

**THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE TO THE
PARTICIPATION OF MEMBERS OF KOPERASI UNIT DESA (KUD)
SAWIT JAYA BANGKINANG VILLAGE, KAMPAR REGENCY**

Irda Luvia Anggraini¹, Sakdanur Nas², Hendripides³

Email: Irdaluviaanggraini1998@gmail.com¹, ur_pekonnkip@yahoo.com² Hendripides@yahoo.com³
No. Hp: 082386741411

*Economic Education Studies Program
Faculty of Training and Education
Riau University*

Abstract: *This research was conducted aimed at knowing the effect of service quality on the participation of members of the Village Unit Cooperative (KUD) of Sawit Jaya District bangkinang Kampar Regency. The population in this study was members domiciled in Bukit Payung Village, Laboy Jaya Village, Desa Sembilan and Suka Mulya Village which numbered 1619 people. A sample of 95 people was taken with the Slovin formula with Purposive Sampling technique. Data analysis techniques using Validity Test, Reliability Test, Nomality Test. Then the data is analyzed with simple linear regression, Test F and Determination Coefficient to find out the quality of service of partitioned members. Based on the research obtained the results of a simple linear regression analysis where the calculation results showed $F\text{-calculate} > F\text{-table}$ ($F\text{caltung } 29,775 > F\text{tabel } 3.94$) and the effect of service quality on the participation of kud sawit jaya members was 24.3% while the rest was influenced by other factors not studied in the.*

Key Words: *Quality of Service, Member participation*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI UNIT DESA (KUD) SAWIT JAYA KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Irda Luvia Anggraini¹, Sakdanur Nas², Hendripides³

Email: Irdaluviaanggraini1998@gmail.com¹, ur_pekconfkip@yahoo.com² Hendripides@yahoo.com³
NO. HP: 082386741411

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

Abstrak: Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang berdomisi di Desa Bukit Payung, Desa Laboy Jaya, Desa Sembilan dan Desa Suka Mulya yang berjumlah 1619 orang. Sampel 95 orang diambil dengan rumus Slovin dengan teknik Purposive Sampling. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas. Kemudian data dianalisis dengan regresi linier sederhana, Uji F dan Koefisien Determinasi untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil analisis regresi linier sederhana dimana hasil perhitungan menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($F_{hitung} 29,775 > F_{tabel} 3,94$) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Sawit Jaya adalah sebesar 24,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi anggota

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk dapat meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya sangat memprihatinkan mengingat perekonomian yang dikuasai oleh koperasi masih belum bisa meningkatkan perekonomian masyarakatnya. Hal ini sesuai dengan yang apa yang dikemukakan oleh Hendar (2010) bahwa dari ribuan KUD yang didirikan awal tahun 1970-an, sekarang hanya tinggal beberapa koperasi yang sukses dan mandiri. Faktor utama kegagalan KUD adalah rendahnya partisipasi anggota, baik kontribusi keuangan, pengambilan keputusan, maupun dalam pemanfaatan fasilitas KUD.

Semakin banyak dan aktifnya anggota koperasi, maka semakin besar peluang usaha koperasi untuk maju dan berkembang. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hendar (2010) koperasi adalah organisasi ekonomi dimana anggotanya sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan utamanya. Sebagai pemilik kewajiban anggota adalah melakukan investasi atau menanamkan modal di koperasi. Sedangkan sebagai pelanggan anggota harus menggunakan secara maksimum pelayanan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.

Adapun pelayanan yang disediakan KUD Sawit Jaya berupa ymag Waserda merupakan unit usaha pelayanan yang menyediakan berbagai macam bentuk barang keperluan anggota yang dapat dibeli secara tunai ataupun kredit. Adapun rekapitulasi pendapatan dari kedua unit usaha ini dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1 Rekapitulasi anggota dan pendapatan WASERDA

Tahun	Jumlah anggota	Pendapatan Waserda
2013	4.864	1,231,691,000.00
2014	4.890	1,560,424,000.00
2015	4.978	1,541,970,500.00
2016	5.015	2,217,522,000.00
2017	5.046	2,007,485,000.00

Sumber: Laporan Keuangan Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya Tahun 2013-2017

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat jumlah anggota KUD Sawit Jaya mengalami kenaikan, sehingga pada tahun 2017 anggota koperasi berjumlah sebanyak 5.046 orang. Namun kenaikan jumlah anggota ini tidak serta merta meningkatkan partisipasi anggota. Rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan unit usaha juga terlihat pada pendapatan Waserda yang terlihat tidak stabil, dimana pada tahun 2015 mengalami penurunan kemudian 2016 mengalami kenaikan dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2017.

Seperti yang dijelaskan oleh Hanel dalam Hendar (2010) bahwa anggota memiliki 2 peran yakni berupa partisipasi insentif dan kontributif. Keaktifan anggota dalam pembiayaan koperasi berupa pemanfaatan pelayanan Waserda yang disediakan oleh koperasi termasuk pada partisipasi insentif. Terjadinya ketidakstabilan jumlah pendapatan waserda pada 5 tahun terakhir menunjukkan masih terdapatnya kekurangan-kekurangan pelayanan yang diberikan Waserda.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas serta mengingat pentingnya pembahasan tentang kualitas pelayanan pengurus koperasi terhadap partisipasi anggota,

maka penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Adapun waktu penelitian ini dimulai bulan November 2019 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya dengan kriteria indikator populasi berdomisili di Desa Bukit Payung, Desa Laboy Jaya, Desa Bukit Sembilan dan Desa Suka Mulya yang berjumlah 1619 orang dengan sampel 95 orang. Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dan angket kualitas pelayanan dan partisipasi anggota. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji simultan dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan dari aspek reabilitas dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Reabilitas

No	Indikator	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Ketepatan Membuka Waserda	23	44	27	1	0	95
		24,2%	46,31%	28,42%	1,05%		100%
2	Ketepatan Menutup	22	41	32	0	0	95
		23,1%	43,15%	33,68%			100%
3	Keoptimalan Pelayanan	20	42	29	4	0	95
		21,05%	44,21%	30,52%	4,21%		100%
4	Kemudahan Mendapatkan Barang	22	37	34	2	0	95
		23,1%	38,94%	35,78%	2,10%		100%

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa mengenai ketepatan membuka Waserda diperoleh hasil 44 orang atau 46,31% mengatakan setuju bahwa karyawan Waserda tepat waktu dalam membuka jam operasional Waserda. Begitu pula dengan aspek reabilitas mengenai ketepatan menutup Waserda diperoleh hasil 41 atau 43,15% mengatakan setuju bahwa karyawan Waserda tepat waktu dalam menutup Waserda. Aspek keoptimalan pelayanan karyawan Waserda dalam melayani anggota koperasi diperoleh hasil sebesar 42 atau 43,15% mengatakan setuju. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan Waserda dalam melayani anggota koperasi sudah

optimal. Berikutnya untuk mengenai aspek kemudahan mendapatkan barang diperoleh hasil yaitu sebesar 37 orang atau 38,94%.

Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap dapat dilihat pada Tabel 3:

Tabel 3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap

No	Indikator	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tanggap Memberikan Pelayanan	26 27,36%	39 41,05%	28 29,47%	2 2,10%	0	95 100%
2	Tanggap Memberikan informasi	25 26,31%	42 44,21%	26 27,36%	2 2,10%	0	95 100%
3	Tanggap Menanggapi Keluhan	34 35,78%	36 37,89%	22 23,15%	3 3,15%	0	95 100%
4	Tanggap Menanggapi Saran	33 34,73%	40 42,10%	21 22,10%	1 1,05%	0	95 100%

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil yaitu 39 orang atau 41,05% mengatakan setuju. Dapat dikatakan bahwa karyawan sudah tanggap dalam memberikan pelayanan,. Selajutnya untuk mengani aspek daya tanggap karyawan dalam memberikan informasi diperoleh hasil sebesar 42 orang atau 44,21% mengatakan setuju. Berikutnya untuk aspek karyawan tanggap dalam menanggapi keluhan anggota diperoleh hasil sebesar 36 orang atau 37,89%. Pada aspek karyawan dalam menanggapi saran anggota diperoleh hasil sebesar 40 orang atau 42,10%.

Jaminan

Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan karyawan dari aspek jaminan dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan

No	Indikator	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan Ahli Sesuai Tugasnya	28 29,47%	41 43,15%	25 26,31%	1 1,05%	0	95 100%
2	Karyawan Sopan dan Ramah	34 35,78%	36 37,89%	24 25,26%	1 1,05%	0	95 100%
3	Harga Jual Lebih Murah	23 24,21%	43 45,26%	26 27,36%	3 3,15%	0	95 100%
4	Kelengkapan Keperluan Anggota	23 24,21%	38 40%	32 33,68%	2 2,10%	0	95 100%
5	Barang Berkualitas	25 26,31%	38 40%	31 32,63%	1 1,05%	0	95 100%

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui dalam aspek jaminan mengenai karyawan ahli sesuai tugasnya diperoleh hasil 41 orang atau 43,15%. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan Waserda sudah sesuai dengan tugas dan keahliannya

masing masing, Untuk aspek karyawan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil yaitu sebesar 36 orang atau 37,89% mengatakan setuju bahwa karyawan sopan dan ramah dalam melayani anggota yang berbelanja di Waserda. Berikutnya untuk aspek harga barang yang lebih murah diperoleh hasil sebesar 43 orang 45,26% mengatakan bahwa harga barang yang dijual Waserda lebih murah. Selanjutnya untuk aspek kelengkapan barang yang dijual diperoleh hasil sebesar 38 orang atau 40% mengatakan barang yang dijual waserda sudah cukup lengkap. Dan jika dilihat dari aspek kualitas barang diperoleh hasil sebesar 38 orang atau 40% mengatakan barang yang dijual Waserda merupakan barang berkualitas.

Untuk mengathui tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan dari aspek empaty dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empaty

No	Indikator	Kategori Penialaian					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan Memahami Kesulitan Anggota	27 28,42%	41 43,15%	27 28,42%	0	0	95 100%
2	Karyawan Sabar dalam Melayani Anggota	28 29,47%	41 43,15%	24 25,26%	2 2,10%	0	95 100%
3	Karyawan Mampu Bersahabat dengan Anggota	32 33,68%	39 41,05%	23 24,21%	1 1,05%	0	95 100%

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dalam aspek empaty mengenai karyawan mampu memahami kesulitan anggota koperasi diperoleh hasil yaitu 41 orang atau 43,15% mengatakan setuju. Salanjutnya untuk aspek kesabaran karyawan dalam melayani anggota diperoleh hasil yaitu sebesar 42 orang atau 43,15%. Dapat dikatakan bahwa karyawan Waserda sabar dalam melayani segala keperluan anggota yang berbelanja di Waserda, Dan jika dilihat dari aspek kemampuan karyawan bersahabat diperoleh hasil sebesar 39 orang atau 41,05% setuju. Dapat dikatakan bahwa karyawan Waserda mampu bersahabat dengan anggota koperasi.

Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik

No	Indikator	Kategori Penialaian					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tata Ruang Waserda yang Nyaman	32 33,68%	36 37,89%	25 26,31%	2 2,10%	0	95 100%
2	Fasilitas Pelayanan Yang Lengkap	30 31,57%	41 43,15%	24 25,26%	0	0	95 100%
3	Karyawan Berpenampilan Rapi	30 31,57%	38 40%	27 28,42%	0	0	95 100%
4	Waserda Bersih dan Rapi	29 30,52%	40 42,10%	26 27,36%	0	0	95 100%
5	Tempat Parkir yang Cukup	33 34,73%	37 38,94%	24 25,26%	1 1,05%	0	95 100%

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Waserda dalam aspek tata ruang Waserda sebanyak 36 orang atau 37,98% mengatakan setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang Waserda sudah nyaman untuk berbelanja. Selanjutnya jika dilihat dari aspek fasilitas pelayanan sebanyak 41 atau 43,15% mengatakan setuju fasilitas yang disediakan waserda sudah lengkap. Selanjutnya untuk aspek karyawan berpenampilan rapi diperoleh hasil sebesar 38 orang atau 40% mengatakan karyawan sudah berpenampilan rapi, ini dikarenakan karyawan Waserda selalu berpenampilan rapi, sopan dan menarik. Sehingga anggota merasa nyaman saat mengunjungi Waserda. Berikutnya mengenai kebersihan dan kerapihan waserda diperoleh hasil yaitu sebesar 40 orang atau 42,10% mengatakan setuju. Dan jika dilihat dari ketersediaan tempat parkir Waserda diperoleh hasil sebesar 37 orang atau 38,94% setuju bahwa tempat parkir Waserda sudah cukup luas.

Partisipasi Anggota

Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota dari aspek partisipasi kontributif dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Partisipasi Kontributif

No	Indikator	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	R	J	SJ	
1	Ketepatan Membayar Simpanan Wajib	51 53,68%	37 38,94%	6 6,31%	1 1,05%	0	95 100%
2	Ketepatan Membayar Simpanan Sukarela	33 34,73%	49 51,57%	13 13,68%	0	0	95 100%
3	Mengikuti Rapat Anggota	17 17,89%	60 63,15%	18 18,94%	0	0	95 100%
4	Memberikan Saran Pengelolaan Koperasi	31 32,63%	43 45,26%	20 21,05%	1 1,05%	0	95 100%
5	Memberikan Saran Penyusunan Anggaran	13 13,68%	59 62,10%	22 23,15%	1 1,05%	0	95 100%
6	Memberikan Saran Terkait RAPBK	29 30,52%	37 38,94	28 29,47%	1 1,05%	0	95 100%
7	Menggunakan Hak Suara	28 29,47%	50 52,63%	16 16,84%	1 1,05%	0	95 100%
8	Memberikan Saran Menilai Pertanggungjawaban Keuangan	25 26,31%	43 45,26%	26 27,36%	1 1,05%	0	95 100%
9	Melakukan Pengawasan Terhadap Organisasi Koperasi	24 25,26%	54 56,84%	17 17,89%	0	0	95 100%

Dari Tabel 7 dapat dilihat bahwa sebanyak 51 orang atau 53,68% sudah sangat sering membayar simpanan wajib tepat waktu. Selanjutnya dapat dilihat bahwa

partisipasi anggota KUD Sawit Jaya sebanyak 49 orang atau 51,57% sudah sering membayar simpanan sukarela. Berikutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam menghadiri rapat anggota sebanyak 60 orang atau 63,15% mengatakan sering mengikuti rapat anggota. Selanjutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam memberikan saran pengelolaan koperasi sebanyak 43 orang atau 45,26% mengatakan sering memberikan saran terkait pengelolaan koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa anggota sangat peduli terhadap kemajuan dan keberlangsungan koperasi. Berikutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam memberikan saran penyusunan anggaran koperasi sebanyak 59 orang atau 62,10% mengatakan sering memberikan saran terkait penyusunan anggaran koperasi. Selanjutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam memberikan saran terkait RAPBK sebanyak 37 orang atau 38,94% mengatakan sering memberikan saran terkait RAPBK. Berikutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam menggunakan hak suara sebanyak 50 orang atau 52,63% mengatakan sering menggunakan hak suaranya dalam rapat yang diselenggarakan oleh koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa anggota sangat peduli terhadap kemajuan dan keberlangsungan koperasi. Untuk partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam memberikan saran dan suara menilai pertanggungjawaban keuangan sebanyak 43 orang atau 45,26% mengatakan sering memberikan saran dan suara untuk menilai pertanggungjawaban keuangan. Dan jika dilihat partisipasi anggota KUD Sawit Jaya dalam melakukan pengawasan terhadap organisasi koperasi sebanyak 54 orang atau 56,84% mengatakan sering melakukan pengawasan terhadap jalannya organisasi koperasi.

Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan dari aspek partisipasi insentif dapat dilihat pada Tabel 8:

Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Partisipasi Insentif

No	Indikator	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	R	J	SJ	
1	Berbelanja di Waserda Secara Tunai	20 21,05%	48 50,52%	25 26,31%	2 2,10%	0	95 100%
2	Berbelanja di Waserda Secara Kredit	19 20%	51 53,68%	24 25,26%	1 1,05%	0	95 100%
3	Membayar Tepat Waktu Barang Yang dibeli Secara Kredit	20 21,05%	55 57,89%	15 15,78%	5 5,26%	0	95 100%
4	Lebih Memilih Belanja di Waserda	22 23,15%	43 45,26%	27 28,42%	3 3,15%	0	95 100%
5	Mengajak Orang Lain Berbelanja di Waserda	23 24,21%	47 49,47%	24 25,26%	1 1,05%	0	95 100%

Sumber: Data Olahan Lampiran 2 Halaman 56

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa dalam berbelanja di Waserda secara tunai sebanyak 48 orang atau 50,52% mengatakan sering membeli barang di waserda. Berikutnya dapat dilihat bahwa partisipasi anggota KUD Sawit Jaya yang berbelanja di Waserda secara kredit sebanyak 51 orang atau 53,68% mengatakan sering membeli barang secara kredit di Waserda. Kemudian dapat dilihat bahwa partisipasi anggota

KUD Sawit Jaya dalam membayar kredit di Waserda sebanyak 48 orang atau 50,52% mengatakan sering tepat waktu dalam membayar kredit barang di waserda. Selanjutnya dapat dilihat bahwa dilihat partisipasi anggota KUD Sawit Jaya yang lebih memilih berbelanja di Waserda sebanyak 43 orang atau 45,26% mengatakan sering membeli barang di waserda daripada tempat lain. Berikutnya dapat dilihat pada partisipasi anggota KUD Sawit Jaya sebanyak 47 orang atau 49,47% mengatakan sering mengajak orang lain untuk berbelanja di Waserda.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 9 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Sawit Jaya Bangkinang

	Kualitas Pelayanan (X)
Koefisien Regresi	0,492
Konstanta (24,414)	
Nilai F_{hitung} (29,775)	
Nilai F_{tabel} (1,93) atau (3,94)	
R Square (0,243)	

Koefisien Regresi

- Konstanta sebesar 24,414 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilainya 0, maka variabel partisipasi anggota (Y) nilainya sebesar 24,414
- Jika variabel kualitas pelayanan (X) terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,492

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan secara keseluruhan (simultan) pengaruh variabel X terhadap Y. Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai F_{hitung} sebesar 29,775 dan F_{tabel} sebesar 3,94. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (F_{hitung} 29,775 > F_{tabel} 3,94). Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap partisipasi anggota (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara keseluruhan variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,243. Ini berarti bahwa pengaruh variabel X sebesar 24,3% terhadap variabel Y, sedangkan sisanya 75,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Sawit Jaya, diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota KUD Sawit Jaya. Hal ini didasarkan atas hasil analisa, dimana hasil perhitungan menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($F_{hitung} 29,775 > F_{tabel} 3,94$) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Sawit Jaya adalah sebesar 24,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengalaman selama penelitian, penulis merekomendasikan:

1. Kepada KUD Sawit Jaya Bangkinang agar selalu meninjau ulang kualitas pelayanannya. Variabel kualitas pelayanan tidak bisa diabaikan begitu saja karena kualitas pelayanan yang buruk akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan waserda KUD Sawit Jaya Bangkinang, harus diadakannya suatu standar kinerja yang harus di perhatikan oleh karyawan yang berguna untuk keberhasilan koperasi pada umumnya dan peningkatan partisipasi anggota pada khususnya.
3. Meningkatkan profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dengan cara menambah pengetahuan tentang perkoperasian.
4. Perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota pada KUD Sawit Jaya di Bangkinang

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Latifah Nur. 2017. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta". Skripsi, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Budyatna. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Rafeika Aditama
- Deputi Bidang Pengembangan SDM. 2010. *Partisipasi Anggota Koperasi*. Jakarta: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi: Pokok-pokok Pikiran mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga

- Kartasapoetra, G. dkk. 1992. *Koperasi Indonesia Yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*. Jakarta: Rineka Cipta
- Khusaini, Ahmad. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Area Yogyakarta". Skripsi, Program Studi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
- Kusumarini, Winny Dwi. 2015. Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota dan Pengaruhnya terhadap SHU Koperasi Fungsional". *Jurnal. Universitas Udayana*
- Merdian, Wili Andri. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Nuryanti, Elvin dan Kirwani .2016. "Manfaat Kualitas Layanan Koperasi dalam Mewujudkan Partisipasi Anggota dan Perkembangan Koperasi As-Sakinah Sidoarjo". *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*
- Raharjo, Ary Sandi. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMPN 1 Comal Tahun 2013/2014". *Economic Education Analysis Journal*, 4(2)
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*.Bandung: Alfabeta
- Ropke, Jochen. 2012. *Ekonomi Koperasi*. Terjemahan Edisi ke 2 Sri Djatnika.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Safitri, Lili Hasti. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember". *Jurnal Universitas Jember (UNEJ)*
- Sitio, Arifin dan Haloman Tamba. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Bambang. 2015. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta

- Pemerintah Indonesia. 1945. *UUD 1945 BAB XIV Tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta : Lembaran Negara RI tahun 1945. Sekretariat Negara.Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 1992. *UU 1992 Tentang Perkoperasian, No. 25*. Sekretariat Negara.Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 2012. *UU Republik Indonesia 2012 Tentang Perkoperasian, No. 17*. Sekretariat Negara.Jakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Wiyanti, Sri. 2011. “Analisis Pengaruh Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan Pengurus dan Peranan Pemerintah Terhadap Sisa Hasil Usaha Koperasi Wanita Di Kabupaten Ngawi”. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta
- W. Eliyawati. 2016. “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koeprasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat”. *Jurnal Universitas Udayana*