

# SERASI

Jurnal Vol. 18 No. 1 April 2020

ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (online)

- ❖ **PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN BERBASIS *E-LEARNING* PADA MATAKULIAH PENGETAHUAN KESEKRETARISAN DAN PRAKTIK KESEKRETARISAN**  
Iis Torisa Utami
- ❖ **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SOSIALISASI EMPAT PILAR KEHIDUPAN BERBANGSA DAN BERNEGARA OLEH DESY RATNASARI SEBAGAI ANGGOTA MPR**  
Medya Apriliansyah
- ❖ **KESALAHAN BERBAHASA TAKSONOMI KATEGORI LINGUISTIK DAN KOMPETENSI GRAMATIKAL SURAT LAMARAN KERJA DALAM BAHASA INGGRIS PADA MAHASISWA AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR**  
Rizky Eka Prasetya
- ❖ **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL, MOTIVASI INTRINSIK, DAN PENGETAHUAN KEWIRAUSAHAAN TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA**  
Tio Prasetio
- ❖ **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI**  
Hesti Umiyati dan Sri Ristiyanti
- ❖ **PERAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM PEMASARAN PRODUK PERBANKAN PADA KONSUMEN DI PT DWI CERMAT INDONESIA JAKARTA**  
Katry Anggraini dan Agung Widodo



JURNAL SEKRETARI & ADMINISTRASI

# SERASI

Jurnal Serasi | Vol. 18 | No. 1 | April 2020

ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (*online*)

- ❖ **PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN BERBASIS *E-LEARNING* PADA MATAKULIAH PENGETAHUAN KESEKRETARISAN DAN PRAKTIK KESEKRETARISAN**  
Iis Torisa Utami
- ❖ **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SOSIALISASI EMPAT PILAR KEHIDUPAN BERBANGSA DAN BERNEGARA OLEH DESY RATNASARI SEBAGAI ANGGOTA MPR**  
Medya Apriliansyah
- ❖ **KESALAHAN BERBAHASA TAKSONOMI KATEGORI LINGUISTIK DAN KOMPETENSI GRAMATIKAL SURAT LAMARAN KERJA DALAM BAHASA INGGRIS PADA MAHASISWA AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR**  
Rizky Eka Prasetya
- ❖ **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL, MOTIVASI INTRINSIK, DAN PENGETAHUAN KEWIRAUSAHAAN TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA**  
Tio Prasetio
- ❖ **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI**  
Hesti Umiyati dan Sri Ristiyanti
- ❖ **PERAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM PEMASARAN PRODUK PERBANKAN PADA KONSUMEN DI PT DWI CERMAT INDONESIA JAKARTA**  
Katry Anggraini dan Agung Widodo





Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta  
Website: <http://astri.budiluhur.ac.id>  
**Jurnal Serasi | Vol. 18 | No. 1 | April 2020**

Jurnal Sekretari dan Administrasi

Penanggung Jawab:

Dr. Ir. Wendi Usino, M.M., M.Sc.

Pemimpin Redaksi:

Achmad Syarif, S.T., M.Kom.

Penyunting:

Rizky Eka Prasetya, S.Hum., M.Hum.

Mitra Bestari:

Dr. Arief Wibowo, M.Kom.

Dr. Agustinus Rustanta, S.Pd., M.Si.

Reni Hariyani, S.E., M.Akt.

Alamat Redaksi:

Layanan Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Akademi Sekretari Budi Luhur

Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta 12260

Telepon: 021-5853753 ext 223

Faks: 021-7371165

E-mail: [serasi@budiluhur.ac.id](mailto:serasi@budiluhur.ac.id)

*Online* Jurnal: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga Jurnal Serasi Vol. 18 No. 1 April 2020 ini bisa diterbitkan. Jurnal Serasi edisi ke delapan belas nomor satu ini terbit dalam dua media yaitu cetak dan *online* dengan nomor ISSN *online* 2622-5913 yang dapat diakses melalui laman <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi>. Edisi ini diawali dengan penyajian tentang pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik mahasiswa terhadap pembelajaran berbasis e-learning pada matakuliah pengetahuan kesekretarisan dan praktik kesekretarisan.

