

**PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI TERHADAP PELAYANAN
PENGURUS PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI UNIVERSITAS
TANJUNGPURA**

ARTIKEL PENELITIAN

Oleh:

REPALINA MARINA

NIM F1031131046



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2017**

**PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI TERHADAP
PELAYANAN PENGURUS PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI (KPN)
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

ARTIKEL PENELITIAN

REPALINA MARINA

F1031131046

Disetujui Oleh:

Pembimbing Pertama



**Dr. Okianna, M.Si
NIP. 196303071990021001**

Pembimbing Kedua



**Drs. Bambang Budi Utomo, M.Pd
NIP. 196303071990021001**

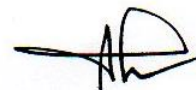
Mengetahui,

Dekan FKIP Untan



**Dr. H. Martono, M. Pd
NIP. 196803161994031014**

Ketua Jurusan PIIS



**Dr. Hj. Sulistyarini, M.Si
NIP. 196511171990032001**

PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI TERHADAP PELAYANAN PENGURUS PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Repalina Marina

Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi FKIP Untan Pontianak

Email: repalina.marina@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to know the influence of loyalty of the cooperative members to the service of the management of the civil service cooperative (kpn) of the university of tanjungpura pontianak. The method in this research is the descriptive method. This is an ex post facto research. The population in this research is 1475 members. The number of samples in this research is 94 members. Data collection techniques in this research are direct communication techniques (interview guidelines), indirect communication techniques (questionnaire), and documentary techniques (data of members). The results of this research showed that there is the positive influence of loyalty of the cooperative members to the service of the management of the civil service cooperative (kpn) of the university of tanjungpura pontianak.. This can be known from the t value is 9.472 which shows there is influence of members basic training towards members responsibility and obligation outcome. When it compared with the t table on the significance level of 0.05 of 1.989, so that H_a is accepted. The conclusion of this research is of loyalty of the cooperative members to the service of the management of the civil service cooperative (kpn) of the university of tanjungpura pontianak.

Keywords: *loyalty of the cooperative members, civil service, cooperative*

Koperasi berperan aktif dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi di Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Peran koperasi diantaranya meningkatkan kemajuan ekonomi bagi anggotanya dan masyarakat. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang pengertian “Koperasi yaitu badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip koperasi. Sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”. Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Pada penjelasan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan

koperasi baik dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional maupun sebagai bagian integral tata perekonomian nasional. Dengan memperhatikan kedudukan koperasi, maka peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang dapat tumbuh dan berkembang, baik di perkotaan maupun di pedesaan baik sebagai badan usaha maupun sebagai pusat pelayanan. Oleh karena itu, koperasi harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada anggota maupun masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatannya, koperasi

dikembangkan untuk mewujudkan demokrasi ekonomi yang antara lain masuk dalam pemerataan pendapatan dimasyarakat melalui pertumbuhan koperasi-koperasi yang sehat serta adanya pasar dalam koperasi yang salah satu kegiatannya berupa memasarkan barang-barang dagangan terhadap para anggota dan masyarakat.

Koperasi merupakan badan usaha yang cukup ideal karena usaha yang dilakukannya untuk kepentingan bersama anggotanya dan tidak dapat didominasi oleh kelompok orang saja. Orang-orang yang menjadi anggota koperasi, selain sebagai pengguna jasa koperasi juga sebagai pemilik koperasi. Oleh karena itu, semua anggota ikut bertanggung jawab terhadap maju mundurnya koperasi. Didalam dunia koperasi yang hidup berdampingan dengan koperasi lain sudah tentu terjadi persaingan yang semakin ketat guna menarik anggota nya agar anggota bisa loyal kepada Koperasi. Oleh karena persaingan tersebut koperasi dituntut untuk tetap bertahan hidup dan berkembang, karena itu pengurus dituntut untuk dapat memahami permasalahan pokok dan menyusun strategi agar dapat mencapai tujuan koperasi. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota harus ikut aktif dalam kegiatan usaha koperasi. Loyalitas anggota memegang peranan yang sangat penting terhadap kemajuan koperasi.

