

**ANALYSIS OF MEMBERS SATISFACTION LEVEL OF QUALITY  
SERVICE OF EMPLOYEE CORPORATION OF INTI NILO  
SEJAHTERA KEMANG, PANGKALAN KURAS DISTRICT,  
PELALAWAN REGENCY**

**Nia Riska Kurnia<sup>1</sup>, Suarman<sup>2</sup>, R M Riadi<sup>3</sup>**

Email: niariskakurnia2016@gmail.com<sup>1</sup>, suarman@lecturer.unri.ac.id<sup>2</sup>, rmriadi75@gmail.com<sup>3</sup>  
Phone Number: 082267816852

*Economic Education Studies Program  
Departement of Social Science  
Faculty of Teacher Training and Education  
Riau University*

**Abstract:** *This study was conducted aiming to determine the level of member's satisfaction at Employee Corporation of inti Nilo Sejahtera in Kemang Village, Pangkalan Kuras Subdistrict, Pelalawan Regency. In addition, this study was also conducted to examine the effect of service quality toward member satisfaction at Employee Corporation of inti Nilo Sejahtera. The samples of this research were 81 people; those are determined by random sampling. The instrument used was a questionnaire. The descriptive statistic and correlation analysis applied as data analyzed. The results of the study revealed that the level of member's satisfaction of Employee Corporation of Inti Nilo Sejahtera categorized as low level, the service quality of Employee Corporation of Inti Nilo Sejahtera categorized as low level. Based on linear regression analysis, it is known that the significant effect between the levels of satisfaction toward service quality was 37.7%, while the other 62.3% was influenced by other variables not examined in this study.*

**Key Words:** *Members' satisfaction, Service quality*

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA ATAS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KARYAWAN INTI NILO SEJAHTERA DESA KEMANG KECAMATAN PANGKALAN KURAS KABUPATEN PELALAWAN

Nia Riska Kurnia<sup>1</sup>, Suarman<sup>2</sup>, R M Riadi<sup>3</sup>

Email: niariskakurnia2016@gmail.com<sup>1</sup>, suarman@lecturer.unri.ac.id<sup>2</sup>, rmriadi75@gmail.com<sup>3</sup>  
Phone Number: 082267816852

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

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi karyawan inti nilo sejahtera desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Jumlah sampel penelitian 81 orang yang ditentukan dengan *random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan korelasi. Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan adalah pada kategori rendah, kualitas pelayanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan adalah pada kategori rendah. Berdasarkan analisis regresi linear diketahui bahwa pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan anggota atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan sebesar 37,7%, sedangkan 62,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Anggota Koperasi, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Permasalahan koperasi belakangan ini adalah kurang diminatinya dan tingginya tingkat persaingan usaha serupa. Padahal, perkembangan koperasi terbukti mendorong kehidupan ekonomi masyarakat saat ini, koperasi terbukti masih diperlukan terutama dalam rangka mendorong pertumbuhan sektor usaha kecil dan menengah. Koperasi telah menyumbang sepertiga pasar kredit mikro di Indonesia yang sangat dibutuhkan masyarakat luas dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing. Bahkan koperasi mampu melayani puluhan juta pelanggan, melebihi kemampuan bank besar sekalipun.

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh kepuasan anggota koperasi untuk terus berpartisipasi aktif dalam koperasi, mengingat persaingan layanan jasa serupa dapat mengancam eksistensi koperasi. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain.

Koperasi perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan anggota. Melalui pemahaman ini diharapkan koperasi sebagai organisasi jasa akan mengeliminasi tuntutan anggota dan mengoptimalkan kepuasan anggotanya (Lupiyoadi & Hamdani, 2014: 216).