Pembahasan berikutnya adalah tentang efektivitas pelaksanaan sosialisasi empat pilar kehidupan berbangsa dan bernegara oleh Desy Ratnasari sebagai anggota MPR. Selanjutnya adalah pembahasan tentang kesalahan berbahasa taksonomi kategori linguistik dan kompetensi gramatikal surat lamaran kerja dalam bahasa Inggris pada mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur.

Pembahasan berikutnya adalah analisis pengaruh penggunaan media sosial, motivasi intrinsik, dan pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha mahasiswa. Selanjutnya adalah pembahasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi. Edisi ini ditutup dengan pembahasan tentang peran teknologi komunikasi dalam pemasaran produk perbankan pada konsumen di PT Dwi Cermat Indonesia Jakarta.

Jakarta, Mei 2020

Achmad Syarif, S.T., M.Kom.

Pemimpin Redaksi



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN BERBASIS <i>E-LEARNING</i> PADA MATAKULIAH PENGETAHUAN KESEKRETARISAN DAN PRAKTIK KESEKRETARISAN	
Iis Torisa Utami .....	1
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SOSIALISASI EMPAT PILAR KEHIDUPAN BERBANGSA DAN BERNEGARA OLEH DESY RATNASARI SEBAGAI ANGGOTA MPR	
Medya Apriliansyah.....	13
KESALAHAN BERBAHASA TAKSONOMI KATEGORI LINGUISTIK DAN KOMPETENSI GRAMATIKAL SURAT LAMARAN KERJA DALAM BAHASA INGGRIS PADA MAHASISWA AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR	
Rizky Eka Prasetya .....	25
ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL, MOTIVASI INTRINSIK, DAN PENGETAHUAN KEWIRAUSAHAAN TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA	
Tio Prasetyo .....	35
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI	
Hesti Umiyati dan Sri Ristiyanti .....	47
PERAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM PEMASARAN PRODUK PERBANKAN PADA KONSUMEN DI PT DWI CERMAT INDONESIA JAKARTA	
Katry Anggraini dan Agung Widodo.....	59

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI

**Hesti Umiyati dan Sri Ristiyanti**  
Akademi Sekretari dan Manajemen (ASM) LEPISI

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi. Hal ini dilatarbelakangi bahwa majunya koperasi ditentukan oleh keaktifan partisipasi anggotanya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif murni atau survey pada 34 anggota koperasi kredit di Tangerang selama 3 bulan. Hasil penelitian diolah menggunakan metode statistik deskriptif dan regresi dari lima dimensi pelayanan yang menunjukkan bahwa: (1) Bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dengan nilai  $\text{sig} < 0,05$  ( $0,014 < 0,05$ ). (2) Empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dengan nilai  $\text{sig} < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ). (3) Keandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dengan nilai  $\text{sig} > 0,05$  ( $0,262 > 0,05$ ). (4) Daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dengan nilai  $\text{sig} > 0,05$  ( $0,163 > 0,05$ ). (5) Jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dengan nilai  $\text{sig} < 0,05$  ( $0,048 < 0,05$ ). Dari hasil ini dapat disarankan agar koperasi memperhatikan dimensi bukti fisik, empati, dan jaminan dalam meningkatkan partisipasi anggotanya.

**Kata-kata kunci:** Kualitas pelayanan, partisipasi, anggota koperasi

## ***FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF SERVICE ON PARTICIPATION OF COOPERATIVE MEMBERS***

### ABSTRACT

*This study aims to determine the factors that affect service quality on the participation of cooperative members. The condition is motivated by the fact that the active participation of members determines the development of the cooperative. This study applied a purely descriptive method or a survey of 34 credit cooperative members in Tangerang for three months. The results of the study were processed using descriptive statistical methods and regression from five service dimensions showing that: (1) Partial physical evidence has a significant effect on member participation decisions with  $\text{sig} < 0.05$  ( $0.014 < 0.05$ ). (2) Empathy partially has a significant effect on member participation decisions with  $\text{sig} < 0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ). (3) Partial reliability does not have a significant effect on member participation decisions with  $\text{sig} > 0.05$  ( $0.262 > 0.05$ ). (4) Partially responsiveness does not have a significant effect on member participation decisions with  $\text{sig} > 0.05$  ( $0.163 > 0.05$ ). (5) Guarantee partially has a significant effect on member participation decisions with  $\text{sig} < 0.05$  ( $0.048 < 0.05$ ). Based on observations and findings, cooperative should pay attention to the dimensions of physical evidence, empathy, and assurance in increasing the participation of each member.*