Bidang modal koperasi, modal koperasi berasal dari anggota maupun non anggota. Semakin besar modal yang berasal dari anggota maka akan semakin baik karena koperasi dapat hidup dari biaya sendiri. Agar kebutuhan modal koperasi dapat terpenuhi, dibutuhkan loyalitas anggota dalam permodalan dapat dilakukan dengan membayar simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Bidang jasa usaha koperasi, anggota sebagai pengguna dari setiap kegiatan usaha koperasi, disini anggota koperasi sebagai konsumen atau pengguna jasa yang ada di koperasi bahkan pelanggan dari kegiatan usaha koperasi. Dengan cara anggota sering menggunakan jasa atau unit usaha yang disediakan oleh koperasinya. merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh

seseorang untuk mengubah perilaku individu tersebut kearah yang lebih baik lagi.

Koperasi merupakan salah satu bentuk organisasi berbadan hukum yang bergerak dibidang perekonomian. Pembangunan koperasi di Indonesia merupakan bagian dari usaha nasional secara keseluruhan dan mendapatkan perhatian dari pemerintah. Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Sikap loyal tidak terbentuk dalam waktu yang singkat, tetapi melalui pengalaman seseorang. Bila keinginan atau harapan seseorang dapat terpenuhi dan melakukan pembelian pada suatu produk atau menggunakan jasa kembali, maka dapat dikatakan telah timbul kesetiaan atau sikap loyal. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri.

Jika memenuhi karakteristik loyalitas secara sempurna. Seseorang yang memiliki sikap loyal merupakan peluang untuk mendapatkan anggota baru dalam suatu koperasi. Disamping itu, dengan sikap loyal yang dimiliki seseorang merupakan upaya yang efektif untuk mempertahankan anggota. Pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai sikap dan harus diatur sedemikian rupa untuk masing-masing kelompok tersebut. Sikap yang bersahabat akan membuat seseorang mendapatkan kenyamanan selama kegiatan tertentu. Setiap sikap yang dilakukan akan menuai sesuatu sebagai hasil dari sikap tersebut, sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka akan ada hasil yang baik atau pencapaian tujuan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada KPN Untan Pontianak karena menurut informasi yang didapat, pada awal berdirinya Koperasi Pegawai Negeri Universitas Tanjungpura Pontianak adalah koperasi yang cukup berkembang. Salah satu unit usaha KPN Universitas Tanjungpura Pontianak yaitu unit toko dimana menyediakan segala macam kebutuhan para anggotanya mulai dari kebutuhan primer, sekunder maupun

tersier. Namun dalam perkembangannya, loyalitas anggota terhadap unit usaha toko mengalami penurunan dan tidak berkembang dengan baik. Berdasarkan penjelasan di atas menarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Loyalitas Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Pengurus Pada Koperasi Pegawai Negeri Universitas Tanjung Pura Pontianak”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan bentuk penelitian yang digunakan, yaitu studi hubungan (interrelationship studies) untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada (Hadari Nawawi, 2015:68). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Universitas Tanjungpura Pontianak dengan jumlah 1475 anggota. Untuk jumlah sampel anggota yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 94 orang anggota. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi tidak langsung, teknik komunikasi langsung, dan teknik studi dokumenter dengan instrument (alat) pengumpulan data yang digunakan yaitu, lembar kuisioner atau angket, pedoman wawancara, dan lembar catatan berupa data yang berhubungan. Untuk penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik pengukuran data untuk angket dengan memberi bobot pernyataan, dimana item-item instrumen yang berupa pernyataan positif terdiri atas lima pilihan jawaban yang berupa sangat setuju (SS), setuju (ST), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dalam penelitian ini, responden dapat memberikan tanda checklist (√) untuk jawaban yang sesuai dengan keadaannya.

Rencana pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini ada beberapa macam. Pertama, uji instrumen untuk mengetahui apakah data yang digunakan valid dan reliabel untuk penelitian, Dari hasil uji valid dengan membandingkan r hitung

dan r tabel, maka diketahui sebanyak 14 item pernyataan dari 15 item variabel loyalitas anggota yang dinyatakan valid dan 15 dari 15 item pernyataan variabel pelayanan pengurus yang dinyatakan valid. Hasil reliabel menunjukkan nilai *alfa cronbach* untuk angket loyalitas anggota sebesar 0,891 dan untuk variabel pelayanan pengurus sebesar 0,905. Kedua, penulis melakukan uji normalitas dan linearitas untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal dan memiliki hubungan yang linear sebagai syarat uji statistik parametrik. Ketiga, penulis melakukan uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 20.0 untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel x (loyalitas anggota) terhadap variabel y (pelayanan pengurus) dengan dimasukan dalam rumus persamaan regresi dibawah ini.

