

**ARTIKEL ILMIAH**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit  
Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen*

*Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**DANA KRISFANDI  
1125025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PANGARAIAN**

**2015**

**LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD)  
Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu**

Karya ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Studi Sarjana (S-1) di

Universitas Pasir Pengaraian

Ditetapkan dan disahkan di Pasir Pengaraian

Pada Tanggal, Desember 2015

Oleh :



**Hamdi Sari Maryoni, SE,M.Ec.Dev**  
Pembimbing II



**Seprini, SE,MM**  
Pembimbing I

Mengetahui,



**Seprini, SE,MM**  
Ketua Program Studi

### Surat Pernyataan Sumber Tulisan Artikel Ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

NAMA :DANA KRISFANDI


NIM :1125025

- 1) Menyatakan bahwa artikel ilmiah ini yang saya tuliskan benar bersumber dari kegiatan penelitian/ perencanaan yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan oleh pihak lain.
- 2) Naskah ini belum pernah diterbitkan dalam bentuk prosiding maupun jurnal sebelumnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan pihak manapun juga untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Penagaraan, Desember 2015

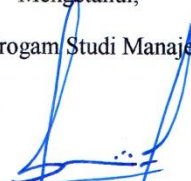
Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
DANA KRISFANDI  
NIM.1125025

Pembimbing

  
Seprini, SE,MM  
NIDN.1025097804

Mengetahui,  
Ketua Progam Studi Manajemen

  
Seprini, SE,MM  
NIDN.1025097804

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu**

**DANA KRISFANDI  
Seprini<sup>1</sup>, Maryoni<sup>2</sup>  
Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pasir Pengaraian**

## **ABSTRACT**

*The researchers' goal is to do research, 1. mengetahui impact of service quality on the performance board Village Unit Cooperatives (KUD) Sari Village Farms New Town Rokan Hulu, 2. Determine the influence of service quality on board performance Village Unit Cooperatives (KUD) Sari Village Farms New Town Rokan Hulu. Subjects in this study is a member of the Village Unit Cooperatives (KUD) Sari Village Farms New Town Rokan Hulu for 87 orang. Teknis collecting data in this study using the method of data collection methods of observation, interviews, and questionnaires. Data analysis technique consists of quantitative analysis and descriptive analysis. This research was done by testing a few instruments such as Test Validity and reliability test. Results of testing the hypothesis with the t test obtained significant value that the value of Sig. <0.05, which means a significant difference between the quality of service to performance management Village Unit Cooperatives (KUD) Sari Village Farms New Town Rokan Hulu, 2. The amount of influence the quality performance management service to the Village Unit Cooperatives (KUD) Sari Village Farms New Town Rokan Hulu, can be seen in the value of 88.7% keofisien determination that could be construed that the variable Kualita Services (X) has the effect of a contribution of 88.7% to performance variable (Y) and the remaining 11.3% is influenced by other variables outside of the variable X or studied. The researchers suggest cooperative management of Sari village farms need to improve service and performance in order to maintain royalitas and satisfaction of the members of the cooperative and the need to evaluate an organization can go forward in the future. Keywords: Quality of service and Performance*

## **1. PENDAHULUAN**

### **a. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat merupakan kondisi yang tidak dapat dielakkan. Untuk mewujudkan hal ini jelas akan membutuhkan profesionalisme dan responsibilitas birokrasi. Profesionalisme dan responsibilitas birokrasi perlu ditingkatkan dengan mengelola Sumber Daya Manusia (pegawai) yang terdapat dalam organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumber daya yang

memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Secara teoritis dan empiris, keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku pegawainya. Oleh karena itu, pegawai yang bekerja perlu dikembangkan

sebaik-baiknya melalui peningkatan kompetensinya. Sehingga setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam pelayanan.

Pembahasan dalam penelitian berfokus pada pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani dimana akan mengkaji kontribusi pengurus terhadap kinerja pelayanannya kepada anggota. Mengukur kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani maka akan melihat beberapa hal seperti:

1. Kualitas Kerja,
2. Ketetapan Waktu,
3. Inisiatif,
4. Kemampuan, dan
5. Komunikasi (Mitchell, 2010:51).

Penilaian dilakukan penulis guna melihat seberapa puas anggota terhadap kinerja pelayanan KUD Sari Usaha Tani. Berdasarkan Survei yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa masalah kinerja yang dihadapi pengurus Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani masalah ini terlihat dari target kerja pengurus tidak sesuai dengan kenyataan yang direalisasikan.