**Keywords:** *Quality of service, participation, cooperative members*

---

**Korespondensi:** Hesti Umiyati, S.E., M.M. ASM LEPISI. Jl. KS Tubun No. 11 Pasar Baru Tangerang. Email: hes\_bakie@yahoo.co.id

**Submitted:** Mei 2020, **Accepted:** Mei 2020, **Published:** Mei 2020

ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (online), Website: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

## PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa majunya koperasi ditentukan oleh partisipasi dan keaktifan anggotanya dalam memajukan koperasi tersebut agar dapat bersaing di era saat ini (revolusi industri 4.0 dan pasar bebas). Koperasi merupakan salah satu bentuk badan hukum yang sudah lama dikenal di Indonesia dan dipelopori oleh Bung Hatta, beliau juga dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia. Usaha yang sudah atau sedang berkembang di Indonesia diharapkan mampu tetap mempertahankan eksistensinya melawan produk luar negeri. Dengan adanya pasar bebas, perusahaan barang maupun jasa dituntut untuk dapat bersaing dengan produk-produk dari luar negeri.

Menurut (Soetjipto, 2015:35) “Koperasi merupakan lembaga bisnis yang memiliki ciri-ciri tertentu, tidak dapat melepaskan diri dari lingkungannya”. Bagi para pengelola wajib mengetahui dan memahami koperasinya berada pada lingkungan seperti apa. Lingkungan usaha ini perlu dipahami untuk menentukan rencana strategi usaha dan pengembangannya agar koperasi tetap hidup dan berkembang serta dapat mencapai tujuannya dengan baik.

Menurut (Irawan, 2009) kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi pelayanan seperti (1) *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (2) *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. (3) *Assurance* (jaminan), kemampuan, kesopanan dan pengetahuan pegawai untuk menumbuhkan

kepercayaan dan keyakinan. (4) *Empathy* (empati), memberi perhatian personal kepada pelanggan. (5) *Tangibles* (bukti fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi-materi tertulis.

Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Secara harfiah, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk mengembangkan organisasi maupun usaha koperasi. Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosional dari orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong orang-orang tersebut memberikan kontribusinya terhadap tujuan kelompoknya itu dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan tersebut. Partisipasi anggota koperasi berarti anggota memiliki keterlibatan mental dan emosional terhadap koperasi, memiliki motivasi berkontribusi kepada koperasi, dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi.

Dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh para ahli di atas, kemudian dijadikan satu model pengukuran kualitas yang lebih dikenal dengan nama *Servqual*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut dijabarkan lebih lanjut seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 1 Dimensi dan Atribut Model Servqual**

No	Dimensi	Atribut
1	Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan</li> <li>• Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan</li> <li>• Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali</li> <li>• Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan</li> <li>• Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan</li> </ul>
2	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa</li> <li>• Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan</li> <li>• Kesiapan untuk membantu pelanggan</li> <li>• Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan</li> </ul>
3	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan</li> <li>• Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi</li> <li>• Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan</li> <li>• Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan</li> </ul>
4	Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan</li> <li>• Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian</li> <li>• Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan</li> <li>• Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan</li> <li>• Waktu beroperasi yang nyaman</li> </ul>
5	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peralatan modern</li> <li>• Fasilitas yang berdaya tarik visual</li> <li>• Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional</li> <li>• Materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual</li> </ul>

Sumber: Irawan (2009)

Berikut ini adalah penelitian-penelitian dengan tema sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Hadi Kiswanto (2010), dengan judul

“Pengaruh Pelayanan, Motivasi Berkoperasi, dan Lokasi Usaha Terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saroyo Kabupaten Cilacap”. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan KUD Mino Saroyo tergolong baik dengan nilai rata-rata sebesar 73,18%. Motivasi berkoperasi dari para anggota KUD Mino Saroyo tergolong baik dengan nilai rata-rata sebesar 64%. Lokasi usaha tergolong baik dengan nilai rata-rata 64%. Partisipasi anggota KUD Mino Saroyo juga termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 65,18%.

Kemal Budi Mulyono (2009), dengan judul “Pengaruh Manajerial Pengurus dan Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah”. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah kemampuan manajerial pengurus KPRI Bhakti Praja tergolong baik, namun pelayanan dan partisipasinya kurang baik. Pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan pelayanan koperasi secara simultan 56,6% sedangkan sisanya 43,4% partisipasi anggota KPRI Bhakti Praja dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian.