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Nilai yang diprediksikan

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen (Sugiyono, 2015: 262)

Terakhir, penulis melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis dalam penelitian dengan membandingkan nilai signifikansi 0,05. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak dan bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r_t$), maka Ha diterima dan Ho ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui masalah dalam penelitian ini, yaitu “apakah terdapat pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus pada Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Universitas Tanjungpura Pontianak. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data variabel loyalitas anggota variabel X dan data variabel pelayanan pengurus sebagai variabel Y. Data

variable loyalitas anggota(variable X) diperoleh dari hasil penyebaran angket loyalitas anggota kepada 94 orang responden dengan jumlah item pernyataan sebanyak 14 pernyataan dan data variabel pelayanan pengurus sebanyak 15 item pernyataan, dimana hasil angket tersebut berguna untuk mengetahui bagaimana loyalitas anggota dan pelayanan pengurus pada Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Universitas Tanjungpura

Pontianak. Hasil jawaban responden pada angket loyalitas anggota dan pelayanan pengurus tersebut masih berbentuk data kualitatif, maka dari itu hasil angket tersebut harus ditransformasikan ke dalam bentuk data kuantitatif dengan memberikan skor pada jawaban responden.

Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota

Tabel 1
Persentase Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Anggota

Variabel dan Sub Variabel	Skor ideal	Skor aktual	%	Kategori
Loyalitas anggota (Variabel X)	6580	5174	78,63	Tinggi
1. Melakukan pembelian ulang secara teratur	1880	1451	77,18	Tinggi
2. Membeli antar lini produk	1880	1453	77,29	Tinggi
3. Mereferensikan kepada orang lain	1920	1102	57,40	Cukup
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	2150	1168	54,33	Cukup

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa loyalitas anggota koperasi KPN Untan Pontianak memiliki skor aktual sebesar 5174 dan skor idealnya sebesar 6580. Dengan demikian besarnya persentase loyalitas anggota koperasi KPN Untan Pontianak sebesar 78,63% dan tergolong kedalam kategori tinggi karena berada diantara rentang 61% - 80%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga anggota sering berbelanja di koperasi. Anggota tidak

hanya berbelanja di unit toko tetapi juga bisa meminjam dan menabung uang di unit simpan pinjam, membayar listrik dan air di unit pembayaran. Dengan mendapatkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa loyalitas yang semakin tinggi, anggota akan tetap setia berbelanja di koperasi dan mengajak anggota yang lain untuk berbelanja di koperasi dengan demikian SHU yang di peroleh semakin meningkat.

Tabel 2
Hasil Analisis Deskriptif Persentase Pelayanan Pengurus

Variabel dan Indikator	Skor ideal	Skor aktual	%	Kategori
Pelayanan Pengurus (Variabel Y)	7050	5478	77,70	Tinggi
a. Realibility	1410	1074	76,17	Tinggi
b. Responsiveness	1880	1449	77,07	Tinggi
c. Assurance	1410	1120	79,43	Tinggi
d. Tangibles	3200	1835	57,34	Cukup

Analisis Deskriptif Pelayanan Pengurus

Berdasarkan hasil analisis persentase pelayanan pengurus pada tabel 2 dapat 7050. Adapun besarnya persentase pelayanan pengurus KPN Untan Pontianak yakni

diketahui bahwa skor aktual untuk pelayanan pengurus sebesar 5478 dan skor ideal sebesar sebesar 77,70%. Berdasarkan kriteria analisis deskriptif persentase maka dapat dikatakan

bahwa pelayanan pengurus KPN Untan Pontianak tergolong pada kategori tinggi.

Dimana pelayanan yang diberikan sudah baik, cara berpakaian sudah rapi, saat

Uji Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (loyalitas anggota) terhadap variabel Y (kewajiban dan pelayanan pengurus), maka penulis menggunakan teknik uji regresi linear sederhana. Dari hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta (a) dari variabel loyalitas anggota adalah 26,117, nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,584, nilai t hitung sebesar 9,472 dan nilai signifikansi 0,000 sehingga jika dimasukkan ke dalam rumus persamaan regresi linear sederhana dari Sugiyono (2015: 262), maka akan diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + bx$$

$$Y = 26,117 + 0,584x$$

Uji Hipotesis

Penulis juga melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, dimana uji t ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel loyalitas anggota (variabel X) terhadap pelayanan pengurus (variabel Y). Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan penulis, maka dapat diketahui nilai t hitung sebesar 9,472 dan nilai t tabel sebesar 1,989 sehingga dapat disimpulkan nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika dilihat dari signifikansinya, nilai signifikan dari tabel 4.9 sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari analisis tersebut, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus koperasi pegawai negeri (KPN) Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pembahasan

Variabel Loyalitas Anggota

Secara umum, loyalitas anggota koperasi KPN Untan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan persentase sebesar

anggota berbelanja pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, fasilitas sudah baik ada kursi untuk menunggu antrian dikasir.