NO	JENIS PEKERJAAN	TAHUN	TARGET	TEREALISASI	%
1	Simpan Anggota	2010	50.000.000	35.000.000	70%
		2011	45.000.000	30.000.000	66,70%
		2012	40.000.000	25.000.000	62,50%
		2013	35.000.000	20.000.000	57,14%
		2014	30.000.000	18.000.000	60%
2	Pinjam Anggota	2010	30.000.000	25.000.000	83,30%
		2011	28.000.000	24.000.000	85,71%
		2012	25.000.000	20.000.000	80%
		2013	20.000.000	18.000.000	90%
		2014	18.000.000	15.000.000	83,30%
3	Pupuk Anggota	2010	50.000 Kg	30.000 Kg	60%
		2011	45.000 Kg	40.000 Kg	88,90%
		2012	30.000 Kg	28.000 Kg	93,30%
		2013	28.000 Kg	25.000 Kg	89,30%
		2014	20.000 Kg	15.000 Kg	75%

Sumber: KUD Sari Usaha Tani 2009-2015

Adapun masalah-masalah kinerja tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

## Target dan Realisasi Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani Tahun 2010 -2014

Berdasarkan tabel 1 tentang kinerja pengurus Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani setiap tahunnya mengalami penurunan baik dari simpan, pinjam, serta bagaimana minat anggota dalam mengambil pupuk di koperasi tersebut. Masalah-masalah kinerja tersebut tentunya sangat jelas dan hal tersebut sangat berbahaya untuk kemajuan Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti sangat tertarik melakukan penelitian. Adapun penelitian yang akan diangkat peneliti yakni **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa ( KUD ) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu”**.

### b. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa ( KUD ) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa ( KUD ) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu?

### c. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa ( KUD ) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.
2. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa ( KUD ) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

## 2. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

### a. Koperasi

Koperasi adalah segenap organisasi yang memiliki anggota yang berazaskan rasa kekeluargaan dengan sikap tolong menolong demi meningkatkan ekonomi bersama (Mahendra, 2011 : 23).

Menurut Selanjutnya Pasal 33 UUD 1945 ini diamandemen dengan UU NO. 25/1992. Adapun bunyi undang-undang tersebut adalah “Koperasi adalah Badan Usaha yang memiliki anggota dan dilindungi oleh badan hukum, dimana kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan”.

Menurut pendapat Nurlia (2010:11), pengurus koperasi adalah orang-orang yang bekerja digaris depan, mereka adalah otak dari gerakan koperasi dan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil tidaknya suatu koperasi. Sedangkan menurut Kurniasih (2010:28), menyatakan “ pengurus adalah perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, berfungsi sebagai pengelola organisasi dan usaha”.

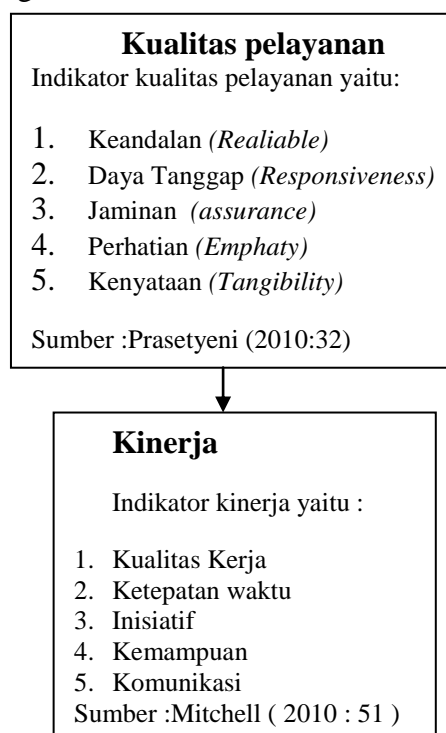
Kotler (2009:49), mengatakan “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Sedangkan menurut Davis (2009:13), kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

### b. Kerangka Konseptual

Berdasarkan masalah yang berkaitan dengan penelitian, maka penulis coba membentuk kerangka pemikiran untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi dilapangan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani. Adapun masalah yang ada di

Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu adalah kurangnya kedisiplinan pengurus dalam bekerja, kurangnya fasilitas penunjang pelayanan, kompetensi pengurus masih rendah, komunikasi pengurus masih kurang dalam memberikan pelayanan.