A Jajang W. Mahri (2006) dengan judul “Pelayanan dan Manfaat Koperasi, serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota”. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pelayanan dan manfaat koperasi berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi anggota KOPTI Tasikmalaya, diperoleh nilai  $F_{statistik}$  185,075 sedangkan  $F_{tabel}$  (0,05) (2/78) diperoleh 3,11. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{tabel} < F_{statistik}$  yaitu  $3,11 < 185,075$  artinya  $H_0$  ditolak dan

H1 diterima. Pada persamaan regresi ganda tersebut ternyata koefisien arah regresi tersebut signifikan atau memiliki makna yang kuat. Setelah dikonfirmasi maka diperoleh nilai  $R = 0,839$  dan  $R^2 = 0,705$  dan  $R^2$  yang disesuaikan  $0,701$ . Ini mengandung arti bahwa perubahan yang terjadi pada partisipasi anggota  $70,5\%$  dipengaruhi oleh pelayanan dan manfaat koperasi, sedangkan sisanya  $29,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan latar belakang dan referensi di atas, dalam penelitian ini perumusan masalah penelitian seperti berikut; seberapa besar pengaruh lima dimensi pelayanan seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap partisipasi anggota koperasi.

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh lima dimensi pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lima dimensi pelayanan seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap partisipasi anggota koperasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan

data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010).

Objek penelitian ini adalah keberwujudan fisik pengurus koperasi, empati pengurus koperasi, kehandalan pengurus koperasi, daya tanggap pengurus koperasi, dan jaminan pengurus koperasi terhadap anggota koperasi. Sedangkan subjek penelitian adalah anggota Koperasi Kredit.

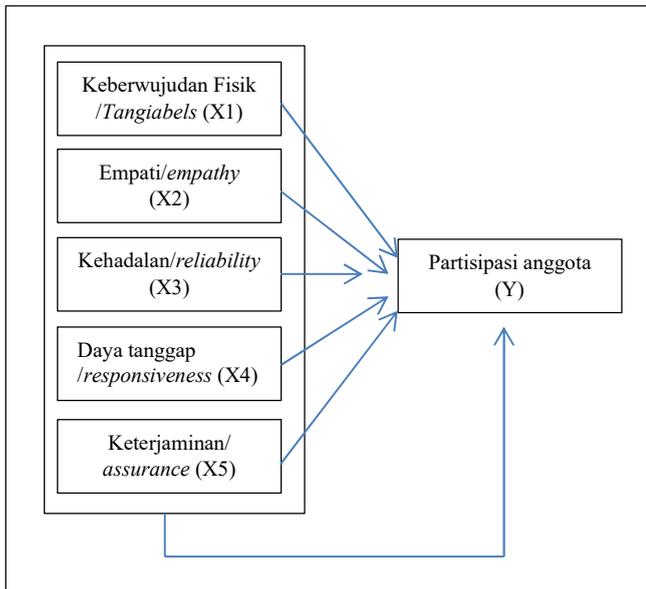
Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Kredit yang berada di daerah Tangerang selama 3 bulan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan metode dalam penelitian ini adalah metode survey dengan penyebaran kuesioner atau angket yang berupa pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu anggota Koperasi Kredit.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu (a) Data primer, data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian. (b) Data sekunder, data yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pihak lain. Sumber data sekunder adalah bukti-bukti tulisan (dokumentasi) yang ada di instansi yang berkaitan dengan penelitian.

Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Di dalam kuesioner tersebut disusun dalam kalimat-kalimat pertanyaan dengan responden diminta memberikan tanda silang (x). Tanggapan responden dibuat menggunakan skala Likert dengan skala 5 angka yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak

Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). (Sugiyono, 2010:94)

Berikut ini adalah gambar kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Sumber: Hasil Penelitian, 2017

**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 34 orang responden yang merupakan anggota Koperasi Kredit di daerah Tangerang. Jumlah ini merupakan besaran sampel yang ditentukan berdasarkan persamaan Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (Umar, 2004:120)

Dari jumlah populasi yang ada di Koperasi Kredit (N) sebesar 37 dengan e sebesar 5%, diperoleh hasil:

$$n = \frac{37}{1 + 37 * 5\%^2} = 33,86 = 34$$

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 34 orang responden.

