Data kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berhubungan dengan kualitas pelayanandan partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala *likert* dengan ketentuan skala jawaban adalah sebagai berikut :

**Tabel 1: Bobot skala likert**

No	Nama Unit	Bobot
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh penulis menggunakan Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil

Hasil analisis deskriptif berkaitan dengan partisipasi anggota terangkum dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Partisipasi Anggota	12.7979	2.33260	94
Keandalan	4.7840	.66992	94
Jaminan	4.0519	.65387	94
Empati	4.0555	.69660	94
Bukti Fisik	4.2816	.55424	94
Daya Tanggap	4.0191	.65629	94

Sumber : hasil pengolahan data SPSS, tahun 2016.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan jumlah responden (N) ada 94 responden. Gambaran responden dari variabel yang diteliti adalah partisipasi anggota, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik dan daya tanggap.

Variabel yang pertama adalah partisipasi anggota dengan nilai rata-rata (mean) 12.7979%, standar deviasisebesar 2.33260%.maka dapat disimpulkan partisipasi anggota relative besar. Statistic deskriptif variabel yang ke dua yaitu keandalan dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 0.47840% standar deviasi sebesar 0.66992% nilai ini menunjukkan bahwa, keandalan yang dimiliki koperasi relative besar.

Statistic deskriptif untuk variabel yang ke tiga yaitu jaminan memiliki nilai rata-rata sebesar 0.40519% serta dengan nilai standar deviasi sebesar 0.65387%. nilai ini menunjukkan bahwa, jaminan yang dimiliki koperasi relative besar.

Statistic deskriptif untuk variabel yang ke empat yaitu empati memiliki nilai rata-rata sebesar 0.40555% serta dengan nilai standar deviasi sebesar 0.69660%.nilai ini menunjukkan bahwa, empati memiliki nilai rata-rata sebesar 0.40555% serta dengan nilai standar deviasi sebesar 0.69660%. nilai ini menunjukkan bahwa, empati yang dimiliki koperasi relative cukup besar.

Statistic deskriptif untuk variabel yang ke lima yaitu bukti fisik memiliki nilai rata-rata sebesar 0.42816% serta dengan nilai standar deviasi sebesar 0.55424%. nilai ini menunjukkan bahwa, bukti fisik yang dimiliki koperasi relative kecil.

Statistic deskriptif untuk variable yang ke enam yaitu daya tanggap memiliki nilai rata-rata 0.40191% serta dengan nilai standar deviasi sebesar 0.65629% nilai ini menunjukkan bahwa, daya tanggap yang dimiliki koperasi cukup besar.

**Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota**

Partisipasi Anggota	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	2.33260	-
Rata-rata	12.7979	-
Di bawah rata-rata	35	37.24
Di atas rata-rata	59	62.76

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2016

Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa standar deviasi Partisipasi anggota KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 2.33260%. angka ini lebih rendah dari rata-rata partisipasi anggota yaitu 12.7979% anggota yang memiliki partisipasi dibawah rata-rata ada sebanyak 35 responden atau sebesar 37.24% sedangkan partisipasi anggota diatas rata-rata ada sebanyak 59 responden atau sebesar 62.76% itu artinya partisipasi pada anggota koperasi relative tinggi.

**Tabel 4. Keandalan( $X_1$ )**

Keandalan	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	0.66992	-
Rata-rata	0.47840	-
Di bawah rata-rata	54	57.45
Di atas rata-rata	40	42.55

Sumber : Data Olahan ( 2016 )

Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa standar deviasi keandalan yang dimiliki oleh KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 0.66992%. angka ini lebih tinggi dari rata-rata keandalan koperasi yaitu 0.47840% anggota yang menilai keandalan koperasi dibawah rata-rata ada sebanyak 54 responden atau sebesar 57.45% sedangkan anggota yang menilai keandalan koperasi diatas rata-rata ada sebanyak 40 responden atau sebesar 42.55% itu artinya anggota menilai keandalan yang diberikani koperasi cukup tinggi.