Melihat fenomena tersebut maka penulis menarik suatu kerangka konseptual yang menyatakan sebuah keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kinerja. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kinerja dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 1 untuk meningkatkan kinerja yang baik maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kualitas pelayanan karena hal ini sangat berpengaruh dalam kinerja seperti, keandalan (*reliable*), Daya tanggap (*Resvonsiveness*), Jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kenyataan (*tangibility*). Sedangkan untuk pengukuran kinerja ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan yakni, kualitas kerja , ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi.

c. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari rumusan masalah yang telah diteliti sebelumnya, maka peneliti mengambil hipotesis awal yakni :

Ho = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

Ha = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

3. METODE PENELITIAN

a. Obyek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

b. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada sampel anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 87 orang responden.

c. Defenisi Operasional

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variable, dengan variabel X adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel Y adalah kinerja. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana pengurus melayani anggota Koperasi Unit Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu yang sesuai dengan tugas, fungsi, serta tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil atau prestasi kerja pengurus dalam menaati peraturan-peraturan yang ada di Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu yang kemudian

hal-hal tersebut dapat diukur baik secara kuantitatif dan kualitatif.

d. Teknik analisis.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan regresi liner sederhana dengan bantuan SPSS versi 18 dengan penggunaan rumusnya adalah:

$$Y = a + b X$$

Dimana:

Y = Variable terikat ( Kinerja )

a = Konstanta

b = Koefisien regresi X

X = Variable bebas (Kualitas Pelayanan)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

1) Jenis Kelamin

Tabel 2

Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Laki-laki	68	78
Perempuan	19	22
Jumlah	87	100

Sumber: Olahan data 2015

Menurut data tabel 2 karateristik responden menurut jenis kelamin dari 87 responden dalam penelitian ini, yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 68 orang responden atau sebesar 78%, dan perempuan sebanyak 19 orang atau sebesar 22%.

2) Umur

Tabel 3

Data Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentasi (%)
20 s/d 30 tahun	5	6
31 s/45 tahun	6	7
>46 tahun	76	87
Jumlah	87	100

Sumber: Olahan data 2015

Berdasarkan tabel 3 menjelaskan data responden menurut umur dari 87 orang responden, yang berumur 20 tahun s/d 30

tahun berjumlah 5 orang responden atau sebesar 6%, yang berumur 31 tahun s/d 45 tahun berjumlah 6 orang responden atau sebesar 7%, dan yang berumur diatas 46 tahun sebanyak 76 orang atau sebesar 87%.

### 3) Pendidikan

Tabel 4  
Data Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
SMU	87	100
S1	0	0
Jumlah	87	100

Sumber: Olahan data 2015

Menurut tabel 4 karakteristik data responden menurut status pendidikan dari sampel 87 orang responden, semua berpendidikan Sekolah Menengah Umum atau SMU.

### 4) Status Pekerjaan

Tabel 5  
Data Responden Menurut Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Petani	82	94
Pegawai	5	6
Jumlah	87	100

Sumber: Olahan data 2015

Data tabel 5 yang menjelaskan karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan responden yang bertatus Petani adalah 82 orang responden atau sekitar 94%. Sedangkan 5 orang responden yang berstatus Pegawai atau sekitar 6%.

### 5) Status Menikah

Tabel 6  
Data Responden Menurut Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Menikah	87	100
Belum Menikah	0	0
Jumlah	87	100

Sumber: Olahan data 2015

Berdasarkan data responden menurut tabel 6 menjelaskan karakteristik status menikah dari 87 orang responden, semua responden telah menikah.