78,63% dan termasuk kedalam kategori tinggi, hal ini berarti anggota dikatakan loyal kepada koperasi karena tingkat pembelian atau menggunakan produk dan jasa yang ada di koperasi sangat baik, anggota koperasi selalu menggunakan produk dan jasa yang disediakan di koperasi tidak hanya membeli barang-barang ditoko tetapi bisa meminjam uang di unit simpan pinjam dan membayar rekening listrik, air minum (PDAM) dan telepon di unit PPOB (payment poin online bank), dalam sebuah organisasi yang sangat penting adalah kepercayaan anggota apabila anggota sudah percaya dan nyaman terhadap pelayanan yang di berikan oleh organisasi maka anggota secara tidak langsung akan menceritakan kepada anggota lain bahwa pelayanan yang diberikan koperasi tersebut baik dengan demikian anggota akan tertarik untuk menggunakan produk dan jasa yang tersedia dikoperasi dengan demikian sikap loyal anggota akan terus meningkat. anggota sudah memiliki rasa loyalitas terhadap koperasi anggota tidak akan berbelanja ke tempat lain, bahkan anggota akan mengajak anggota yang lainnya untuk berbelanja ke koperasi sehingga dengan demikian koperasi akan berkembang dan SHU koperasi akan meningkat. Hal ini di dukung oleh teori Suryani, (dalam jurnal Rizal, 2013: 14) salah satu ciri loyalitas adalah "Melakukan pembelian ulang secara teratur yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih". Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa anggota koperasi dinyatakan loyal apabila melakukan pembelian secara berulang dan selalu menggunakan produk dan jasa yang ada di koperasi KPN Untan.

Variabel Pelayanan Pengurus

Disini pengurus tidak memberikan pelayanan kepada anggota tetapi pengurus memberikan wewenang kepada karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi, sehingga karyawan

menjalankan tugas yang diberikan oleh karyawan dengan baik. Secara umum pelayanan koperasi KPN Untan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan persentase sebesar 77,70% dan termasuk kedalam kategori tinggi. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya, pelayanan yang diberikan memuaskan anggota sehingga anggota merasa nyaman dengan demikian anggota akan loyal terhadap koperasi. Ketika anggota bertanya hal yang tidak dipahami karyawan cepat tanggap dalam memberikan jawaban kepada anggota yang bertanya, dan dalam berjanji selalu tepat janji, pelayanan yang diberikan sudah baik, saat anggota berbelanja di unit toko sudah disediakan bangku untuk menunggu, cara berpakaian karyawan sudah rapi, cara berkomunikasi kepada anggota sudah baik dan mudah dimengerti. Selama karyawan memberikan pelayanan anggota merasa aman dan nyaman, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada anggota mudah dimengerti dengan demikian anggota percaya kepada karyawan bahwa pengetahuan yang dimiliki karyawan tentang koperasi sangat baik dengan demikian rasa loyalitas anggota akan semakin meningkat. Saat anggota membeli dan menggunakan produk dan jasa yang ada di koperasi pelayanan yang diberikan baik, fisik koperasi baik di dalam maupun diluar sudah baik fasilitas yang diberikan kepada anggota sudah mencukupi ada kursi untuk duduk ketika menunggu. Hal ini sejalan dengan teori (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:148) menyatakan salah satu dari ciri pelayanan adalah "Keandalan/ Reliability ialah perusahaan atau organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya". Dari pendapat ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya, pelayanan yang diberikan memuaskan anggota sehingga anggota merasa nyaman dengan demikian anggota akan loyal terhadap koperasi.