**Tabel 5. Jaminan ( $X_2$ )**

Jaminan	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	0.65387	-
Rata-rata	0.40519	-
Di bawah rata-rata	43	45.74
Di atas rata-rata	51	54.26

Sumber : Data Olahan ( 2016 )

Data pada tabel 5 menunjukkan bahwa standar deviasi jaminan yang dimiliki oleh KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 0.65387%. angka ini lebih tinggi dari rata-rata jaminan koperasi yaitu 0.470519% anggota yang menilai jaminan koperasi dibawah rata-rata ada sebanyak 43 responden atau sebesar 45.74% sedangkan anggota yang

menilai jaminan koperasi di atas rata-rata ada sebanyak 51 responden atau sebesar 57.45% itu artinya anggota menilai jaminan yang dimiliki koperasi cukup tinggi.

**Tabel 6. Empati (X<sub>3</sub>)**

Empati	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	0.69660	-
Rata-rata	0.40555	-
Di bawah rata-rata	32	34.04
Di atas rata-rata	62	65.96

**Sumber : Data Olahan ( 2016 )**

Data pada tabel 6 menunjukkan bahwa standar deviasi empati yang diberikan oleh KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 0.65387%. angka ini lebih tinggi dari rata-rata empati koperasi yaitu 0.40555% anggota yang menilai empati koperasi dibawah rata-rata ada sebanyak 32 responden atau sebesar 34.04% sedangkan anggota yang menilai empati koperasi di atas rata-rata ada sebanyak 62 responden atau sebesar 65,96% itu artinya anggota menilai empati yang diberikani koperasi cukup tinggi.

**Tabel 7. Bukti Fisik (X<sub>4</sub>)**

Bukti Fisik	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	0.55424	-
Rata-rata	0.42816	-
Di bawah rata-rata	35	37.23
Di atas rata-rata	59	62.77

**Sumber : Data Olahan ( 2016 )**

Data pada tabel 7 menunjukkan bahwa standar deviasi bukti fisik yang diberikan oleh KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 0.55424%. angka ini lebih tinggi dari rata-rata bukti fisik koperasi yaitu 0.42816% anggota yang menilai bukti fisik koperasi dibawah rata-rata ada sebanyak 35 responden atau sebesar 37.23% sedangkan anggota yang menilai bukti fisik koperasi di atas rata-rata ada sebanyak 59 responden atau sebesar 62.77% itu artinya anggota menilai bukti fisik yang diberikani koperasi cukup tinggi.

**Tabel 8. Daya Tanggap(X<sub>5</sub>)**

Daya Tanggap	Jumlah	Persentase
Standar Deviasi	0.65629	-
Rata-rata	0.40191	-
Di bawah rata-rata	46	48.94
Di atas rata-rata	48	51.06

**Sumber : Data Olahan ( 2016 )**

Data pada tabel 8 menunjukkan bahwa standar deviasi daya tanggap yang diberikan oleh KPRI Universitas Riau yaitu sebesar 0.65629%. angka ini lebih tinggi dari rata-rata daya tanggap koperasi yaitu 0.40191% anggota yang menilai daya tanggap koperasi dibawah rata-rata ada sebanyak 46 responden atau sebesar 48.94% sedangkan anggota yang menilai daya tanggap koperasi di atas rata-rata ada sebanyak

48 responden atau sebesar 51.06% itu artinya anggota menilai daya tanggap yang diberikan koperasi cukup tinggi.

Selanjutnya hasil perhitungan analisis regresi terangkum dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 9. Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7.254	1.651		-4.395	.000
Keandalan	.721	.201	.207	3.586	.001
Jaminan	.716	.260	.201	2.750	.007
Empati	1.204	.247	.359	4.880	.000
Bukti Fisik	.888	.290	.211	3.061	.003
Daya Tanggap	1.248	.259	.351	4.816	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2016

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = -7,254 + 0,721 K + 0,716 J + 1,204 E + 0,888 BF + 1,248 DT + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar -7,254. Artinya adalah apabila variable independen diasumsikan nol (0), maka partisipasi anggota sebesar -7,254.
2. Nilai koefisien regresi variable keandalan sebesar 0,721. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan keandalan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 0,721 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,716. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan jaminan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 0,716 dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 1,204. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan empati sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 1,204 dengan asumsi variabel lain tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,888. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan bukti fisik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 0,888 dengan asumsi variabel lain tetap.
6. Nilai koefisien regresi variable daya tanggap sebesar 1,248. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan daya tanggap sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 1,248 dengan asumsi variabel lain tetap.
7. Standar error (e) merupakan variable acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