## b. Analisis Data Penelitian

### 1). Uji Validitas

Hasil uji validitas melalui program SPSS, dengan membandingkan nilai r tabel signifikansi 5%, hasil diperoleh untuk r tabel dengan N=87 adalah sebesar 0,267. Maka dapat diinterpretasikan hasil validitas dalam tabel berikut:

Tabel 7  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item_1	0,287	0,207	Valid
Item_2	0,700	0,207	Valid
Item_3	0,335	0,207	Valid
Item_4	0,370	0,207	Valid
Item_5	0,435	0,207	Valid
Item_6	0,487	0,207	Valid
Item_7	0,572	0,207	Valid
Item_8	0,524	0,207	Valid
Item_9	0,415	0,207	Valid
Item_10	0,401	0,207	Valid
Item_11	0,487	0,207	Valid
Item_12	0,572	0,207	Valid
Item_13	0,524	0,207	Valid
Item_14	0,309	0,207	Valid
Item_15	0,524	0,207	Valid

Sumber: data olahan 2015

Berdasarkan data tabel 7 maka hasil uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa rata-rata item pertanyaan yang dijawab oleh 87 orang responden dalam penelitian ini adalah Ho diterima dan Ha ditolak, artinya data adalah valid sebab semua pernyataan dibandingkan dengan nilai r hitung > dari r tabel.

Tabel 8  
Hasil Uji Validitas Kinerja

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item_1	0,315	0,207	Valid
Item_2	0,307	0,207	Valid



Item_3	0,383	0,207	Valid
Item_4	0,317	0,207	Valid
Item_5	0,311	0,207	Valid
Item_6	0,546	0,207	Valid
Item_7	0,638	0,207	Valid
Item_8	0,418	0,207	Valid
Item_9	0,524	0,207	Valid
Item_10	0,303	0,207	Valid
Item_11	0,546	0,207	Valid
Item_12	0,638	0,207	Valid
Item_13	0,412	0,207	Valid
Item_14	0,542	0,207	Valid
Item_15	0,408	0,207	Valid

Sumber: data olahan 2015

Berdasarkan data tabel 8 maka hasil uji validitas variabel Kinerja menunjukkan bahwa rata-rata item pertanyaan yang dijawab oleh 87 orang responden dalam penelitian ini adalah Ho diterima dan Ha ditolak, artinya data adalah valid sebab semua pernyataan dibandingkan dengan nilai r hitung > dari r tabel.

## 2). Uji Reliabilitas

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu test tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan apabila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bias diandalakn bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS. Hasil reliability dengan melihat nilai dari Uji *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan jika nilainya lebih besar dari atau sama dengan 0,60, maka dinyatakan reliabel, tetapi jika nilai sebaliknya atau lebih rendah dari 0,60 maka item tersebut tidak reliabel. Maka untuk melihat hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 18 berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 9  
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

N. item	Nilai Alpha ( $\alpha$ )	Nilai Std Reliabel	Keterangan
15	0,785	0,60	Reliabel

Sumber: data olahan 2015

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

Sumber: data olahan 2015

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	15

Sumber: data olahan 2015

Berdasarkan data tabel 9 maka dapat diinterpeastasikan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.785 dengan ketentuannya adalah reliabel artinya bahwa dari 87 orang responden menjawab dengan konsisten atau dari 15 item pertanyaan adalah reliabel.

Tabel 10  
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

N. item	Nilai Alpha ( $\alpha$ )	Nilai Std Reliabel	Keterangan
15	0,771	0,60	Reliabel

Sumber: data olahan 2015

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

Sumber: data olahan 2015

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	15

Sumber: data olahan 2015

Berdasarkan data tabel 10 maka dapat diinterpeasikan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Kinerja sebesar 0.771 dengan ketentuannya adalah reliabel artinya bahwa dari 87 orang responden menjawab dengan konsisten atau dari 15 item pertanyaan adalah reliabel.