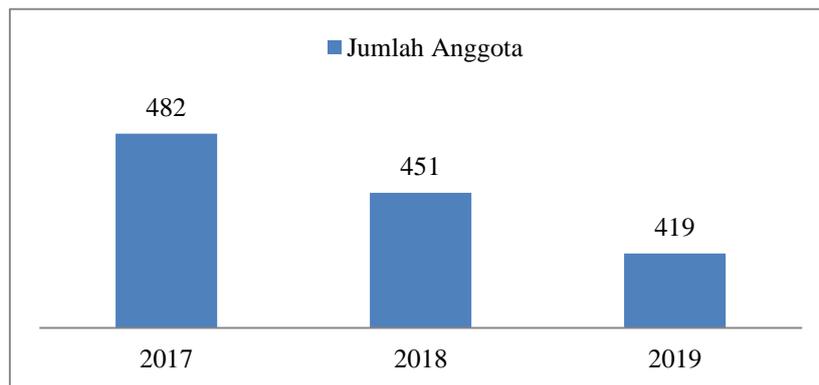
Dalam urusan pelayanan dibidang jasa, kepuasan adalah elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan suatu organisasi. Pelayanan jasa tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Jasa tidak terpisahkan, maksudnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi (Laksana, 2016: 85).

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberika pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2015: 121) kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Koperasi dalam menjalankan perannya sesuai dengan jati diri koperasi adalah profesionalisme koperasi, dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Pesatnya perkembangan koperasi di daerah mengikut sertakan di Kabupaten Pelalawan sebagai salah satu daerah sentral pengembangan koperasi. Berikut ini daftar persebaran koperasi di kabupaten Pelalawan:

Terdapat 20 koperasi aktif di Kabupaten Pelalawan yang berbadan hukum (depkop.go.id). Diantara 20 koperasi tersebut, koperasi karyawan Inti Nilo sejahtera merupakan salah satu koperasi yang berkembang cukup pesat pada tahun 2017. Koperasi karyawan inti nilo memiliki dua produk yang ditawarkan yaitu warung serba ada dan simpan pinjam.

Berdasarkan pra-survey yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan pengurus Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, diperoleh informasi bahwa jumlah anggota koperasi mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini diketahui dari masih banyaknya anggota yang merupakan karyawan Inti Nilo Sejahtera tapi tidak secara aktif lagi bergabung di koperasi pada tahun 2017, 2018 dan 2019.



Gambar 1. Jumlah Anggota Koperasi tahun 2017-2019

Gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah anggota koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera setiap tahunnya. Data tersebut juga sesuai dengan Laporan Pertanggungjawaban Pengurus pada Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera terdapat penurunan simpanan anggota, dari hasil wawancara diketahui bahwa sebagian anggota yang mengurangi simpanannya dikarenakan ketidakpuasan terhadap layanan koperasi. Selain itu, peneliti juga melakukan prasarvei terhadap 10 orang anggota tentang kepuasan anggota dan diketahui bahwa dari 10 orang anggota koperasi mengeluhkan tentang ketidak lengkapan waserda, 6 anggota koperasi mengatakan ketidak puasan akibat lambatnya respon penjaga warung jika ada pesanan anggota koperasi, 7 anggota koperasi mengatakan keluhan terhadap jam buka waserda yang tidak konsisten setiap harinya, misalnya pada hari tertentu buka pukul 8 namun pada hari lainnya buka pukul 10. Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan anggota koperasi di koperasi karyawan inti nilo sejahtera.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupetan Pelalawan, mengetahui kualitas pelayanan menurut anggota koperasi Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupetan Pelalawan, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupetan Pelalawan.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera dengan jumlah anggotanya adalah 419 orang. Sampel dalam penelitian ini ditarik melalui *simple random sampling* dengan menggunakan rumus slovin, sehingga didapatkan jumlah 81 orang.

Data primer dalam penelitian ini adalah data ordinal dari skala likert yang diperoleh dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku laporan pertanggung jawaban pengurus koperasi tahun 2017,2018 dan 2019.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Data dianalisis secara deskriptif dan regresi

linear. Analisis deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul, dengan kata lain analisis deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan analisis regresi linear dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Untuk menentukan kategori deskripsi persentase yang diperoleh, maka dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi dan Kategori Hasil Penelitian

Klasifikasi Tingkat kepuasan	Kategori Tingkat kepuasan
65 – 80	Sangat tinggi
49 – 64	Tinggi
33 – 48	Rendah
16 – 32	Sangat Rendah

Selanjutnya, untuk melihat besarnya korelasi antara variabel dependen dan independen dianalisis nilai koefisien korelasi. Adapun interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Pedoman untuk memberikan interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

1. Analisis Deskriptif
  - a. Kualitas Pelayanan Koperasi

Jumlah pernyataan mengenai kualitas pelayanan koperasi dalam angket yang diberikan kepada responden adalah sebanyak 16 butir soal. Berdasarkan jawaban dari angket masing-masing anggota yang menjadi responden dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan didapatkan gambaran pada Tabel 3:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera.

No	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	65 – 80	Sangat Tinggi	0	0
2	49 – 64	Tinggi	10	12,35
3	33 – 48	Rendah	62	76,54
4	16 – 32	Sangat Rendah	9	11,11
Total			81	100

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa secara umum kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera tergolong rendah. Secara lebih rinci variabel kinerja pengurus dibagi dalam lima indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Analisis deskriptif persentase untuk masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan koperasi sebagai berikut :

1) *Tangibles* (bukti nyata)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *Tangibles* (bukti nyata) pada variabel kualitas layanan di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, berdasarkan angket yang diterima dari responden dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi pada indikator *tangibles*

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)
1	12 – 15	Sangat Tinggi	1	1,23
2	9 – 11	Tinggi	16	19,75
3	6 – 8	Rendah	36	44,44
4	3 – 5	Sangat rendah	28	34,57
Total			81	100

Berdasarkan tabel 4 menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator *tangibles* berada dalam kategori kualitas pelayanan rendah.

2) *Reability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *reability* (kehandalan) pada variabel kualitas layanan di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, berdasarkan angket yang diterima dari responden dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi frekuensi pada indikator *Reability*

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)
1	16 – 20	Sangat Tinggi	6	7,41
2	12 – 15	Tinggi	41	50,62
3	8 – 11	Rendah	26	32,10
4	4 – 7	Sangat Rendah	8	9,88
Total			81	100

Berdasarkan tabel 5, menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator *reability* (kehandalan) berada dalam kategori kualitas pelayanan tinggi.

3) *Responsiveness* (kesiapsiagaan / tanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *responsiveness* (kesigapan/ tanggapan) sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi pada indikator *Responsiveness*

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)
1	12 – 15	Sangat Tinggi	0	0
2	9 – 11	Tinggi	6	7,41
3	6 – 8	Rendah	45	55,56
4	3 – 5	Sangat Rendah	30	37,04
Total			81	100

Berdasarkan tabel 6, menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator *responsiveness* berada dalam kategori kualitas pelayanan rendah.

4) *Assurance* (jaminan / kepastian)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *assurance* (jaminan atau kepastian) pada variabel kualitas layanan di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, berdasarkan angket yang diterima dari responden dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi frekuensi pada indikator *Assurance*

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	12 – 15	Sangat Tinggi	0	0	6,11
2	9 – 11	Tinggi	5	6,17	
3	6 – 8	Rendah	46	56,79	
4	3 – 5	Sangat Rendah	30	37,04	
Total			81	100	

Berdasarkan tabel 7 menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator *assurance* berada dalam kategori kualitas pelayanan rendah.

5) *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *emphaty* (empati) pada variabel kualitas layanan di Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi pada indikator *Emphaty*

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	12 – 15	Sangat Tinggi	18	22,22	9,99
2	9 – 11	Tinggi	47	58,02	
3	6 – 8	Rendah	15	18,52	
4	3 – 5	Sangat Rendah	1	1,23	
Total			81	100	

Berdasarkan tabel 8, menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator *emphaty* berada dalam kategori kualitas pelayanan tinggi.

b. Kepuasan Anggota Koperasi

Berdasarkan jawaban dari angket masing-masing anggota yang menjadi responden dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan didapatkan gambaran pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera.

No	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
1	45 – 55	Sangat Tinggi	0	0	25,40
2	34 – 44	Tinggi	4	4,94	
3	23 – 33	Rendah	61	75,31	
4	12 – 22	Sangat Rendah	16	19,75	
Total			81	100	

Berdasarkan Tabel 9 terlihat bahwa secara umum kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera tergolong rendah. Secara lebih rinci variabel kinerja pengurus dibagi dalam empat indikator yaitu kepuasan terhadap produk yang dihasilkan, kesediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain, tingkat konfirmasi harapan anggota dan, minat meningkatkan simpanan atau usaha. Analisis deskriptif persentase untuk masing-masing indikator dari variabel kinerja pengurus sebagai berikut:

1) Kepuasan terhadap produk yang dihasilkan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kepuasan terhadap produk yang dihasilkan pada variabel kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, berdasarkan angket yang diterima dari responden dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi pada indikator Kepuasan terhadap produk

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	12 – 15	Sangat Tinggi	0	0	7,25
2	9 – 11	Tinggi	11	13,58	
3	6 – 8	Rendah	62	76,54	
4	3 – 5	Sangat Rendah	8	9,88	
Total			81	100	

Berdasarkan tabel 10, menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator kepuasan terhadap produk yang dihasilkan berada dalam kategori rendah.

2) Ketersediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator Ketersediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain pada variabel kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera, berdasarkan angket yang diterima dari responden dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi pada indikator Ketersediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	12 – 15	Sangat Tinggi	0	0	5,98
2	9 – 11	Tinggi	5	6,17	
3	6 – 8	Rendah	41	50,62	
4	3 – 5	Sangat Rendah	35	43,21	
Total			77	100	

Berdasarkan tabel 11, menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator Ketersediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain berada dalam kategori kepuasan anggota yang sangat rendah.

3) Tingkat Konfirmasi harapan anggota

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator tingkat konfirmasi harapan anggota pada variabel kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi pada indikator Tingkat Konfirmasi harapan anggota

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	12 – 15	Sangat Tinggi	1	1,23	6,86
2	9 – 11	Tinggi	12	14,81	
3	6 – 8	Rendah	52	64,20	
4	3 – 5	Sangat Rendah	16	19,75	
Total			77	100	

Berdasarkan tabel 12, dengan menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator tingkat konfirmasi harapan anggota berada dalam kriteria kepuasan rendah.

4) Minat meningkatkan simpanan atau usaha

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator minat meningkatkan simpanan atau usaha pada variabel kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi pada indikator Minat meningkatkan simpanan atau usaha

No	Klasifikasi	Kategori	F	(%)	Mean
1	8 – 10	Sangat Tinggi	2	2,47	5,31
2	6 – 7	Tinggi	30	37,04	
3	4 – 5	Rendah	45	55,56	
4	2 – 3	Sangat Rendah	4	4,94	
Total			77	100	

Berdasarkan tabel 13, dengan menyatakan bahwa jawaban responden pada indikator minat meningkatkan simpanan atau usaha berada dalam kategori rendah.

c. Persamaan Regresi Linear

Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan cara menganalisis kepuasan anggota (Y) sebagai variabel dependen atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera (X) sebagai variabel independen. Dari analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 15. Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663,628	1	663,628	47,813	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1096,503	79	13,880		
	Total	1760,132	80			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Koperasi

Tabel Uji signifikansi diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linearitas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig.), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. = 0,000, berarti Sig. < dari kriteria signifikansi (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi kepuasan anggota atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan cara menganalisis kepuasan anggota (Y) sebagai variabel dependen atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera (X) sebagai variabel independen. Dari analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,633 + 0,459X$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 8,633 dengan nilai positif menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi bernilai 8,633 jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan koperasi (X) menunjukkan nilai sebesar 0,459 ini berarti menunjukkan arah pengaruh antara kualitas pelayanan koperasi (X) terhadap kepuasan anggota koperasi (Y) adalah signifikan positif dengan nilai signifikasinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan koperasi berbanding lurus dengan kepuasan anggotanya artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera

Koefisien determinasi atau *R Square* ( $R^2$ ) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi di mana setiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan dalam model meningkatkan nilai  $R^2$  meskipun variabel yang dimasukkan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan, *Adjusted R Square* ( $R^2_{adj}$ ). Berikut adalah hasil uji *Adjusted R Square*:

Tabel 16. Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,614 <sup>a</sup>	,377	,369	3,72556	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Koperasi

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel diatas nilai korelasi adalah 0,614. Nilai ini didapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori kuat. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai *R Square* atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 37,7%. Nilai korelasi kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan anggota koperasi (Y) adalah sebesar 0,614. Berdasarkan kategori kuat lemahnya korelasi (hubungan) termasuk pada kategori “Kuat” yaitu pada interval nilai 0,600-0,799. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 62,3% terhadap variabel kepuasan anggota, sedangkan 62,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Kepuasan Anggota Koperasi dapat dilihat dalam empat indikator yaitu kepuasan terhadap produk yang dihasilkan, kesediaan anggota untuk merekomendasikan ke orang lain, tingkat konfirmasi harapan anggota dan, minat meningkatkan simpanan atau usaha. Berdasarkan analisis yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan anggota koperasi dalam penelitian ini berada pada kategori sedang dengan nilai mean 25,40. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari lima indikator yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Berdasarkan analisis terhadap 81 orang anggota koperasi diketahui bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan adalah pada kategori sedang yaitu 40,70. Pada indikator bukti nyata / *tangibles* diketahui bahwa 44% responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan pada kategori sedang, 34,57% pada kategori rendah dan hanya 1,23% yang mengatakan pada kategori tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di koperasi inti nilo sejahtera melalui analisis linear sederhana dilihat bahwa koefisien regresi sebesar  $Y = 8,633 + 0,459X$  yang artinya setiap penambahan 0,459 pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi sebesar 8,633. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan anggota yang dirasakan. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi adalah sebesar 37,7%. Selain itu pengujian hipotesis dengan uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 6,915 > t_{tabel} 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya hipotesis alternatif diterima dan membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi di Koperasi Inti Nilo Sejahtera. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fauziyyah (2018) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi, dengan nilai *r square* sebesar 71,6%. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kusdayanti (2016) juga menemukan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi adalah sebesar 39,2%. Setyawati (2017) juga menemukan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati ( $X_5$ ) secara simultan terhadap kepuasan anggota, dan variabel empati ( $X_5$ ) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan anggota.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Prestasi belajar mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Riau dalam kategori cukup, minat membaca dalam kategori sangat tinggi, dan penggunaan gadget dalam kategori sangat tinggi. Tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupetan Pelalawan adalah pada kategori rendah.

2. Tingkat kualitas pelayanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan adalah pada kategori rendah.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan anggota atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan dengan nilai signifikansi  $(0,000) < 0,05$ . Besar pengaruh variabel tingkat kepuasan anggota atas layanan Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan adalah sebesar 37,7%, sedangkan 62,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

## Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian maka merekomendasikan sebagai berikut:

1. Kepada Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan untuk anggota yang sebagian besar masih pada kategori sedang terutama pada indikator kesigapan atau tanggapan, jaminan atau kepastian, dan *tangibles* atau nyata.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan Inti Nilo Sejahtera Desa Kemang Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fauziyyah, F.R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Walisongo
- Handayani, Rahmawati. (2018). Tingkat kepuasan anggota dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi unit desa (kud) mina jaya kecamatan bumi waras kota bandar lampung. *Jurnal Agribisnis*. 2 (3).
- Kusdayanti, N. (2016). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Laksana, Fajar. (2016). *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis*. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. (Edisi III). Jakarta : Salemba Empat.

- Priyatno, Duwi. (2016). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah Yogyakarta: Gava Media.
- Ropke, Jochen. (2003). *Ekonomi Koperasi, Teori dan manajemen*. Salemba Empat: Jakarta
- Setyawati, Vivi. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tamban, H. A. (2011). *Koperasi : Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Tjiptono, Fandi dan Greogorius Chandra. (2015). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tofani, W.P. (2012). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (KOGUPE) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 46 Jakarta. *Jurnal Institut Pertanian Bogor*. 3(2).11-21