

**PENGARUH KEANDALAN, BUKTI LANGSUNG, DAYA
TANGGAP, JAMINAN, DAN EMPATI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK
INDONESIA (KPRI) “ANEKA USAHA” PUSAT
VETERINARIA FARMA**

Dessilia Raharjo
Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemampuan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma dalam memenuhi kebutuhan anggota melalui layanannya masih kurang dibandingkan dengan badan usaha lain. Barang-barang yang disediakan oleh unit usaha pertokoan (Koperasi Mart Aneka Usaha) masih kurang lengkap, kualitas beberapa barang yang kurang baik dan pelayanannya yang kurang maksimal sebagian anggota koperasi tidak begitu tertarik untuk berbelanja dan memanfaatkan koperasi. Satu-satunya cara yang dapat diperjuangkan koperasi adalah meningkatkan mutu kualitas pelayanan/jasa. Penelitian ini diuji dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini adalah ada pengaruh parsial antara variabel keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan anggota yang diterima. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” adalah variabel keandalan karena persentase pengaruhnya terhadap kepuasan sebesar 27,2%

ABSTRACT

This research examines the ability Employees Co-operation Republic of Indonesia (CROI) "Aneka Usaha" Veterinaria Farma center in meeting the needs of members through its services is still lacking compared to other business entities. Goods provided by the business unit shops (Co-operation Mart Various Business) is still not complete, the quality of some goods and services are less well less than the maximum that most members of the co-operation are not so keen to shop and take advantage of the co-operation. The only way to fight the co-operation is to improve the quality of care / service. This study tested using multiple linear regression. The results in this study is there between the partial effect of variable reliability, direct evidence, responsiveness, assurance and empathy for member satisfaction received. Variables that most influence on member satisfaction KPRI " Aneka Usaha" is a variable reliability due to its influence on satisfaction percentage of 27.2%.

Keywords: *Quality of Service, Satisfaction Of Member*

Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan koperasi. Layanan adalah proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung. Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan koperasi mampu memberikan manfaat yang besar bagi anggota khususnya dan

masyarakat pada umumnya untuk memperoleh nilai tambah. Untuk memberikan manfaat dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan anggota maka koperasi dapat menyediakan keunggulan biaya, keunggulan pelayanan, atau pemenuhan kebutuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota atau pelanggan (Moenir, 2006:17). Kepuasan dapat diartikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jadi, kepuasan yang dirasakan oleh anggota berkaitan erat dengan hasil kualitas layanan yang diberikan koperasi (Nasution, 2001:45).

Sejak awal berdirinya Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma pada tahun 1957 salah satu usaha yang dilakukan adalah unit usaha pertokoan. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma adalah salah satu koperasi yang ada di Surabaya yang mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya.

Menurut penuturan beberapa anggota KPRI "Aneka Usaha" Pusat

Veterinaria Farma pada tanggal 19 Januari 2013 menyatakan bahwa kemampuan KPRI "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma dalam memenuhi kebutuhan anggota melalui layanannya masih kurang dibandingkan dengan badan usaha lain. Barang-barang yang disediakan oleh unit usaha pertokoan (Koperasi Mart Aneka Usaha) masih kurang lengkap, kualitas beberapa barang yang kurang baik dan pelayanannya yang kurang maksimal sebagian anggota koperasi tidak begitu tertarik untuk berbelanja dan memanfaatkan koperasi. Apabila keadaan ini berangsur lama tanpa perbaikan yang sesuai dengan harapan anggota akan membuat Koperasi Mart Aneka Usaha dipandang sebelah mata oleh anggota karena kurang memberikan manfaat kepada anggota. Padahal pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan sebuah lembaga untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan agar konsumen menjadi puas. Hal ini yang melatar belakangi peneliti untuk memilih Koperasi Mart Aneka Usaha sebagai subjek penelitian.

Ada dua faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggotanya, yang

pertama adalah adanya persaingan dari badan usaha lain dan yang kedua adalah perubahan kebutuhan anggota sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban. Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan anggota dalam mengkonsumsi produk-produk yang ditawarkan oleh koperasi. Meskipun tidak semua aspek pelayanan yang diberikan Koperasi Mart Aneka Usaha dinilai kurang, tetapi perlu adanya peningkatan kualitas layanan kepada anggota dari waktu ke waktu. Apabila Koperasi Mart Aneka Usaha dapat memberikan kualitas layanan yang baik, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota sehingga anggota akan menjadi lebih loyal kepada koperasi (Hendar dan Kusnadi, 2000:17).

Pengembangan kualitas layanan yang dimaksud sebagai respon terhadap kepuasan anggota. Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh lima faktor, antara lain : Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, dan empati. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah yang akan di bahas dan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah (1) Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka

Usaha” Pusat Veterinaria Farma (2) Apakah bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma (3) Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma (4) Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma (5) Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma (6) Variabel layanan manakah yang berpengaruh besar terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma

Kualitas

Dalam mendefinisikan kualitas, ada beberapa pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*total quality management*) yang berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Menurut Crosby, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan (dalam Nasution, 2001:16)

Menurut Garvin (dalam Nasution, 2001:16) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Layanan

Di dalam istilah manajemen (dalam Nasution 2001:61) layanan dikatakan sebagai jasa. Jasa tidak mempunyai wujud, tetapi sangat dibutuhkan untuk menarik konsumen.

Kotler mendefinisikan (dalam Nasution 2001:61) jasa (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik. Sedangkan menurut Moenir (2006:17) layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan juga merupakan suatu

tindakan yang diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan suatu kepuasan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (dalam Tjiptono 2002:51). Kualitas layanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan guna mencapai kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan koperasi merupakan konsekuensi dalam watak sosial yang dimiliki koperasi, dalam arti koperasi lebih mengutamakan pemberian layanan demi kesejahteraan anggota daripada mencari keuntungan. Kualitas layanan yang baik koperasi akan dapat merangsang minat anggota untuk bekerja sama atau berperan serta dalam kegiatan koperasi karena manfaat yang diperolehnya. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota/pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih unggul daripada badan usaha lainnya.

Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bentuk abstrak, untuk itu dibutuhkan dimensi yang dapat dipergunakan sebagai alat ukur. Menurut Berry ada lima penentu kualitas yang disajikan secara berurut berdasarkan nilai pentingnya menurut pelanggan, antara lain: (1) Keandalan : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat <Nilai 32>, (2) Daya tanggap : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat <Nilai 22>, (3) Kepastian : pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan <Nilai 19>, (4) Empati : kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan <Nilai 16>, (5) Berwujud : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi <Nilai 11> (Nasution, 2001:70)

Untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas layanan diperlukan 5 penentu mutu jasa (layanan). Jadi, pembahasan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pada uraian dibawah ini :

a. Keandalan (*reliability*) yakni kinerja harus sesuai dengan harapan

anggota yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. Bukti Langsung (*tangibles*) atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya..

c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu ketanggapan meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada anggota. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

d. Empati, meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang anggota, memahami kebutuhan anggota secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi anggota.

Bentuk-bentuk Layanan

Menurut H.A.S Moenir (2006:190) menyebutkan bahwa ada 3 bentuk-bentuk layanan, meliputi :

a. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dapat dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dengan bidang-bidang lain yang ditugaskan memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b. Layanan melalui Tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan Perbuatan

Layanan ini berkaitan erat dengan kecepatan dalam pelayanan pekerjaan. Kecepatan pekerjaan berhubungan erat dengan hasil kerja, maka ada hal penting yang harus diperhatikan dengan adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dan disiplin.

Kepuasan Konsumen/Anggota

McEachern (2001:32)

mendefinisikan kepuasan dalam makro disebut dengan *utility*, yaitu rasa kesenangan, atau kepuasan yang timbul karena konsumsi. Selanjutnya Kotler (2009:70) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan Nasution (2001:45) mendefinisikan kepuasan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Anggota)

Nasution (2001:55) mengidentifikasi ada 4 metode yang dipergunakan oleh perusahaan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan anggotanya, yaitu sebagai berikut: (1) Sistem Keluhan dan Saran. Metode ini menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi ini memberikan ide-ide/gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan, (2) *Ghost Shopping*. Mempekerjakan beberapa

orang yang berperan sebagai pembeli potensial yang melaporkan kekuatan dan kelemahan produk pesaing, (3) *Lost Customer Analysis*. Perusahaan meneliti pelanggan yang telah berhenti membeli agar mengetahui kelemahan kualitas produk, (4) Survey Kepuasan Pelanggan. Metode ini bertujuan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan

Nasution (2001:94) menjelaskan kegagalan atau keberhasilan Koperasi harus dilihat dari sudut pandang kepuasan anggota atas pelayanan Koperasinya. Layanan yang diberikan Koperasi kepada anggota mampu menimbulkan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diterima. Jika layanan Koperasi buruk terhadap anggotanya maka akan menimbulkan rasa tidak menyenangkan bagi anggota, sebaliknya apabila layanan koperasi baik dan memenuhi standar maka anggota akan merasa senang/puas.

Kotler (2009:177) menjelaskan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tjiptono (2002:26) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Penelitian Terdahulu

Griselda (2007) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran pulau dua. Hasil penelitian menyebutkan bahwa (1) Variabel *tangible, reliabilty, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* memiliki pengaruh parsial secara langsung dan tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Indrawati (2011) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa (1) Variabel keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen (2) Konsumen belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan mental aritmatika.

Darma (2010) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Hasil penelitian menyebutkan bahwa secara simultan dan parsial berdasarkan analisis yang digunakan maka dimensi kualitas pelayanan secara nyata dan positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.

Manusamy (2010) penelitian ini merupakan jurnal internasional (*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*). Hasil jurnal internasional ini adalah terjadi hubungan positif antara pemberian kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sector perbankan di Malaysia

Metode Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian eksploratif dengan pendekatan asosiatif. Rancangan penelitian ini dirancang untuk mengetahui pengaruh kualitas

layanan yang terdiri dari keandalan (X_1), bukti langsung (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan (Y) sebagai variabel terikat.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen atau anggota KPRI “Aneka Usaha” yang berjumlah 242 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 35% dari jumlah anggota keseluruhan yaitu ($35\% \times 242 = 85$ responden). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Insidental Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak KPRI “Aneka Usaha” tentang berbagai hal yang berhubungan dengan penelitian; (2) Metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui berbagai data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian baik berupa catatan, laporan, maupun dokumen lain; dan (3) Kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke sejumlah responden. Kuesioner yang digunakan adalah bersifat tertutup dengan format skala Likert yaitu kuesioner yang sudah

disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”. Pengujian ini menggunakan program statistik *SPSS* 17. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses analisis penelitian.

Langkah-langkah analisis regresi berganda yang dilakukan yaitu (1) Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas (2) Uji Hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji F (3) Uji Koefisien determinasi (R^2)

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik perlu dilakukan karena dalam model regresi perlu memperhatikan adanya penyimpangan-penyimpangan atas asumsi klasik, karena pada hakekatnya jika asumsi klasik tidak dipenuhi maka variabel-variabel yang menjelaskan akan menjadi tidak efisien.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dijalankan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik mengharuskan tidak ada korelasi di antara variabel bebas.

Nilai VIF dari variabel keandalan (X_1) sebesar 3.156, bukti langsung (X_2) sebesar 2.538, daya tanggap (X_3) sebesar 3.109, jaminan (X_4) sebesar 1.783 dan empati (X_5) sebesar 2.554 < 10. Oleh sebab itu, tidak ada masalah multikolinieritas dalam penelitian ini serta sekaligus mempertegas kelayakan model regresi yang dijalankan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau varian dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain sama. Deteksi terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan uji *Glejser Test* melalui *software* *SPSS*. Ketentuan uji *Glejser Test* adalah jika nilai *sig.* uji t (pada uji *Glejser*) di atas tingkat signifikansi (0,05 atau 5%), maka H_0

diterima dan H_1 ditolak, artinya varian residual sama (homokedastisitas) atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun, bila nilai *sig.* uji t (pada uji *Glejser*) \leq tingkat signifikansi (0,05 atau 5%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya varian residual tidak sama (terjadi heteroskedastisitas).

Nilai *sig.* uji t (pada uji *Glejser*) \leq tingkat signifikansi (0,05 atau 5%) artinya varian residual tidak sama (terjadi heteroskedastisitas). Nilai *sig.* pada uji t yang dilakukan pada variabel keandalan (X_1) sebesar 0,008, bukti langsung (X_2) sebesar 0,007, daya tanggap (X_3) sebesar 0,207, jaminan (X_4) sebesar 0,006 dan empati (X_5) sebesar 0,003. Sehingga dapat disimpulkan terjadi homokedastisitas (tidak terjadi gejala heteroskedastisitas) pada model regresi dan makin memperkuat kelayakan model regresi pada penelitian ini.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dijalankan untuk menguji apakah pada model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan yang sekarang dengan kesalahan yang sebelumnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat autokorelasi. Deteksi terhadap ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan

melakukan pengujian *Durbin Watson* (DW). Kriteria yang berlaku yaitu, apabila $1,65 < DW < 2,35$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terjadi autokorelasi. Nilai *Durbin Watson* sebesar (2,036), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Tidak adanya autokorelasi semakin mempertegas kelayakan dari model regresi dalam penelitian ini

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mendeteksi apakah sebuah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam analisis regresi asumsi yang harus dipenuhi adalah residual harus berdistribusi normal. Guna melakukan uji normalitas, peneliti dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria yang berlaku yaitu, apabila nilai signifikansi $>$ tingkat signifikansi (0,05 atau 5%), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya residual berdistribusi normal. Nilai *Sig.* dari uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,444 sehingga dapat dipastikan nilainya lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu, H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang mana artinya residual berdistribusi normal, sehingga model regresi yang dihasilkan

dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Uji Hipotesis

Untuk menjawab permasalahan dan pengujian hipotesis yang ada pada penelitian ini perlu dilakukan analisis statistik terhadap data yang telah diperoleh. Hasil pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi dijelaskan pada tabel 4.1

Berdasarkan hasil analisis regresi pengujian hipotesis menggunakan uji t dapat dilihat pada tabel 4.1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.100	1.030		3.011	.003
	X1	.267	.097	.272	2.741	.008
	X2	.263	.091	.233	2.764	.007
	X3	.141	.111	.119	1.273	.207
	X4	.196	.070	.199	2.807	.006
	X5	.273	.088	.263	3.103	.003

a. Dependent Variable: Y

Uji t

Hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas dapat dilihat pada tabel 4.1

Keandalan (X₁)

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa hasil uji t untuk variabel keandalan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 (*sig* ≤ 0,05). Oleh sebab itu, H₀ ditolak dan H₁

diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X₁) memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap variabel kepuasan (Y) anggota KPRI “Aneka Usaha”.

Bukti Langsung (X₂)

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa hasil uji t untuk variabel bukti langsung diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007 (*sig* ≤ 0,05). Oleh sebab itu, H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X₁) memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap variabel kepuasan (Y) anggota KPRI “Aneka Usaha”.

Daya Tanggap (X₃)

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa hasil uji t untuk variabel keandalan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,207 (*sig* ≤ 0,05). Oleh sebab itu, H₀ diterima dan H₁ ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (X₃) tidak memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap kepuasan (Y) anggota KPRI “Aneka Usaha”.

Jaminan (X₄)

Pada Tabel 4.1 terlihat bahwa nilai signifikansi uji t yang terjadi adalah 0,006 (*sig* ≤ 0,05). Oleh sebab itu, H₀

ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (X_4) memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap kepuasan (Y) anggota KPRI “Aneka Usaha”.

Empati (X_5)

Pada Tabel 4.1 terlihat bahwa nilai signifikansi uji t yang terjadi adalah 0,003 ($sig \leq 0,05$). Oleh sebab itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati (X_5) memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap kepuasan (Y) anggota KPRI “Aneka Usaha”.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis regresi pengujian hipotesis menggunakan uji t dapat dilihat pada tabel 4.2

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	938,318	5	187,664	55,423	,000 ^b
	Residual	267,494	79	3,386		
	Total	1205,812	84			
a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1						
b. Dependent Variable: Y						

Berdasarkan Tabel 4.2 maka diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 55,423 dengan signifikansi 0,000 ($sig \leq 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 17. diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,100 + 0,272 X_1 + 0,233 X_2 + 0,119 X_3 + 0,199 X_4 + 0,263 X_5$$

Dimana:

X_1 = Keandalan

X_2 = Bukti Langsung

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

Y = Kepuasan

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3.100 menyatakan jika tidak ada variabel Keandalan (X_1), Bukti Langsung (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), maka kepuasan anggota yang akan diperoleh adalah sebesar 3,1%.

2. Koefisien regresi Keandalan (X_1) sebesar 0.272 artinya jika variabel keandalan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan sementara variabel Bukti Langsung (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 27,2%.
3. Koefisien regresi Bukti Langsung (X_2) sebesar 0.233 artinya jika variabel bukti langsung mengalami peningkatan sebesar 1 satuan sementara variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 23,3%.
4. Koefisien regresi Daya Tanggap (X_3) sebesar 0.119 artinya jika variabel daya tanggap mengalami peningkatan sebesar 1 satuan sementara variabel Keandalan (X_1), Bukti Langsung (X_2), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 11,9%.
5. Koefisien regresi Jaminan (X_4) sebesar 0.199 artinya jika variabel jaminan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan sementara variabel Keandalan (X_1), Bukti Langsung

(X_2), Daya Tanggap (X_3), dan Empati (X_5) tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 19,9%.

6. Koefisien regresi Empati (X_5) sebesar 0.263 artinya jika variabel empati mengalami peningkatan sebesar 1 satuan sementara variabel Keandalan (X_1), Bukti Langsung (X_2), Daya Tanggap (X_3), dan Jaminan (X_4) tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 26,3%.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini akan ditampilkan Tabel 4.3 hasil pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang telah dilakukan:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.882 ^a	.778	.764	1.840	2.036

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Pada Tabel 4.3, maka dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai R atau nilai koefisien korelasi yang mencapai 0,882 atau 88,2% menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan

dan empati) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 0,882 atau 88,2%

- 2) Nilai *R Square* (R^2) atau nilai koefisien determinasi yang mencapai 0,778 atau 77,8% menunjukkan bahwa model mampu menerangkan variabel terikat (kepuasan) sebesar 0,778 atau 77,8%, sedangkan sisanya (sebesar 0,222 atau 22,2%) diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat signifikansi kualitas layanan keandalan sebesar $0,008 < 0,05$ serta melihat persentase pengaruh kualitas layanan keandalan sebesar 27,2% maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Indrawati (2011) yang menyatakan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang

diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Kemudian juga sejalan dengan penelitian Griselda (2007) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung yang positif dan signifikan dari faktor *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan konsumen di restoran Pulau Dua.

Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat signifikansi bukti langsung sebesar $0,007 < 0,05$ serta melihat persentase pengaruh kualitas layanan bukti langsung sebesar 23,3% maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Griselda (2007) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung yang positif dan signifikan dari faktor *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan konsumen di restoran Pulau Dua. Kemudian juga

sejalan dengan penelitian Darma (2010) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dan parsial kualitas layanan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat signifikansi kualitas layanan daya tanggap sebesar $0,207 > 0,05$ maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fiky (2010) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Perum Bulog Divre Jawa Timur di Surabaya. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Griselda (2007) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh, baik pengaruh langsung maupun tidak

langsung yang positif dan signifikan dari faktor *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan konsumen di restoran Pulau Dua.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat signifikansi kualitas layanan jaminan sebesar $0,006 < 0,05$ serta melihat persentase pengaruh kualitas layanan jaminan sebesar 19,9% maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Griselda (2007) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan dari faktor *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan konsumen di restoran Pulau Dua. Kemudian juga sejalan dengan penelitian Indrawati (2011) yang menyatakan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga

Pendidikan Mental Aritmatika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat signifikansi kualitas layanan empati sebesar $0,003 < 0,05$ serta melihat persentase pengaruh kualitas layanan empati sebesar 26,3% maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Indrawati (2011) yang menyatakan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmatika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Fiky (2010) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan empati memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan Anggota Koperasi Karyawan

Perum Bulog Divre Jawa Timur di Surabaya.

Variabel yang Berpengaruh Besar Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Aneka Usaha”

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Aneka Usaha” adalah variabel keandalan karena persentase pengaruhnya terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma sebesar 27,2% yang nilainya paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori dari Berry yang menyebutkan lima dimensi kualitas layanan secara berurutan berdasarkan nilai pentingnya, dimana variabel keandalan ada pada urutan pertama (Nilai 22). Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Darma (2011) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang gorontalo adalah Daya Tanggap, sedangkan dimensi kualitas layanan keandalan ada dalam peringkat tiga.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas layanan (keandalan) yang telah diberikan KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”
2. Dimensi kualitas layanan (bukti langsung) yang telah diberikan KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”
3. Dimensi kualitas layanan (daya tanggap) yang telah diberikan KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”
4. Dimensi kualitas layanan (jaminan) yang telah diberikan KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”

5. Dimensi kualitas layanan (empati) yang telah diberikan KPRI “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha”
6. Hasil analisis regresi berganda terlihat variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Aneka Usaha” Pusat Veterinaria Farma adalah variabel keandalan karena persentase pengaruhnya terhadap kepuasan anggota KPRI “Aneka Usaha” sebesar 27,2% yang nilainya paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas layanan daya tanggap yang telah diberikan oleh pengurus koperasi belum sesuai dengan harapan anggota, sehingga anggota masih belum puas akan layanan daya tanggap yang telah diberikan koperasi. Oleh karena itu koperasi perlu mengevaluasi variabel daya tanggap yang sesuai

dengan harapan anggota, karena bisa saja dengan layanan daya tanggap yang berlebihan terhadap anggota bisa menyebabkan ketidakpuasan anggota.

2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya menambah item pertanyaan atau indikator pengukuran pada masing-masing variabel laten, yaitu pada kualitas layanan, orientasi layanan, strategi harga, kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga bisa diketahui secara lebih mendalam/rinci dimensi-dimensi apa saja yang membentuk variabel laten.

DAFTAR RUJUKAN

- Anoraga, Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dama, Hais. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. *Jurnal Inovasi, (Online)*, Vol.7 No.2 (<http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/7110892902.pdf>) diakses 10 Januari 2013.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *DeRaMa Jurnal Manajemen* Vol.2 No.1 (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/21073962.pdf>) diakses 18 Desember 2012.
- Hendar dan Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI.
- Hendrojogi, 2000. *Koperasi: azas-azas. Teori dan praktek, koperasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis* TH. 16, NO. 1 (<http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>) diakses 8 Januari 2013.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Manusamy, Jayaranman. Dkk. 2010. Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation. (Online)* Vol. 1 (<http://www.ijimt.org/papers/71-M461.pdf>) diakses 23 Juli 2013
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Santoso, Singgih. 2008. *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.

Subandi. 2009. *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga. Yogyakarta : Andi.

Undang-Undang Perkoperasian 2012 (UU No. 17 tahun 2012). Surabaya : Sinar Grafika.