### 3). Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 11

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.056	2.072		2.440	.017
	KualitasPelayanan	.917	.035	.942	25.887	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data olahan 2015

Berdasarkan uji liner sederhana yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini dikarenakan nilai sig pada budaya adalah  $0,000 \leq \alpha \leq 0,05$

Hasil tersebut merupakan cerminan bahwa Kualitas Pelayanan mampu mempengaruhi Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu yang dirasakan oleh anggota. Dengan demikian, Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan

Hulu diharapkan selalu meningkatkan pelayanan kepada para anggotanya dengan meningkatkan mutu pelayanan. Dengan demikian, anggota merasa nyaman dan puas terhadap organisasi tersebut.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu adalah berpengaruh secara signifikan. Hal ini berdasarkan persamaan linier sederhana sebagai berikut;  $Y = 5,056 + 0,917X + e$ , dengan hasil uji t atau uji nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $\leq 0.05$  yang artinya bahwa nilai alfa 5% lebih besar dari nilai signifikansi 0.000.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat melalui koefisien determinasi atau nilai R Square dengan nilai 88,7% yang dapat diterpetasikan bahwa variabel Kinerja (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 88,7% dan sisanya sebesar 11,3% dijelaskan variabel lain diluar dari variabel yang diteliti.

### 6. REFERENSI

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *"Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan"*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Barnes. 2010. *"Manajemen Pemasaran"*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Cohen. 2010. *"Metode Penelitian"*. Jakarta : Bumi Aksara
- Darma, Agus. 2010. *"Manajemen Kinerja"*. Jakarta : Bumi Aksara

- Darma, Surya.2012. *“Manajemen Kinerja”*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Davis. 2009. *“Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta : PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Davis, Keith. 2010. *“Manajemen Organisasi”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto. 2011. *“Manajemen Pelayanan Perusahaan”*. Jakarta : Salemba Empat
- Guritno, Bambang. 2011. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta : Bumi Aksara
- Gitosudarmo. 2011. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Hasibuan. 2013. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Karisma. 2010. *“Kamus Besar Bahasa Indonesia”*. Jakarta : Bumi Aksara
- KEPMEPAN NO 63/KEP/M.PA N/2004. Tentang Pedoman Pelayanan Umum
- Kotler. 2009. *“Manajemen Pelayanan”*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kurniawan. 2010. *“Manajemen Pelayanan Perusahaan”*. Jakarta : Salemba Empat
- Kurniasih, Putri. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Yogyakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Mahmudi. 2012. *“Manajemen Kinerja”*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir. 2010. *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Jakarta : Bumi Aksara
- Murni. 2013. *“Metode Penelitian Sosial”*. Bandung : Ilham Jaya
- Nurlia, Fitri. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Jakarta : Salemba Empat
- Obie Cape. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Bandung : Ilham Jaya
- PASAL 33 UUD 1945. Tentang Koperasi
- Prasetyani, Nurul. 2010. *“Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak”*: Skripsi: Universitas Diponegoro : Hal : 32. [http://eprints.undip.ac.id/18637/1/NUR\\_UL\\_PRASETYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/18637/1/NUR_UL_PRASETYANI.pdf). (2/2/2015)
- Ravianto. 2010. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Rezha, Fahmi.,Rochmah,Siti., dan Siswidiyanto.2010.”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)”.Jurnal Administrasi Publik (JAP).Vol.1.No.5. Hal:981
- Rivai. 2011. *“Manajemen Perusahaan”*. Jakarta : Salemba Empat
- Riyadi, Slamet.2011.”Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur”.Skripsi-Universitas 17 Agustus 1945.Hal:44
- Utami, Adinda Hardiyanti Putri.2011.”Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpanjangan KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya”.Skripsi-UPN Surabaya.
- Simanjuntak. 2010. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2010. *“Metode Penelitian Sosial”*. Bandung : Alfabeta

Sutrisna, Edi. 2013. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

UU NO 25/1992. Tentang Koperasi

Wibowo. 2013. “*Manajemen Kinerja*”. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Wayan Jaman. 2009. “*Ekonomi Internasional*”. Jakarta : Salemba Empat

Yayan Rudianto. 2009. Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan: Jurnal : Madani : Hal : 1. <http://ejournal-unisma/ac/140/147>. (27/05/2015)

Zulkarnain. 2012. “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektifitas Organisasi Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang*”: Skripsi: Universitas Sultan Agung Tirtayasa: Hal:42. [http://repository.fisip-untirta.ac.id/37/1/SKRIPSI\\_ZULKAR\\_NAIN.pdf](http://repository.fisip-untirta.ac.id/37/1/SKRIPSI_ZULKAR_NAIN.pdf) ( 27/05/2015 )