Responden dalam penelitian ini dibagi ke dalam 4 kategori seperti pada tabel-tabel berikut ini.

**Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Wanita	16	47,1%
Pria	18	52,9%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 2 menunjukkan responden berjenis kelamin wanita 16 orang (47,1%), sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 18 orang (52,9%).

**Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMU	22	64,7%
D-3	8	23,5%
S-1	4	11,8%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 3 menunjukkan responden berdasarkan pendidikan terakhir, SMA 22 orang atau 64,7%, D-3 8 orang atau 23,5%, S-1 4 orang atau 11,8%.

**Tabel 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentasi
Karyawan	16	47%
Pegawai Negeri	3	8,8%
Wiraswasta	15	32,4%
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 4 menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan, karyawan 16 orang atau 47%, pegawai negeri 3 orang atau 8,8%,

wiraswasta 11 orang atau 32,4%, dan lainnya 4 orang atau 11,8%.

**Tabel 5 Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah	Perseentasi
< 25 tahun	4	11,8%
26-35tahun	8	23,5%
36-45 tahun	11	32,35%
46-55 Tahun	11	32,35%
> 56 tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 5 menunjukkan responden berdasarkan umur, < 30 tahun 4 orang atau 11,8%, 31-35 tahun 8 orang atau 23,5%, 36-45 tahun 11 orang atau 32,35%, 46-56 tahun 11 orang atau 32,35% dan > 55 tahun tidak ada atau 0%.

**Pengujian Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dengan melihat nilai signifikansinya. Jika nilai sigfikansinya < 0,05 atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka kuesioner dapat dinyatakan valid. Sedangkan, apabila nilai signifikansinya > 0,05 atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

**Hasil Validasi Bukti Fisik (Tangible) (X1)**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden, hasil uji validitas bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (Tangible)**

Variabel	Ite m	Pearson Corelati on	Rtab el	Sig	Keterang an
<b>Bukti Fisik (Tangible) (X1)</b>	X1-1	0,664	0,287	0,000	Valid
	X1-2	0,738	0,287	0,000	Valid
	X1-3	0,721	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 6 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan bukti fisik (*tangible*) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

**Hasil Validasi Empati (Empathy)**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden, hasil uji validitas empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7 Hasil Uji Validitas Empati (Empathy)**

Variabel	Ite m	Pearson Corelati on	Rtab el	Sig	Keterang an
<b>Empati (Empathy) (X2)</b>	X2-1	0,876	0,287	0,000	Valid
	X2-2	0,871	0,287	0,000	Valid
	X2-3	0,734	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 7 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan empati (*empathy*) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

**Hasil Validasi Keandalan (Reliability)**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden terdapat 3 butir pernyataan dari variabel hasil validasi kehandalan (*reliability*). Hasil uji validitas kehandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kehandalan (Reliability)**

Variabel	Ite m	Pearson Corelati on	Rtab el	Sig	Keterang an
<b>Keandalan (Reliability) (X3)</b>	X3-1	0,723	0,287	0,001	Valid
	X3-2	0,771	0,287	0,001	Valid
	X3-3	0,889	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 8 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan hasil uji validasi kehandalan (*reliability*) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

Hasil Validasi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden terdapat 3 butir pernyataan dari variabel daya tanggap (*responsiveness*). Hasil uji validitas daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Variabel	Item	Pearson Corelasi	R <sub>tab</sub>	Sig	Keterangan
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (X4)	X4-1	0,826	0,287	0,000	Valid
	X4-2	0,803	0,287	0,000	Valid
	X4-3	0,785	0,287	0,000	Valid
	X4-4	0,785	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 9 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan hasil uji validasi daya tanggap (*responsiveness*) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

Hasil Validasi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden, hasil uji validitas jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 10 Hasil Uji Validitas Jaminan (*Assurance*)**

Variabel	Item	Pearson Corelation	R <sub>tabel</sub>	Sig	Keterangan
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)	X4-1	0,770	0,287	0,000	Valid
	X4-2	0,838	0,287	0,000	Valid
	X4-3	0,735	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 10 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan hasil uji validasi jaminan (*assurance*) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