Pengaruh Loyalitas Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus Koperasi Pegawai Negeri Universitas Tanjungpura

Setelah dilakukan uji hipotesis maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara loyalitas anggota koperasi terhadap pelayanan pengurus koperasi pegawai negeri Universitas Tanjungpura. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $>$ t tabel, dimana nilai t hitung sebesar 9,472 dan nilai t tabel sebesar 1,989. Dengan demikian maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel loyalitas anggota terhadap variabel pelayanan pengurus. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dijelaskan dalam sebuah teori yang menyatakan bahwa loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Nilai R menunjukkan 0,703 artinya korelasi antara loyalitas anggota dan pelayanan pengurus sebesar 0,703. Hal ini menunjukkan bahwa antara loyalitas anggota dan pelayanan pengurus memiliki hubungan atau korelasi yang cukup/ sedang. Sementara itu, besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,494 dimana nilai R^2 menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh variabel loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus sebesar 49,4% sedangkan 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya terdapat pengaruh antara loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus koperasi pegawai negeri (KPN) Universitas Tanjungpura Pontianak sebesar 49,4%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh persentase hasil penelitian variabel loyalitas anggota sebesar 78,63% berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi sudah loyal kepada koperasi dengan sering berbelanja di unit toko dengan demikian SHU yang didapatkan

meningkat.(2)Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengurus koperas diperoleh data sebesar 77,70 %. Maka, dapat diberi penilaian bahwa pelayanan yang diberikan tergolong tinggi. Hal ini dapat dilihat dari cara pengurus memberikan pelayanan kepada anggota, fasilitas yang diberikan sudah baik ada bangku untuk menunggu antrian kasir dengan mendapatkan pelayanan yang baik anggota Koperasi akan terus loyal kepada koperasi.

(3) Berdasarkan hasil penelitian, adapun besarnya pengaruh loyalitas anggota (X) terhadap pelayanan pengurus (Y) sebesar 49,4 %. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) yang menunjukkan angka 0,494 dan kemudian diubah kedalam bentuk persen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus koperasi KPN Untan yakni sebesar 49,4%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran-saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut: (1) Koperasi Pegawai Negeri Untan dapat terus memberikan atau meningkatkan rangsangan loyalitas anggota dengan memberikan insentif-insentif yang menarik bagi anggota atau memberikan kredit dengan jumlah atau tingkat bunga yang relatif lebih menarik , sehingga memotivasi anggota untuk tetap loyal kepada koperasi. (2) Koperasi Pegawai Negeri Untan diharapkan dapat meningkatkan alokasi dana pendidikan perkoperasian bagi anggota, sehingga dengan kenaikan alokasi tersebut diharapkan dapat dilaksanakannya pendidikan perkoperasian bagi anggota guna meningkatkan pemahaman anggota dalam berkoperasi, dapat meningkatkan kualitas sumberdaya anggota koperasi itu sendiri, dan adanya regenerasi pengurus sehingga pada

saat masa jabatan pengurus yang berlaku habis, maka terdapat calon pengurus baru. (3) Kementerian Koperasi dan UMKM dalam hal ini dapat meningkatkan pelatihan dan pembinaan perkoperasi bagi koperasi-koperasi, sehingga kualitas sumber daya manusia pengurus, pengawas, dan karyawan Koperasi Pegawai Negeri Untan maupun koperasi lainnya dapat lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan unit usaha koperasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Anas Sudijono.(2009).**Pengantar Statistika Pendidikan**. Jakarta: Raja Grafindo.
- Arikunto Suharsimi. (2012). **Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi.(2009).**Metodologi Penelitian**.Jakarta : Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana.(2009).**Total Quality Management**. Yogyakarta: Andi Offset.
- FKIP Untan.(2013). **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Pontianak: Edukasi press FKIP Untan.
- Grafindo dkk, **Pengantar Statistik**, 2006, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendrojogi, **Koperasi, Asas-Asas, Teori, dan Praktik**, 1997, Jakarta: PT Raja.
- Jasfar Farida.(2009).**Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lerbin Aritonang R. (2005). **Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lexy J. Moleong.(2013). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nawawi Hadari. (2012). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Sudarmanto Gunawan, **Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS**, 2005, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan. **Marketing Management Edisi 12 Jilid 1**, 2006, New Jersey: Upper Saddle River.
- Priyatno, Duwi. (2013). **Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS**. Yogyakarta: Mediakom.
- Reksohadiprodjo Sukanto. (2010). **Manajemen Koperasi (Edisi Kelima)**. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Republik Indonesia.(1992).**Undang-undang No. 25 tahun 1992** tentang perkoperasian. Bandung: Dinas Koperasi.
- Sudarsono. (2004). **Manajemen Koperasi Indonesia**. Jakarta: Rineka Cipta
- Wahono, dkk. (2013). Panduan pengembangan multimedia pembelajaran direktorat pembinaan SMA .**Ditjen pendidikan dasar dan Menengah**: Depdiknas.