## Pembahasan

Kehandalan ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa para karyawan yang merupakan anggota di KPRI Universitas Riau memiliki kekurangan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada anggota atau konsumen. Selain itu, karyawan KPRI Universitas Riau juga dapat memberikan ketepatan dalam pencatatan pembayaran kepada anggota sesuai dengan waktu yang telah diberikan oleh pihak koperasi tersebut. Jadi, kehandalan yang dapat diberikan di KPRI Universitas Riau merupakan suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani konsumen dengan tepat dan akurat.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana kualitas pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan kebutuhan anggota atau konsumen. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap juga dapat menentukan partisipasi anggota KPRI Universitas Riau. Hal tersebut terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas dimensi kualitas pelayanan jasa (jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (partisipasi anggota). Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota KPRI Universitas Riau. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa keamanan anggota dalam menggunakan jasa koperasi terjamin. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa KPRI Universitas Riau juga menyediakan kredit kepada anggotanya. Kredit yang disediakan tersebut dapat terjamin keamanan dan kecepatannya dalam memperoleh dana dengan bunga yang relatif kecil. Jadi, jaminan merupakan kepercayaan anggota terhadap kualitas pelayanan karyawan KPRI Universitas Riau yang ditunjukkan dengan jaminan yang baik, dan jaminan pemberian kredit dengan prosedur yang mudah dan bunga yang rendah.

Empati ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa KPRI Universitas Riau memberikan perhatian terhadap setiap keluhan yang dialami oleh konsumen yang merupakan anggota KPRI Universitas Riau. Selain itu, para karyawan di KPRI Universitas Riau memiliki sikap yang ramah dalam memperlakukan anggotanya sehingga membuat anggota menjadi tertarik untuk ikut berpartisipasi dalam usaha menjalankan dan meningkatkan usaha yang telah dilakukan oleh koperasi tersebut.

Selanjutnya, bukti fisik ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas di KPRI Universitas Riau memadai, seperti kondisi ruang koperasi yang cukup luas dan bersih, dan juga terdapat tempat parkir bagi karyawan dan konsumen yang memadai dan aman. Selain itu kerapian dalam penataan barang di koperasi tersebut juga merupakan bukti fisik yang dapat dilihat di KPRI Universitas Riau.

Daya tanggap ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa karyawan maupun pengurus koperasi dengan sabar dan bersedia membantu keluhan anggota. Daya tanggap lain yang ditunjukkan oleh karyawan KPRI Universitas Riau adalah kemampuan karyawan dalam menanggapi komplain anggota dengan cepat dan segera.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPRI Universitas Riau sangat menentukan partisipasi anggota terhadap koperasi tersebut, baik dalam bidang

organisasi maupun dalam bidang usaha. Salah satu partisipasi anggota dapat dilihat dari keikutsertaan anggota dalam rapat anggota tahunan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KPRI Universitas Riau dapat mempengaruhi keinginan anggota dalam ikut berpartisipasi guna menjalankan dan meningkatkan usaha yang ada pada koperasi tersebut. Adanya keinginan anggota untuk berpartisipasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada KPRI Universitas Riau. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Universitas Riau.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil simpulan sebagai berikut :

Semua variable bebas yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari variable *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness* memiliki hubungan yang kuat (korelasi) terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti ingin memberikan rekomendasi yaitu bagi pihak KPRI Universitas Riau, Untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi, maka koperasi harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dhanie Istiani Aromatika. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada KUD Makmur Jaya Kecamatan Jekulo Kudus. *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung .
- Riska Yuniati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Wanita Pesona Marta Di Kecamatan Marpoyan Damai

Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Riau*. Hlm. 1-8. (diakses 30 April 2016).

Kotler, P. And Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran Ed.13*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran, MM. Erlangga. Jakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.