Hasil Validasi Partisipasi Anggota (Y)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 34 orang responden, hasil uji validitas partisipasi anggota (Y) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 11 Hasil Uji Validitas Hasil Validasi Partisipasi Anggota (Y)**

Variabel	Item	Pearson Corelasi	R <sub>tab</sub>	Sig	Keterangan
Partisipasi Anggota (Y)	Y1-1	0,781	0,287	0,000	Valid
	Y1-2	0,855	0,287	0,000	Valid
	Y1-3	0,822	0,287	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 11 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan hasil validasi partisipasi anggota (Y) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  dan jika *Cronbach Alpha*  $< 0,6$  maka dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) X1	0,777	Reliabel
Empati ( <i>Empathy</i> ) X2	0,838	Reliabel
Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (X3)	0,824	Reliabel
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (X4)	0,828	Reliabel

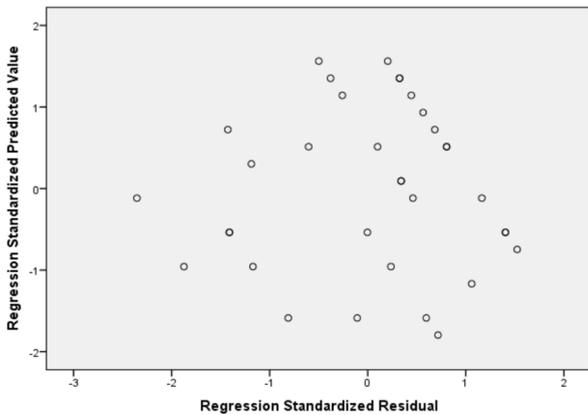
Asuransi ( <i>Assurance</i> ) (X5)	0,818	Reliabel
Partisipasi Anggota (Y)	0,833	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 yang berarti seluruh lima dimensi pelayanan (X) yang meliputi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), partisipasi anggota (Y) pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan dengan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik *scatterplot* berikut:



Sumber: Hasil Penelitian, 2017

**Gambar 2 Scatterplot**

**Dependent Variable: Partisipasi Anggota**

Dari gambar 2 dapat dilihat melalui grafik *scatterplot* yang menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Statistik Data

Analisa Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda adalah regresi yang melibatkan variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Regresi digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antar variabel. Hasil analisa regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

MODEL	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS	STANDARDIZED COEFFICIENTS			
	B	STD. ERROR	BETA		
1 (constant)	6.127	2,432		2,520	,018
Bukti fisik	,182	,242	,242	2,606	,014
Empati	,820	,707	,707	6,894	,000
Kehandalan	,104	,110	,110	1,131	,268
Daya tanggap	,125	,145	,145	1,433	,163
Jaminan	,207	,200	,200	2,066	,048

a. *Dependent variable:* partisipasi anggota

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 13 mengenai hasil analisis regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 6,127 + 0,182 (B1) + 0,820 (B2) + 0,104 (B3) + 0,125 (B4) + 0,207 (B5) + e$$

Nilai konstanta sebesar 6,127 menunjukkan besarnya keputusan partisipasi anggota koperasi yang tidak dipengaruhi oleh b (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan). Nilai B1 sebesar 0,182 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bukti fisik (X1) bersifat positif dan hal ini

menjelaskan bahwa setiap perubahan variabel bukti fisik akan meningkatkan keputusan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,182.

Nilai B2 sebesar 0,820 menunjukkan bahwa pengaruh variabel empati (X2) bersifat positif dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan variabel empati akan meningkatkan keputusan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,820.

Nilai B3 sebesar 0,104 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kehandalan (X3) bersifat positif dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan variabel kehandalan akan meningkatkan keputusan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,104.

Nilai B4 sebesar 0,125 menunjukkan bahwa pengaruh variabel daya tanggap (X4) bersifat positif dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan variabel daya tanggap akan meningkatkan keputusan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,125.

Nilai B5 sebesar 0,207 menunjukkan bahwa pengaruh variabel jaminan (X5) bersifat positif dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan variabel jaminan akan meningkatkan keputusan partisipasi anggota koperasi sebesar 0,207.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar perubahan atau variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain atau dengan kata lain seberapa besar kemampuan variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat dalam satuan persentase. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 14 Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 <sup>a</sup>	,758	,715	,789

- a. *Predictors: (Constant),* Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan
- b. *Dependen variabel:* partisipasi anggota\_Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Dari tabel 14 dapat dilihat dari R<sub>square</sub> sebesar 0,758 atau 75,8%. Artinya variabel independen yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan partisipasi anggota sebesar 75,8%.

**Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika uji t menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka disimpulkan variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 15 Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

MODEL		UNSTANDARDIZED		STANDARDIZED	t	Sig.
		B	STD. ERROR			
1	(constant)	6.127	2,432		2,520	,018
	Bukti fisik	,182	,070	,242	2,606	,014
	Empati	,820	,119	,707	6,894	,000
	Kehandalan	,104	,092	,110	1,131	,268
	Daya tanggap	,125	,087	,145	1,433	,163
	Jaminan	,207	,100	,200	2,066	,048

- a. *Dependent variable:* partisipasi anggota

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari hasil tabel 15 dapat disimpulkan sebagai berikut: (a). Hasil Uji t antara variabel bukti fisik terhadap partisipasi anggota menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,606 > 1,691$ ) atau  $sig < 0,05$  ( $0,018 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (b) Hasil Uji t antara variabel empati terhadap partisipasi anggota menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,894 > 1,691$ ) atau  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (c) Hasil Uji t antara variabel kehandalan terhadap partisipasi anggota menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,131 < 1,691$ ) atau  $sig > 0,05$  ( $0,268 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (d) Hasil Uji t antara variabel daya tanggap terhadap partisipasi anggota menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,433 < 1,691$ ) atau  $sig > 0,05$  ( $0,163 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (e) Hasil Uji t antara variabel jaminan terhadap partisipasi anggota menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,066 > 1,691$ ) atau  $sig < 0,05$  ( $0,048 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap

variabel terikat. Jika uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $2,558$ ) atau nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka disimpulkan variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 16 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

MODEL	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	55,344	5	11,069	18,575	,000 <sup>b</sup>
Residual	16,685	28	,596		
Total	72,029	33			

a. Dependent variable: Partisipasi Anggota

b. Predictors: (Contant), Jaminan, Daya

Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik, Empati

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel 16 dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $18,575 > 2,558$ ), maka disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota.

Berdasarkan hasil uji validitas seluruh pernyataan dari semua variabel bebas dan terikat dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas seluruh pernyataan dari semua variabel bebas dan terikat dalam kuisisioner dinyatakan reliabel. Hasil analisa regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan, berpengaruh positif terhadap keputusan partisipasi anggota koperasi.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel independen yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan partisipasi anggota sebesar 75,8%.

Dari hasil uji hipotesis yaitu uji t menunjukkan variabel pengaruh pelayanan ada dua variabel yang

tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota dalam memilih pengaruh pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi. Sedangkan uji F dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel lima dimensi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap partisipasi anggota koperasi.

## SIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa hasil uji t antara lima dimensi pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi sebagai berikut; (a) Bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (b) Empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (c) Keandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (d) Daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (e) Jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. Dari perbandingan hasil  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa lima dimensi pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota.

Dari kesimpulan di atas dapat disarankan sebagai berikut; koperasi harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi bukti fisik terkait peralatan modern dalam menghadapi persaingan saat ini. Koperasi dapat membuat kebijakan dalam meningkatkan

pelayanan dengan memperhatikan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan agar anggota koperasi dapat berpartisipasi secara aktif dan lebih baik lagi. Bagi penelitian dengan tema sejenis selanjutnya agar dapat memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi partisipasi anggota koperasi untuk kemajuan koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (Cetakan ke-11)*. Jakarta: Elex Media
- Kiswanto, H. (2010). *Pengaruh Pelayanan, Motivasi Berkoperasi dan Lokasi Usaha Terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saruyo Kabupaten Cilacap*. Skripsi. Fakultas ekonomi. Universitas Negeri Semarang
- Mahri, A. J. W. (2006). *Pelayanan dan Manfaat Koperasi, Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota (Suatu Kasus Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya)*. Jurnal Sains dan Terapan
- Mulyono, K B. (2009). *Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, dan Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi KPRI "Bhakti Praja" Provinsi Jawa Tengah*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang
- Soetjipto, H. (2015). *Mengembangkan Koperasi*. Yogyakarta: Kelompok Penerbit Universitas Atmajaya
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta