



## **BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Perusahaan**

#### **4.1.1. Sejarah Perkembangan Koperasi Karyawan Omedata (K20)**

Koperasi Karyawan Omedata berdiri di bawah naungan langsung PT. Omedata Electronics Bandung. Namun demikian di dalam pelaksanaan aktifitas perkoperasiannya dilakukan oleh satu kelompok organisasi koperasi tersendiri yang terpisah dari struktur organisasi perusahaan.

Dipilihnya koperasi sebagai wadah dari kegiatan karyawan, karena koperasi dinilai sebagai satu-satunya wadah untuk membangun perekonomian rakyat yang berdasarkan kekeluargaan dan gotong royong, dengan tidak memandang golongan, aliran maupun kepercayaan yang dianut oleh seseorang.

Perkembangan Koperasi Karyawan Omedata (K2O) dapat dilihat sebagai berikut :

Tahun 1988

Sebagai cikal bakal Koperasi bermula dari pembentukan suatu wadah semacam koperasi untuk membantu keperluan keuangan karyawan. Wadah ini dipimpin oleh seorang ketua dan empat orang koordinator shift yang bertugas untuk mengumpulkan dana iuran wajib dan piutang anggota.

Tahun 1989

Dalam upaya untuk lebih tertib administrasi dalam pengawasan keuangan koperasi, maka diajukan proposal kepada perusahaan agar penarikan iuran wajib dan piutang anggota dilakukan melalui bagian payroll (penggajian).

Tahun 1990

Sekitar pertengahan tahun perusahaan mengabulkan permohonan penarikan iuran wajib dan piutang anggota melalui bagian payroll perusahaan. Selain itu sekaligus pula dibentuk Koperasi Karyawan

Omedata (K2O) dengan pengurus terdiri dari Ketua, Bendahara, Seksi Simpan Pinjam, dan Badan Pengawas Keuangan Koperasi.

Tahun 1999

Pada tanggal 5 Mei 1999 terbit Surat Keputusan DEPKOP/UKM RI tentang badan hukum koperasi dengan nomor 210/BH/KDK-10.21/V/1999 sebagai legalitas formal keberadaan Koperasi Karyawan Omedata (K2O).

Tahun 2000

Pada tanggal 25 April 2000, untuk pertama kalinya Koperasi Karyawan Omedata (K2O) melaksanakan kewajibannya menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) sesuai dengan anggaran dasar koperasi. Selanjutnya untuk pertama kalinya juga dibentuk struktur organisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan saat itu.

#### **4.9.1. Produk Koperasi Karyawan Omedata (K2O).**

Koperasi Karyawan Omedata (K2O) bergerak di bidang usaha yang sesuai dengan tuntutan anggotanya, sehingga usahanya lebih menitik beratkan kepada kebutuhan pokok / kebutuhan sehari-hari. Adapun unit usaha yang sudah ada adalah :

##### **26. Unit Usaha Simpan Pinjam**

Bergerak dalam pelayanan terhadap anggota yang membutuhkan pinjaman uang, dengan bunga atau jasa pinjaman yang rendah (1% / bulan) dan dengan persyaratan yang ringan. Serta Tabungan

Berjangka Umum dengan bunga 0.6% / bulan bagi anggota koperasi yang berminat.

#### 27. Unit Usaha Dagang

Bergerak dalam bidang pelayanan terhadap anggota yang membutuhkan keperluan sembako / konsumsi rumah tangga sehari-hari.

#### 28. Unit KPR BTN

Bergerak dalam bidang pelayanan terhadap anggota yang membutuhkan fasilitas kredit pemilikan rumah dari BTN, sekaligus penarikan secara kolektif pembayaran angsuran bulanan KPR.

### **4.9.2. Sumber Dana Koperasi Karyawan Omedata (K20)**

Permodalan Koperasi Karyawan Omedata (K20) diperoleh dari pembentukan dana khusus yang berupa Simpanan Wajib per bulan, Simpanan Pokok yang diambil pada saat pembagian gaji setiap bulan di Payroll, serta Simpanan Sukarela.

### **4.9.3. Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Omedata (K20)**

Struktur organisasi koperasi berbeda dengan struktur organisasi perusahaan. Struktur Organisasi koperasi terdiri atas pengurus, pengelola, dan pengawas. Tata cara pemilihan, hak dan kewajiban, serta wewenangnya diatur dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi.

Pengurus K2O terdiri dari : Ketua Umum, Ketua I Unit Simpan Pinjam, Ketua II Unit Usaha Dagang, Ketua III Penelitian dan Pengembangan, Sekretaris Umum, Bendahara Umum, Bendahara I, Koordinator Shift A, B, C, D dan N. Pengurus dipilih dari dan oleh anggota koperasi melalui tata cara pemilihan pengurus sesuai dengan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi, dan bertugas untuk masa jabatan 3 tahun.

Pengelola koperasi adalah manajer operasional beserta stafnya yang dipekerjakan dan diberi kuasa untuk menjalankan usaha koperasi secara keseluruhan oleh pengurus dan bertanggung jawab kepada pengurus.

Unit Usaha Simpan Pinjam pengelolaannya dilaksanakan oleh pengurus langsung yaitu Ketua I Unit Simpan Pinjam dibantu manajer operasional dan bertanggung jawab kepada ketua umum.

Unit Usaha Dagang pengelolaannya dilaksanakan oleh manajer operasional dibantu stafnya dan bertanggung jawab kepada Ketua II Unit Usaha Dagang.

Pengawas Koperasi adalah anggota koperasi yang dipilih anggota lainnya dalam rapat anggota yang dianggap cakap dan mampu dalam mengawasi, memeriksa, dan meneliti arsip-arsip koperasi, laporan keuangan, serta usaha yang dijalankan koperasi. Selain itu juga pengawas koperasi harus mampu menanggapi dan meneliti keluhan-keluhan yang disampaikan oleh anggota koperasi mengenai penyelenggaraan usaha-usaha koperasi. Pengurus juga mempunyai masa

kerja yang sama yaitu 3 tahun.

#### **4.10. Penilaian Anggota Terhadap Kinerja Pelayanan K2O**

Analisis yang dilakukan terhadap kinerja dimaksudkan untuk mengetahui Penilaian anggota terhadap baik buruknya jasa pelayanan K2O, yang mencakup dimensi bukti fisik (tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (Emphaty).

Berikut ini Penilaian Anggota atas kinerja pelayanan K2O untuk masing-masing dimensi akan dibahas secara lebih jelas.

##### **4.10.1. Penilaian Anggota terhadap Kinerja Dimensi Tangible (X1) K2O**

Analisis terhadap hasil penelitian mengenai penilaian anggota terhadap kinerja dimensi tangible dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kinerja K2O dilihat dari dimensi tangible. Analisis Penilaian Anggota terhadap kinerja dimensi tangible dapat dilihat pada tabel 4-1 di bawah ini. Dari tabel tersebut dapat kita lihat skor penilaian untuk masing-masing pertanyaan yang diajukan kepada responden, serta skor penilaian rata-rata untuk dimensi tangible.

**Tabel 4-1 : Penilaian Anggota terhadap kinerja dimensi tangible**

No.	Tanggapan responden	Baik Sekali		Baik		Cukup		Kurang		Sangat kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Skor	%
1	Fasilitas gedung / ruang koperasi	0	0	1	1	7	5	45	30	47	31	162	100
2	Kenyamanan ruang koperasi	0	0	0	0	18	12	50	33	32	21	186	100
3	Peralatan kantor koperasi yang dimiliki saat ini	0	0	6	4	35	23	47	31	12	8	235	100
4	Perangkat komunikasi di kantor koperasi	0	0	8	5	25	17	50	33	17	11	224	100
5	Ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi	0	0	5	3	32	21	47	31	16	11	226	100
6	Penyimpanan dan penyusunan tata letak barang dagangan	0	0	7	5	46	31	38	25	9	6	251	100
7	Kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian	1	1	35	23	56	37	8	5	0	0	329	100
8	Kebersihan pakaian karyawan	0	0	43	29	56	37	1	1	0	0	342	100
	Jumlah Total											1955	
	Rata-rata											244	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata kinerja Tangible dari Anggota mencapai nilai 244. Jumlah ini jika kita lihat dari tabel di bawah ini yang dibuat berdasarkan skor terendah 162 yang berada pada pertanyaan no. 1 dalam Penilaian Anggota terhadap kinerja K2O serta skor tertinggi 436 yang berada pada pertanyaan no. 24 dalam data skor harapan Anggota terhadap K2O, berada dalam rentang nilai antara 217 – 271 atau masuk dalam kategori kurang. Dengan demikian kinerja bukti fisik K2O adalah masuk ke dalam kategori kurang, dengan skor terendah

adalah fasilitas gedung / ruangan koperasi dengan skor sebesar 162 dengan kategori sangat kurang. Sedangkan skor tertinggi bukti fisik adalah sebesar 342 berada pada kebersihan pakaian karyawan koperasi dengan kategori baik. Dengan demikian kebersihan pakaian karyawan koperasi paling berperan dalam mengangkat nilai kinerja dari dimensi Tangible.

Skor tertinggi diketahui sebesar 436, skor terendah adalah sebesar 162, sehingga dapat diketahui range adalah sebesar 274. Jika dibagi ke dalam 5 kelas, maka lebar kelas adalah sebesar 55.

**Tabel 4-2 : Klasifikasi Kategori Skor**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Sangat Kurang	162 – 216
Kurang	217 – 271
Cukup	272 – 325
Baik	326 – 380
Baik Sekali	381 – 436

#### 4.2.2. Penilaian Anggota terhadap Kinerja Dimensi Reliability (X2)

##### K2O

Analisis terhadap hasil penelitian mengenai penilaian anggota terhadap kinerja dimensi reliability dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kinerja K2O dilihat dari dimensi reliability. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa skor kinerja

reliability K2O mencapai skor rata-rata sebesar 340. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4-2 berikut. Dari tabel tersebut dapat dilihat skor penilaian kinerja untuk masing-masing pertanyaan dan skor rata-rata kinerja dimensi reliability.

**Tabel 4-3 : Penilaian Anggota terhadap kinerja dimensi reliability**

No.	Tanggapan Responden	Baik Sekali		Baik		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan	1	1	33	33	41	41	22	22	3	3	307	100
2	Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip	10	10	57	57	31	31	2	2	0	0	375	100
3	Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan	7	7	29	29	50	50	13	13	1	1	328	100
4	Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	5	5	39	39	51	51	4	4	1	1	343	100
5	Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	5	5	47	47	45	45	2	2	1	1	353	100
6	Setiap saat karyawan koperasi melayani anda dengan baik	7	7	40	40	41	41	10	10	2	2	340	100
7	Setiap saat karyawan koperasi melayani anda dengan benar	8	8	30	30	54	54	6	6	2	2	336	100
Jumlah Total			0		0		0		0		0	2382	0
Rata-rata												340	

Jumlah skor rata-rata sebesar 340 jika dikonfirmasi dengan

Tabel 4-2 : Klasifikasi Kategori Skor, termasuk ke dalam kategori Baik.

Dengan demikian dari tujuh pertanyaan yang diberikan kepada responden atas kinerja reliability K2O mayoritas responden menilainya baik. Skor

tertinggi sebesar 375 yaitu pada ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji, sedangkan skor terendah sebesar 307 yaitu pada ketepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan. Dengan skor tertinggi tersebut maka ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji, paling berperan dalam mengangkat nilai kinerja dari dimensi reliability

#### 1.5.1. Penilaian Anggota terhadap Kinerja Dimensi Responsiveness (X3) K2O

Analisis terhadap hasil penelitian mengenai penilaian anggota terhadap kinerja dimensi responsiveness dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kinerja K2O dilihat dari dimensi responsiveness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kinerja dimensi responsiveness dapat dilihat pada tabel 4-4 berikut ini. Dari tabel tersebut dapat diketahui skor untuk masing-masing pertanyaan serta skor rata-rata kinerja dimensi responsiveness.

Tabel 4-4 : Penilaian Anggota Terhadap Kinerja Dimensi Responsiveness

No.	Penilaian Anggota	Baik Sekali		Baik		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota	6	6	27	27	52	52	12	12	3	3	321	100

2	Kemampuan koperasi dalam merespon perubahan selera anggota	4	4	18	18	45	45	30	30	3	3	290	100
3	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menyelesaikan masalah	3	3	25	25	59	59	11	11	2	2	316	100
4	Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi	4	4	30	30	44	44	20	20	2	2	314	100
5	Kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota	0	0	15	15	52	52	23	23	10	10	272	100
6	Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota	3	3	22	22	44	44	22	22	9	9	288	100
	Jumlah Total											1801	
	Rata-rata											300	

Skor rata-rata Penilaian Anggota terhadap dimensi responsiveness adalah sebesar 300. Jika kita lihat pada tabel 4-2 : kategori Skor, maka skor tersebut berada pada range antara 272 – 325, yang berarti masuk ke dalam kategori cukup. Dengan demikian dari 6 pernyataan yang diberikan kepada responden tentang kinerja K2O dari dimensi responsiveness, ternyata mayoritas responden menilainya cukup. Skor tertinggi sebesar 321 berada pada kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota. Sedangkan skor terendah sebesar 272 berada pada kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota. Dengan skor tertinggi tersebut maka kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota adalah yang paling berperan dalam mengangkat nilai kinerja dari dimensi responsiveness.

### 1.5.2. Penilaian Anggota terhadap Kinerja Dimensi Assurance (X4) K2O

Analisis terhadap hasil penelitian mengenai penilaian anggota terhadap kinerja dimensi assurance dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kinerja K2O dilihat dari dimensi assurance. Hasil penelitian kinerja dimensi assurance dapat dilihat pada tabel 4-5 berikut ini. Dari tabel tersebut dapat diketahui skor penilaian untuk masing-masing pertanyaan dan skor rata-rata penilaian dimensi assurance.

Dari tabel dapat terlihat bahwa skor rata-rata dimensi assurance adalah sebesar 342. Jika kita konfirmasikan dengan tabel 4-2 : Klasifikasi Kategori Skor di atas, skor rata – rata sebesar 342 termasuk ke dalam kategori Baik, dengan demikian dari delapan pernyataan yang diberikan kepada responden dapat dikatakan bahwa mayoritas Anggota menilai baik terhadap kinerja dimensi assurance. Skor tertinggi diperoleh dari Jaminan terhadap kualitas barang yang dijual di koperasi sebesar 365, skor terendah diperoleh dari Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi sebesar 318. Dengan demikian Jaminan terhadap kualitas barang yang dijual di koperasi memberikan andil yang paling besar terhadap kinerja dimensi assurance K2O.

**Tabel 4-5 : Penilaian Anggota Terhadap Kinerja Dimensi Assurance**

No.	Penilaian Anggota	Baik Sekali	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Jumlah
-----	-------------------	-------------	------	-------	--------	---------------	--------

		f	%	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1	Tingkat Pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi	2	2	35	35	51	51	11	11	1	1	326	100
2	Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi	2	2	36	36	56	56	6	6	0	0	334	100
3	Kepercayaan anggota terhadap Kejujuran karyawan koperasi	8	8	52	52	36	36	3	3	1	1	363	100
4	Keyakinan anggota terhadap jaminan kualitas barang yang dijual di koperasi	12	12	44	44	42	42	1	1	1	1	365	100
5	Tingkat Kejelasan aturan - aturan yang dikeluarkan koperasi	3	3	43	43	44	44	8	8	2	2	337	100
6	Keyakinan anggota terhadap ketepatan / kebenaran data - data yang diinformasikan koperasi	6	6	35	35	49	49	7	7	3	3	334	100
7	Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota	10	10	48	48	35	35	5	5	2	2	359	100
8	Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi	3	3	28	28	56	56	10	10	3	3	318	100
	Jumlah Total											273	
	Rata-rata											6	
												342	

### 1.5.3. Penilaian Anggota Terhadap Kinerja Dimensi Emphaty (X5) K20

Analisis terhadap hasil penelitian mengenai penilaian anggota terhadap kinerja dimensi emphaty dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kinerja K20 dilihat dari dimensi emphaty. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa skor kinerja

dimensi empathy K2O mencapai skor rata-rata sebesar 308. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4-6 berikut ini. Dari tabel tersebut dapat dilihat skor penilaian untuk masing-masing pertanyaan dan skor rata-rata untuk dimensi empathy.

**Tabel 4-6 : Penilaian Anggota Terhadap Kinerja Dimensi Empathy**

No.	Penilaian Anggota	Baik Sekali		Baik		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota	2	2	26	26	51	51	17	17	4	4	305	100
2	Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat	1	1	23	23	45	45	25	25	6	6	288	100
3	Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota	5	5	39	39	48	48	8	8	0	0	341	100
4	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang atas kebutuhan anggota	0	0	22	22	63	63	15	15	0	0	307	100
5	Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota	3	3	15	15	50	50	27	27	5	5	284	100
6	Kemampuan Koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota	0	0	20	20	40	40	37	37	3	3	277	100
7	Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota	9	9	45	45	40	40	6	6	0	0	357	100
	Jumlah Total											2159	
	Rata-rata											308	

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa skor rata-rata kinerja dimensi

emphaty mencapai skor 308. Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-2 di atas dapat diketahui bahwa skor tersebut berada pada range antara 272 – 325 yang termasuk ke dalam kategori cukup. Dengan demikian mayoritas Anggota menilai cukup terhadap kinerja dimensi emphaty. Skor tertinggi sebesar 357 berada pada kinerja item kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota, sedangkan skor terendah sebesar 277 berada pada item kemampuan koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota. Dari skor tersebut dapat dikatakan bahwa kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota mempunyai andil yang paling besar sumbangannya terhadap kinerja dari dimensi emphaty.

#### **1.6. Harapan Anggota Terhadap Pelayanan K2O**

Analisis hasil penelitian mengenai harapan Anggota terhadap pelayanan K2O dimaksudkan untuk mengetahui keinginan, harapan, atau keyakinan Anggota terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi reponsiveness, dimensi assurance, dan dimensi emphaty. Dalam rangka untuk mengetahui harapan anggota tersebut, responden diberi kuestioner ukuran harapan yang berisi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (Emphaty). Berikut ini harapan Anggota terhadap pelayanan K2O, yang akan dibahas untuk masing-masing dimensi dengan lebih jelas.



Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 8 item pernyataan terhadap dimensi tangible yang diberikan kepada responden jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-2 ternyata mayoritas responden sangat mengharapkan Baik Sekali. Hal ini dapat diketahui dari skor rata-rata sebesar 388 berada pada range antara 381 – 436 dalam kategori baik sekali. Skor tertinggi sebesar 406 dicapai oleh item ketersediaan/kekomplitan barang yang dijual di koperasi. Dengan demikian Anggota sangat berharap terhadap ketersediaan/kekomplitan barang yang dijual di koperasi. Skor terendah sebesar 365 yaitu pada item peralatan kantor yang dimiliki koperasi saat ini.

#### 4.3.2. Harapan Anggota Terhadap Dimensi Reliability (X2) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai harapan anggota terhadap dimensi reliability dimaksudkan untuk mengetahui harapan-harapan atau keinginan anggota ditinjau dari dimensi reliability K2O. Hasil penelitian mengenai harapan Anggota terhadap dimensi reliability dapat dilihat pada tabel 4-8 berikut ini.

**Tabel 4-8 : Harapan Anggota Terhadap Dimensi Reliability**

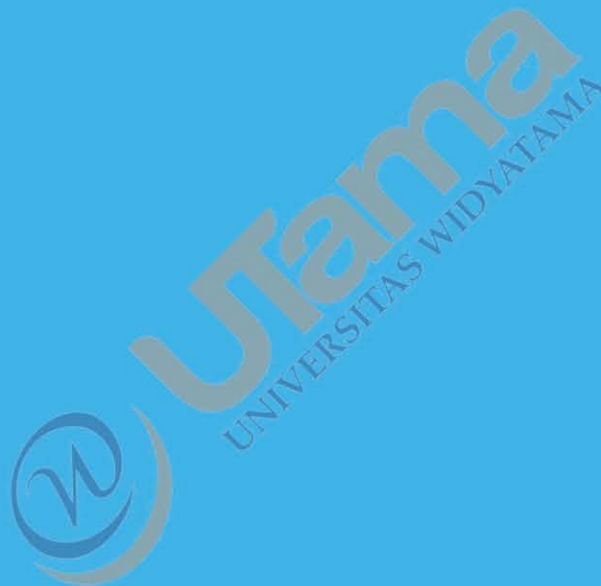
No.	Harapan Anggota	Sangat diharapkan		Diharapkan		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan	29	29	59	59	9	9	3	3	0	0	414	100
2	Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji	39	39	47	47	14	14	0	0	0	0	425	100

3	Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan	30	30	54	54	14	14	2	2	0	0	412	100
4	Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	28	28	54	54	18	18	0	0	0	0	410	100
5	Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	42	42	38	38	18	18	2	2	0	0	420	100
6	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan baik setiap saat	40	40	45	45	15	15	0	0	0	0	425	100
7	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan benar setiap saat	34	34	51	51	14	14	1	1	0	0	418	100
	Jumlah Total											2924	
	Rata-rata											418	

Dari tabel di atas terlihat bahwa dari 7 pernyataan yang diberikan kepada responden ternyata mereka sangat mengharapkan bahwa dimensi reliability adalah baik sekali. Hal ini terlihat dari skor rata-rata sebesar 418, jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-2 di atas berada pada range antara 381- 436 dalam kategori Baik Sekali. Skor tertinggi sebesar 425 berkenaan dengan ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji, sedangkan skor terendah sebesar 410 berada pada item kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang. Dengan demikian ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji sangat diharapkan bisa dilakukan dengan baik sekali oleh petugas koperasi.

### 1.6.1. Harapan Anggota Terhadap Dimensi Responsiveness (X3) K20

Analisis hasil penelitian mengenai harapan anggota terhadap dimensi responsiveness dimaksudkan untuk mengetahui harapan-harapan atau keinginan anggota ditinjau dari dimensi responsiveness K20. Hasil penelitian mengenai harapan Anggota terhadap dimensi responsiveness lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.



**Tabel 4-9 : Harapan Anggota Terhadap Dimensi Responsiveness**

No.	Harapan Anggota	Sangat diharapkan		Diharapkan		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota	26	26	60	60	13	13		1	0	0	411	100
2	Kemampuan koperasi dalam merespon perubahan selera /kepentingan anggota	29	29	54	54	15	15	2	2	0	0	410	100
3	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menyelesaikan masalah	18	18	69	69	11	11	2	2	0	0	403	100
4	Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi	16	16	59	59	23	23	2	2	0	0	389	100
5	Kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota	32	32	52	52	14	14	2	2	0	0	414	100
6	Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota	30	30	57	57	11	11	2	2	0	0	415	100
	Jumlah Total											2442	
	Rata-rata											407	

Skor rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 407, jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-2 maka skor tersebut berada pada range antara 381-436 yang masuk ke dalam kategori Baik Sekali. Dengan demikian Anggota sangat berharap agar responsiveness dari karyawan koperasi adalah baik sekali. Skor harapan tertinggi sebesar 415 berada pada item Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota, atau dengan kata lain Anggota sangat berharap agar koperasi mempunyai daya tanggap yang

baik sekali terhadap usulan anggota. Skor terendah sebesar 389 berada pada item Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi.

#### 1.6.2. Harapan Anggota Terhadap Dimensi Assurance (X4) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai harapan anggota terhadap dimensi assurance dimaksudkan untuk mengetahui harapan-harapan atau keinginan anggota ditinjau dari dimensi assurance K2O. Hasil penelitian mengenai harapan Anggota terhadap dimensi assurance dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-10 : Harapan Anggota Terhadap Dimensi Assurance

No.	Harapan Anggota	Sangat Diharapkan		Diharapkan		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tingkat Pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi	26	26	59	59	14	14	1	1	0	0	410	100
2	Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi	16	16	67	67	17	17	0	0	0	0	399	100
3	Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi	46	46	44	44	10	10	0	0	0	0	436	100
4	Keyakinan anggota atas kualitas barang yang dijual di koperasi	43	43	46	46	11	11	0	0	0	0	432	100
5	Tingkat kejelasan aturan - aturan yang dikeluarkan koperasi	26	26	63	63	11	11	0	0	0	0	415	100

6	Keyakinan anggota terhadap kebenaran data - data yang diinformasikan koperasi	36	36	56	56	8	8	0	0	0	0	428	100
7	Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota	41	41	51	51	7	7	0	0	1	1	431	100
8	Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi	29	29	52	52	18	18	1	1	0	0	409	100
Jumlah Total												3360	
Rata-rata												420	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata mencapai angka 420, yang jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-2 dapat diambil kesimpulan bahwa skor tersebut berada pada range antara 381-436 yang termasuk ke dalam kategori baik sekali. Dengan demikian Anggota sangat berharap agar koperasi bisa memberikan jaminan yang baik sekali terhadap anggotanya. Skor tertinggi sebesar 436 berada pada item Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi. Ini berarti bahwa anggota koperasi sangat berharap agar karyawan koperasi mempunyai tingkat kejujuran yang baik sekali. Skor terendah sebesar 399 berada pada item keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi. Ini mengindikasikan bahwa harapan anggota koperasi terhadap kompetensi karyawan koperasi masih di bawah kejujuran pengurus koperasi.

### 1.6.3. Harapan Anggota Terhadap Dimensi Emphaty (X5) K20

Analisis hasil penelitian mengenai harapan anggota terhadap dimensi emphaty dimaksudkan untuk mengetahui harapan-harapan atau keinginan

anggota ditinjau dari dimensi empathy K20. Hasil penelitian terhadap dimensi empathy dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-11 : Harapan Anggota terhadap dimensi empathy

No.	Harapan Anggota	Sangat Diharapkan		Diharapkan		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota	27	27	58	58	14	14	1	1	0	0	411	100
2	Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat	22	22	64	64	12	12	2	2	0	0	406	100
3	Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota	30	30	58	58	12	12	0	0	0	0	418	100
4	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang atas kebutuhan anggota	19	19	60	60	20	20	1	1	0	0	397	100
5	Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota	30	30	53	53	14	14	3	3	0	0	410	100

6	Kemampuan Koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota	25	25	59	59	11	11	5	5	0	0	404	100
7	Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota	38	38	49	49	13	13	0	0	0	0	425	100
8			0	0		0		0		0	0	0	0
	Jumlah Total											287	
	Rata-rata											410	

Dari tujuh item pernyataan yang diberikan kepada responden ternyata skor rata-rata mencapai 410. Hal ini jika kita konfirmasikan dengan tabel 4-2 maka angka tersebut berada pada range antara 381-436 dengan kategori baik sekali. Dengan demikian mayoritas Anggota Sangat berharap agar karyawan koperasi mempunyai daya empati yang baik sekali. Skor tertinggi dicapai oleh item mengenai kesopanan dan keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota dengan skor sebesar 425, sedangkan skor terendah sebesar 397 dicapai oleh item mengenai kemampuan karyawan koperasi yang memberikan rasa tenang terhadap kebutuhan anggota. Dari skor tersebut terlihat bahwa kesopanan dan keramahan karyawan koperasi merupakan hal yang sangat diharapkan anggota koperasi dilihat dari sudut dimensi empati.

#### 1.7. Kepentingan Anggota terhadap Pelayanan K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O dilakukan dengan maksud untuk mengetahui

hal-hal apa yang dianggap penting oleh anggota dari dimensi-dimensi pelayanan K2O.

Untuk mengetahui Unsur-unsur apa yang dianggap Sangat Penting, Penting, Biasa, Kurang Penting, Sangat Tidak Penting, oleh responden maka digunakan kuesioner ukuran derajat kepentingan terhadap dimensi-dimensi service quality yang terdiri dari Tangible berupa fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik. Reliability yang mencakup kemampuan menghasilkan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan.

Responsiveness mencakup kesediaan membantu dan melayani nasabah dengan segera. Assurance meliputi jaminan akan adanya kemampuan/keterampilan, kejujuran karyawan, kerahasiaan sistem dan kualitas barang yang dijual. Emphaty mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Berikut ini kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O untuk masing-masing dimensi akan dibahas secara lebih jelas.

#### 4.4.1. Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Tangible (X1) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi tangible dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting oleh anggota dari dimensi tangible K2O.

Untuk mengetahui tingkat kepentingan Anggota maka skor pada tabel harus kita konfirmasikan dengan Tabel Kategori skor tingkat

kepentingan Anggota sebagai berikut :

Skor tertinggi	462
Skor terendah	372
Range	90
Kelas	5
Lebar	18

**Tabel 4-12 : Kategori Skor Tingkat Kepentingan**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Penting	372 – 389
Tidak Penting	390 – 407
Biasa	408 – 425
Penting	426 – 443
Sangat Penting	444 – 462

Hasil penelitian terhadap tingkat kepentingan Anggota untuk dimensi tangible dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 4-13 : Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Tangible

No.	Kepentingan Anggota	Sangat penting		Penting		Biasa		Kurang penting		Sangat tidak penting		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Fasilitas gedung / ruangan Koperasi	46	46	45	45	9	9	0	0	0	0	437	100
2	Kenyamanan ruangan koperasi	38	38	54	54	8	8	0	0	0	0	430	100
3	Peralatan kantor koperasi yang dimiliki saat ini	20	20	55	55	25	25	0	0	0	0	395	100
4	Perangkat komunikasi di kantor koperasi	25	25	55	55	19	19	1	1	0	0	404	100
5	Ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi	48	48	45	45	7	7	0	0	0	0	441	100
6	Penyimpanan dan penyusunan tata letak barang dagangan	27	27	54	54	18	18	1	1	0	0	407	100
7	Kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian	10	10	55	55	33	33	1	1	1	1	372	100
8	Kebersihan pakaian karyawan koperasi	14	14	51	51	33	33	1	1	1	1	376	100
	Jumlah Total											326	
	Rata-rata											2	
												408	

Skor rata-rata tingkat kepentingan dimensi tangible pada Tabel 4-13 adalah sebesar 408. Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-12 : Kategori Skor Tingkat Kepentingan, maka skor 408 berada pada rentang skor antara 408 – 425 yang berarti masuk ke dalam kategori Biasa. Dengan demikian bukti fisik (Tangible) dianggap oleh Anggota bukanlah merupakan sesuatu hal yang penting atau tidak penting, tapi hanya merupakan sesuatu hal yang biasa. Skor tertinggi untuk dimensi tangible sebesar 441 berada pada item ketersediaan/ kekomplitan barang yang dijual di koperasi. Sedangkan skor terendah sebesar 372 berada pada

item kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian. Dengan demikian ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi merupakan hal yang dianggap penting oleh anggota K2O.

#### 4.4.2. Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Reliability (X2) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi reliability dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting oleh anggota dari dimensi reliability K2O.

Penelitian terhadap tingkat kepentingan Anggota untuk dimensi reliability dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-14 : Kepentingan Anggota terhadap Dimensi Reliability

No.	Kepentingan Anggota	Sangat penting		Penting		Biasa		Kurang penting		Sangat tidak penting		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan	40	40	54	54	6	6	0	0	0	0	434	100
2	Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji	56	56	39	39	5	5	0	0	0	0	451	100
3	Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan	43	43	49	49	8	8	0	0	0	0	435	100
4	Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	48	48	47	47	5	5	0	0	0	0	443	100
5	Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	53	53	40	40	7	7	0	0	0	0	446	100

6	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan baik setiap saat	44	44	48	48	8	8	0	0	0	0	436	100
7	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan benar setiap saat	36	36	59	59	5	5	0	0	0	0	431	100
	Jumlah Total											3076	
	Rata-rata											439	

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa skor rata-rata adalah

sebesar 439. Jika kita konfirmasi dengan Tabel 4-13 : Kategori Skor

Tingkat Kepentingan, maka skor tersebut berada pada rentang skor

antara 426 – 443 yang termasuk ke dalam kategori Penting. Anggota

menganggap bahwa kehandalan dan ketepatan perhitungan dalam

memberikan pelayanan kepada anggota koperasi merupakan sesuatu hal

yang penting. Skor tertinggi sebesar 451 berada pada item ketepatan

jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji, sedangkan skor

terendah sebesar 431 berada pada item kemampuan karyawan koperasi

melayani dengan benar setiap saat. Dengan demikian ketepatan jumlah

pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji merupakan hal yang sangat

penting bagi anggota K2O.

#### 1.7.1. Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Responsiveness (X3)

##### K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota

terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi responsiveness dilakukan

dengan maksud untuk mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting



Dari tabel dapat kita ketahui bahwa skor rata-rata tingkat kepentingan Anggota terhadap dimensi responsiveness adalah sebesar 428. Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-13 : Kategori Skor Tingkat Kepentingan, maka skor rata-rata tersebut berada pada rentang skor antara 426 – 443 yang masuk ke dalam kategori penting. Hal ini berarti bahwa Anggota menganggap bahwa responsiveness merupakan hal yang penting yang harus dimiliki oleh karyawan koperasi. Skor tertinggi sebesar 434 berada pada item kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota, sedangkan skor terendah sebesar 412 berada pada item kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi. Dengan demikian Anggota menganggap bahwa daya tanggap koperasi terhadap usulan anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan.

#### 1.7.2. Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Assurance (X4) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi assurance dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting oleh anggota dari dimensi assurance K2O.

Penelitian mengenai tingkat kepentingan Anggota terhadap dimensi assurance dapat kita lihat dari tabel berikut di bawah ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah sebesar 443. Skor ini jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-13 : Kategori Skor Tingkat Kepentingan, berada pada rentang antara 426 – 443, yang berarti

masuk ke dalam kategori Penting. Hal ini berarti bahwa Anggota menganggap dimensi assurance yang mencakup hal jaminan adanya kejujuran, ketepatan, dan kualitas merupakan hal yang penting yang harus dimiliki karyawan koperasi. Skor tertinggi sebesar 462 berada pada item keyakinan anggota atas jaminan kualitas barang yang dijual di koperasi. Skor terendah sebesar 414 berada pada item keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi. Dengan demikian hal penting yang dinilai dari koperasi adalah adanya jaminan mengenai kualitas barang yang dijual di koperasi.

Tabel 4-16 : Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Assurance

No.	Kepentingan Anggota	Sangat penting		Penting		Biasa		Kurang penting		Sangat tidak penting		Jumlah	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
1	Tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi	45	45	46	46	9	9	0	0	0	0	436	100
2	Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi	27	27	60	60	13	13	0	0	0	0	414	100
3	Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi	68	68	24	24	8	8	0	0	0	0	460	100
4	Keyakinan anggota atas jaminan kualitas barang yang dijual di koperasi	64	64	34	34	2	2	0	0	0	0	462	100
5	Tingkat kejelasan aturan – aturan yang dikeluarkan koperasi	44	44	51	51	5	5	0	0	0	0	439	100

6	Keyakinan anggota terhadap kebenaran data - data yang diinformasikan koperasi	46	46	50	50	4	4	0	0	0	0	442	100
7	Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota	60	60	36	36	4	4	0	0	0	0	456	100
8	Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi	47	47	44	44	8	8	1	1	0	0	437	100
	Jumlah Total											354	
												6	
	Rata-rata											443	

### 1.7.3. Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Emphaty (X5) K2O

Analisis hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan K2O ditinjau dari dimensi emphaty dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hal-hal apa yang dianggap penting oleh anggota dari dimensi emphaty K2O.

Penelitian mengenai tingkat kepentingan Anggota terhadap dimensi emphaty dapat kita lihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4-17 : Kepentingan Anggota Terhadap Dimensi Emphaty

No.	Kepentingan Anggota	Sangat penting		Penting		Biasa		Kurang penting		Sangat tidak penting		Jumlah	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota	37	37	50	50	13	13	0	0	0	0	424	100

2	Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat	34	34	47	47	18	18	1	1	0	0	414	100
3	Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota	37	37	55	55	8	8	0	0	0	0	429	100
4	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang atas kebutuhan anggota	26	26	52	52	21	21	1	1	0	0	403	100
5	Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota	38	38	48	48	13	13	1	1	0	0	423	100
6	Kemampuan koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota	36	36	50	50	13	13	1	1	0	0	421	100
7	Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota	43	43	48	48	9	9	0	0	0	0	434	100
8			0		0		0		0		0	0	0
	Jumlah Total											294	
	Rata-rata											421	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah sebesar 421. Skor tersebut jika dikonfirmasi dengan Tabel 4-13 : Kategori Skor Tingkat Kepentingan, ternyata berada pada rentang antara 408 – 425, yang berarti masuk ke dalam kategori Biasa. Hal ini menunjukkan bahwa Anggota menganggap bahwa empathy merupakan

hal yang Biasa yang perlu dilakukan. Ini berarti bahwa Anggota secara umum menghendaki agar karyawan koperasi memberikan rasa empati yang biasa saja. Skor tertinggi sebesar 434 berada pada item kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani anggota. Skor terendah sebesar 403 berada pada item kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang terhadap kebutuhan anggota koperasi. Dengan demikian Anggota menilai bahwa kesopanan dan keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota merupakan hal penting yang harus dilakukan.

#### 1.8. Kualitas Pelayanan (Service Quality) Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di Bandung

Analisis terhadap kualitas pelayanan K2O dilakukan dengan maksud untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O terhadap anggotanya.

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan model Servqual, dimana perhitungannya mencakup perbedaan diantara skor yang diberikan para Anggota untuk setiap pasang pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Selisih diantara persepsi dan harapan tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam lima tingkatan kualitas yaitu Baik Sekali, Baik, Cukup, Kurang baik, dan Sangat Kurang Baik.

Berikut ini tingkat kualitas pelayanan masing-masing dimensi akan

dibahas secara lebih jelas.

#### 4.5.1. Kualitas Pelayanan K2O Untuk Dimensi Tangible (X1)

Analisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk dimensi tangible dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari dimensi tangible. Sebelum membahas kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi, terlebih dahulu perlu diketahui dan dibuat kategori kualitas pelayanan. Skor tertinggi adalah -47 dan skor terendah sebesar -228. Range diantara keduanya sebesar 181, dan jika dibagi ke dalam lima kelas, maka lebar untuk masing-masing kelas adalah sebesar 36. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-18 : Kategori Kualitas Pelayanan

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Kurang	- 228 - - 193
2.	Kurang	- 192 - - 157
3.	Cukup	- 156 - - 120
4.	Baik	- 119 - - 84
5.	Baik Sekali	- 83 - - 47

Tabel 4-19 : Kualitas Pelayanan K2O Dimensi Tangible

No	Pernyataan	Skor		Service Quality
		Kinerja	Harapan	
1	Fasilitas gedung / ruangan Koperasi	162	390	-228
2	Kenyamanan ruangan koperasi	186	391	-205
3	Peralatan kantor koperasi yang dimiliki saat ini	235	365	-130
4	Perangkat komunikasi di kantor koperasi	224	375	-151
5	Ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi	226	406	-180
6	Penyimpanan dan penyusunan tata letak barang dagangan	251	400	-149
7	Kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian	329	387	-58
8	Kebersihan pakaian karyawan koperasi	342	389	-47
	Jumlah Total	1955	3103	-1148
	Rata-rata	244	388	-144

Dari tabel tersebut dapat kita lihat skor rata-rata adalah sebesar -144.

Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-18, maka skor tersebut masuk ke dalam rentang skor antara -156 - -120 atau masuk ke dalam kategori cukup. Skor tertinggi sebesar -47 berada pada item kebersihan pakaian karyawan koperasi, sedangkan skor terendah sebesar - 228 berada pada item fasilitas gedung / ruangan koperasi. Dengan demikian kualitas pelayanan untuk dimensi tangible masuk ke dalam kategori cukup, sedangkan kualitas pelayanan untuk item kebersihan pakaian karyawan koperasi termasuk ke dalam kategori baik sekali, dan kualitas pelayanan untuk item fasilitas gedung / ruangan koperasi termasuk ke dalam kategori sangat kurang.

#### 4.5.2. Kualitas Pelayanan K2O Untuk Dimensi Reliability (X2)

Analisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk dimensi reliability dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari dimensi reliability. Analisis terhadap kualitas pelayanan untuk dimensi reliability dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-20 : Kualitas Pelayanan K2O Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Score		Service Quality
		Kinerja	Harapan	
1	Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan	307	414	-107
2	Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji	375	425	-50
3	Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan	328	412	-84
4	Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	343	410	-67
5	Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	353	420	-67
6	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan baik setiap saat	340	425	-85
7	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan benar setiap saat	336	418	-82
	Jumlah Total	2382	2924	-542
	Rata-rata	340	418	-77

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan untuk dimensi reliability adalah sebesar -77. Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-18 : Kategori Kualitas Pelayanan, maka skor tersebut berada pada rentang antara -83 - -47, yang berarti bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi reliability termasuk ke dalam kategori Baik

Sekali. Dengan demikian secara umum kualitas pelayanan untuk dimensi reliability dapat dikatakan baik sekali. Skor tertinggi sebesar -50 diperoleh dari item Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji. Skor terendah sebesar -107 diperoleh dari item ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan. Dengan demikian Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji mempunyai andil yang besar terhadap kualitas pelayanan K2O.

#### 1.8.1. Kualitas Pelayanan K2O Untuk Dimensi Responsiveness (X3)

Analisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk dimensi responsiveness dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari dimensi responsiveness. Kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness memberikan gambaran data seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-21 : Kualitas Pelayanan K2O Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Score		Service Quality
		Kinerja	Harapan	
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota	321	411	-90
2	Kemampuan koperasi dalam merespon perubahan selera /kepentingan anggota	290	410	-120
3	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menyelesaikan masalah	316	403	-87
4	Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi	314	389	-75
5	Kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota	272	414	-142

6	Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota	288	415	-127
	Jumlah Total	1801	2442	-641
	Rata-rata	300	407	-107

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness adalah sebesar -107. Jika kita konfirmasikan dengan tabel 4-18 : Kategori Kualitas Pelayanan, maka skor tersebut berada pada rentang antara -119 - -84 yang termasuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian secara umum kualitas pelayanan dimensi responsiveness dapat dikatakan baik. Skor tertinggi sebesar -75 berada pada item kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi, Skor terendah sebesar -142 berada pada item kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota. Dengan demikian penyelesaian masalah yang cukup diselesaikan di kantor koperasi mempunyai andil yang besar terhadap kualitas pelayanan K2O.

#### 1.8.2. Kualitas Pelayanan K2O Untuk Dimensi Assurance (X4)

Analisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk dimensi assurance dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari dimensi assurance. Kualitas pelayanan untuk dimensi assurance memberikan gambaran data seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-22 : Kualitas Pelayanan K2O Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Score		Service Quality
		Kinerja	Harapan	

1	Tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi	326	410	-84
2	Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi	334	399	-65
3	Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi	363	436	-73
4	Keyakinan anggota atas kualitas barang yang dijual di koperasi	365	432	-67
5	Tingkat kejelasan aturan - aturan yang dikeluarkan koperasi	337	415	-78
6	Keyakinan anggota terhadap kebenaran data - data yang diinformasikan koperasi	334	428	-94
7	Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota	359	431	-72
8	Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi	318	409	-91
	Jumlah Total	2736	3360	-475
	Rata-rata	342	420	-59

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan untuk dimensi assurance adalah sebesar -59. Jika kita konfirmasi dengan Tabel 4-18 : Kategori Kualitas Pelayanan, maka skor tersebut berada pada rentang antara -83 - -47 yang termasuk ke dalam kategori Baik Sekali. Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi assurance secara umum dapat dikatakan Baik Sekali. Skor tertinggi sebesar -65 berada pada item keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi. Skor terendah sebesar -94 berada pada item keyakinan anggota terhadap kebenaran data-data yang diinformasikan koperasi. Dengan demikian keyakinan anggota terhadap kompetensi / kemampuan bekerja karyawan koperasi mempunyai andil yang besar terhadap kualitas pelayanan K20.

### 1.8.3. Kualitas Pelayanan K2O Untuk Dimensi Emphaty (X5)

Analisis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk dimensi emphaty dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari dimensi emphaty. Kualitas pelayanan untuk dimensi emphaty memberikan gambaran data seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-23 : Kualitas Pelayanan K2O Dimensi Emphaty

No	Pernyataan	Score		Service Quality
		Kinerja	Harapan	
1	Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota	305	411	-106
2	Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat	288	406	-118
3	Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota	341	418	-77
4	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang atas kebutuhan anggota	307	397	-90
5	Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota	284	410	-126
6	Kemampuan Koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota	277	404	-127
7	Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota	357	425	-68
	Jumlah Total	2159	2871	-712
	Rata-rata	308	410	-102

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan

dimensi empathy adalah sebesar -102. Jika dikonfirmasi dengan Tabel 4-18 : kategori Kualitas Pelayanan, maka skor tersebut berada pada rentang skor antara -119 - -84 yang masuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan K2O untuk dimensi empathy adalah Baik. Skor tertinggi sebesar -68 berada pada item kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota. Skor terendah sebesar -127 berada pada item kemampuan koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota. Dengan demikian kesopanan dan keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan K2O.

#### 1.8.4. Kualitas Pelayanan K2O Secara Total

Penelitian mengenai kualitas pelayanan K2O untuk seluruh dimensi dimaksudkan untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O ditinjau dari seluruh dimensi. Kualitas pelayanan untuk seluruh dimensi memberikan gambaran data seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-24 : Kualitas Pelayanan K2O Secara Total

No	Dimensi	Total Score		Service Quality
		Kinerja	Harapan	
1	Tangible	305	411	-106
2	Reliability	288	406	-118
3	Responsiveness	341	418	-77
4	Assurance	307	397	-90
5	Empathy	284	410	-126
	Jumlah Total	1525	2042	-517
	Rata-rata	305	408	-103

Dari Tabel tersebut dapat dilihat bahwa skor total rata-rata seluruh dimensi mencapai skor sebesar –103. Jika kita konfirmasikan dengan Tabel 4-18 : kategori Kualitas Pelayanan, maka skor tersebut berada diantara rentang skor antara –119 - - 84 yang termasuk ke dalam kategori Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara total tingkat kualitas pelayanan K2O dapat dikatakan baik. Skor tertinggi sebesar –77 dicapai oleh dimensi responsiveness, sehingga dapat dikatakan bahwa responsiveness mempunyai andil yang besar terhadap kualitas pelayanan K2O.

#### 1.9. Hubungan Antara Kepentingan Anggota dengan Kinerja Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di Bandung

Kinerja dari K2O sudah barang tentu di mata anggota bervariasi ditinjau dari berbagai segi, karena setiap anggota mempunyai keinginan dan penilaian masing-masing. Kinerja yang sudah baik minimal dapat dipertahankan dan jika memungkinkan untuk terus ditingkatkan. Kinerja yang kurang baik, harus segera mendapatkan perhatian dan perbaikan. Namun demikian semua itu seringkali sulit dilaksanakan jika perbaikan itu harus dilakukan secara bersama-sama, karena adanya kemungkinan keterbatasan sumberdaya. Dalam kondisi demikian maka perlu adanya skala prioritas upaya perbaikan kinerja, dengan memperhatikan kaitan antara kinerja dengan tingkat kepentingan setiap dimensi dalam kualitas

pelayanan. Dengan demikian diharapkan apa yang seharusnya diperbaiki akan sesuai dengan keinginan anggota.

Hasil pengolahan terhadap data penelitian hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja untuk seluruh komponen dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-25 : Kepentingan Anggota dan Kinerja K20

No.	Pernyataan	Score	
		Kinerja	Kepentingan
1	Fasilitas gedung / ruangan Koperasi	162	437
2	Kenyamanan ruangan koperasi	186	430
3	Peralatan kantor koperasi yang dimiliki saat ini	235	395
4	Perangkat komunikasi di kantor koperasi	224	404
5	Ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi	226	441
6	Penyimpanan dan penyusunan tata letak barang dagangan	251	407
7	Kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian	329	372
8	Kebersihan pakaian karyawan koperasi	342	376
9	Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan	307	434
10	Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji	375	451
11	Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan	328	435
12	Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	343	443
13	Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang	353	446
14	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan baik setiap saat	340	436
15	Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan benar setiap saat	336	431
16	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota	321	422
17	Kemampuan koperasi dalam merespon perubahan selera /kepentingan anggota	290	439
18	Kesungguhan karyawan koperasi dalam menyelesaikan masalah	316	427
19	Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi	314	412
20	Kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota	272	432
21	Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota	288	434

22	Tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi	326	436
23	Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi	334	414
24	Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi	363	460
25	Keyakinan anggota atas kualitas barang yang dijual di koperasi	365	462
26	Tingkat kejelasan aturan – aturan yang dikeluarkan koperasi	337	439
27	Keyakinan anggota terhadap kebenaran data – data yang diinformasikan koperasi	334	442
28	Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota	359	456
29	Stabilitas harga barang yang dijual di koperasi	318	437
30	Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota	305	424
31	Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat	288	414
32	Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota	341	429
33	Kemampuan karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang atas kebutuhan anggota	307	403
34	Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota	284	423
35	Kemampuan koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota	277	421
36	Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota	357	434
	Jumlah Total	11033	15398
	Jumlah Rata-rata	306	428



Gambar 4-1 : Peta Penyebaran Posisi Kepentingan Anggota dan Kinerja K2O

Dalam gambar 4-1 terlihat bahwa letak unsur dimensi kualitas pelayanan K2O terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi gambar tersebut dapat dijelaskan sbb.

9. Kuadran I

Kuadran ini merupakan area yang harus dipertahankan karena performance yang dihasilkan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan anggota, yaitu semua pertanyaan yang diajukan, kecuali pertanyaan nomor 1,2,3,4,5. Namun demikian dari sekian pertanyaan yang masuk ke dalam Kuadran I, pernyataan yang masuk kategori optimum adalah pertanyaan nomor : 7,8,10,11,12,13,14,15,16,18,23,30,32,33,36.

yakni

6. 7. Kerapihan karyawan koperasi dalam berpakaian
7. 8. Kebersihan pakaian karyawan koperasi
8. 10. Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji
9. 11. Kecepatan karyawan koperasi dalam memberikan barang yang dipesan
10. 12. Kecepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang
11. 13. Ketepatan karyawan koperasi dalam menghitung jumlah pembelian barang

12. 14. Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan baik setiap saat
13. 15. Kemampuan karyawan koperasi melayani dengan benar Setiap saat
14. 16. Kesungguhan karyawan koperasi dalam menjawab pertanyaan anggota
15. 18. Kesungguhan karyawan koperasi dalam menyelesaikan masalah
16. 23. Keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi
17. 30. Kesungguhan karyawan koperasi dalam memperhatikan kepentingan anggota
18. 32. Kesabaran karyawan koperasi dalam melayani kepentingan anggota
19. 33. Kemampuan Karyawan koperasi dalam memberikan rasa tenang terhadap kebutuhan anggota
20. 36. Kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota.

Pernyataan-pernyataan yang masih berada di dalam kuadran I namun di luar garis optimum adalah :

21. 6. Penyimpanan dan penyusunan tata letak barang dagangan
22. 9. Ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan
23. 17. Kemampuan koperasi dalam merespon perubahan selera/kepentingan anggota
24. 19. Kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor

koperasi

25. 20. Kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota
26. 21. Kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota
27. 22. Tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan koperasi dalam mengelola koperasi
28. 24. Kepercayaan anggota terhadap kejujuran karyawan koperasi
29. 25. Keyakinan anggota terhadap Jaminan kualitas barang yang dijual di koperasi
30. 26. Tingkat kejelasan aturan-aturan yang dikeluarkan koperasi
31. 27. Keyakinan anggota terhadap kebenaran data-data yang diinformasikan koperasi
32. 28. Keyakinan anggota terhadap Jaminan kerahasiaan hutang piutang anggota
33. 29. Stabilitas harga jual barang yang dijual di koperasi
34. 31. Kesiapan karyawan koperasi untuk dihubungi setiap saat
35. 34. Perhatian dan pemahaman Koperasi terhadap kondisi darurat yang dialami anggota
36. 35. Kemampuan Koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota

#### 10. Kuadran II

Pada kuadran ini tingkat performance melebihi kepentingan yang

diharapkan anggota, sehingga pada kondisi ini disebut tidak efisien.

#### 11. Kuadran III

Pada kuadran ini tingkat performance dan kepentingan adalah sesuai sehingga mencapai titik optimum.

#### 12. Kuadran IV

Pada kuadran IV mencerminkan kondisi yang tidak efektif karena performance masih dibawah tingkat kepentingan anggota. Pada kondisi ini harus mendapat perhatian dan segera diperbaiki, yaitu :

37. 1. Fasilitas gedung / ruangan koperasi
38. 2. Kenyamanan ruangan koperasi
39. 3. Peralatan kantor koperasi yang dimiliki saat ini
40. 4. Perangkat komunikasi di kantor koperasi
41. 5. Ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual koperasi.

#### 1.10. Loyalitas Anggota Terhadap K2O

Analisis hasil penelitian mengenai loyalitas anggota dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah mayoritas anggota berada pada kategori Sangat loyal, Loyal, Cukup, Tidak Loyal, atau Sangat Tidak Loyal terhadap pelayanan K2O.

Kategori tersebut dibuat berdasarkan pada skor tertinggi tingkat loyalitas sebesar 445 dan skor terendah tingkat loyalitas sebesar 246. Range diantara keduanya sebesar 199, dan jika dibagi ke dalam lima kelas, maka lebar untuk masing-masing kelas adalah sebesar 40. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4-26 : Kategori Loyalitas Anggota K20

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Loyal	246 – 285
2.	Tidak Loyal	286 – 325
3.	Cukup	326 – 365
4.	Loyal	366 – 405
5.	Sangat Loyal	406 – 445

Data hasil penelitian mengenai tingkat loyalitas anggota K20 dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat loyalitas anggota koperasi adalah sebesar 363. Jika kita konfirmasi dengan Tabel 4-26 : Kategori Tingkat Loyalitas Anggota K20, maka skor 363 tersebut berada pada rentang antara 326 – 365 yang masuk ke dalam kategori cukup. Dengan demikian mayoritas anggota koperasi menunjukkan sikap yang cukup loyal terhadap K20. Skor

tertinggi sebesar 445 berada pada item responden menilai positif dengan adanya koperasi serta responden memperoleh banyak manfaat dengan adanya koperasi. Dengan demikian keberadaan koperasi dan manfaatnya memberikan andil terhadap loyalitas anggota. Skor terendah sebesar 246 berada pada item kemampuan anggota untuk menolak ajakan berbelanja di luar koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa Anggota masih memungkinkan untuk berbelanja di luar koperasi K2O.

Tabel 4-27 : Loyalitas Anggota terhadap pelayanan K2O

No.	Penilaian Anggota	Sering Sekali		sering		Cukup		Kurang		Sangat Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Tingkat seringnya anggota berbelanja di koperasi	25	25	59	59	12	12	4	4	0	0	405	100
2	Tingkat keinginan anggota untuk berbelanja segala sesuatu hanya di koperasi	11	11	43	43	26	26	18	18	2	2	343	100
3	Tingkat kemampuan anggota menolak ajakan berbelanja di luar koperasi	2	2	10	10	27	27	54	54	7	7	246	100
4	Tingkat seringnya berbelanja di Alfa Leuwipanjang atau Griya Summersari	5	5	38	38	19	19	27	27	11	11	299	100
5	Tingkat penilaian positif anggota terhadap jasa / adanya koperasi	52	52	41	41	7	7	0	0	0	0	445	100

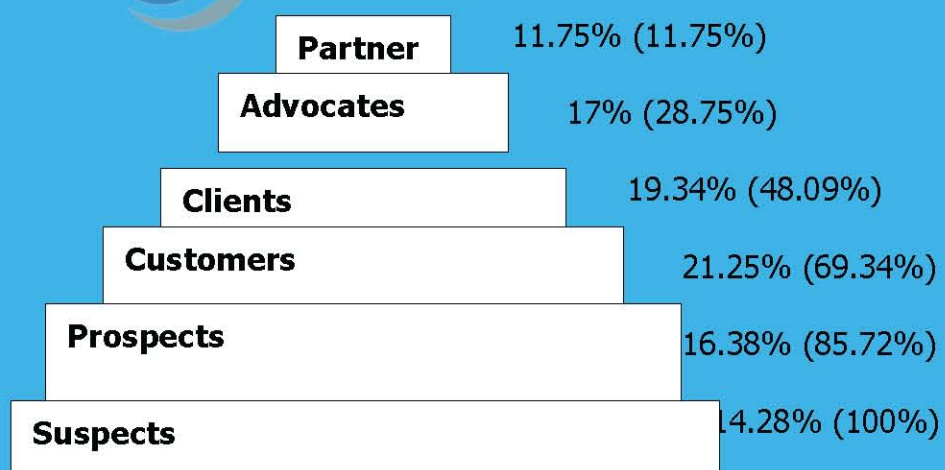
6	Tingkat perolehan banyaknya manfaat dengan adanya koperasi	52	52	42	42	5	5	1	1	0	0	445	100
7	Tingkat usaha anggota mengajak orang lain untuk berbelanja dari koperasi	14	14	45	45	26	26	13	13	2	2	356	100
	Jumlah Total											2539	
	Rata-rata											363	

Analisis terhadap tingkat loyalitas dapat juga digunakan untuk mengetahui

berapa banyak Anggota yang berada pada kategori Clients level,

advocates level, dan partners level. Untuk menganalisis ini digunakan

gambar berikut.



Gambar 4-2 : Piramida loyalitas anggota K20

Dari gambar tersebut di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 14.28%

(299/2094) anggota koperasi dapat dimasukkan ke dalam kategori suspect level karena mereka masih sering berbelanja di Alfa dan Griya. Sebanyak 16.38% (343/2094) anggota koperasi dapat dimasukkan ke dalam prospects level karena mereka mempunyai keinginan untuk berbelanja di koperasi. Sebanyak 21.25% (445/2094) anggota koperasi dapat dikategorikan masuk dalam customers level karena mereka sudah memperoleh manfaat dengan adanya koperasi. Sebanyak 19.34% (405/2094) anggota koperasi masuk ke dalam kategori Clients level karena mereka sudah sering berbelanja di koperasi. Sedangkan mereka yang mengajak / merekomendasikan orang lain untuk berbelanja di koperasi sebanyak 17% (356/2094) masuk ke dalam kategori Advocates level. Selanjutnya sebanyak 11.75% (246/2094) anggota koperasi yang menolak ajakan untuk berbelanja di luar koperasi masuk ke dalam kategori Partners level.

#### 1.11. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota K2O

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dilakukan dengan mempergunakan analisis jalur baik untuk pembahasan secara simultan maupun secara parsial. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota ditinjau dari dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota K20.

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota K20, perlu diturunkan hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota K20.

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota K20.

Pengujian hipotesis di atas akan dilakukan dengan uji F, dengan kaidah keputusan Ho diterima dan H1 ditolak jika F hitung lebih kecil dari F tabel, dan sebaliknya Ho akan ditolak dan H1 akan diterima jika F hitung lebih besar dari F tabel, pada tingkat kepercayaan 5%.

Hasil pengujian dengan menggunakan program aplikasi komputer statistik *SPSS for windows* menghasilkan angka-angka koefisien jalur (PYXi) dan koefisien korelasi (rXiXi) seperti terlihat dalam Gambar 4-3 yang menunjukkan struktur antar variable.

Gambar 4-3 : Diagram Jalur Variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variable Loyalitas Anggota K2O (Y).

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS menunjukkan analisis jalur sebagai berikut :

5. Pengaruh variable X terhadap Y secara parsial adalah sebagai berikut :

Pengaruh X1 terhadap Y sebesar 0.683

Pengaruh X2 terhadap Y sebesar 0.866

Pengaruh X3 terhadap Y sebesar 0.136

Pengaruh X4 terhadap Y sebesar 0.049

Pengaruh X5 terhadap Y sebesar 0.211

6. Pengaruh Variable X terhadap Y secara simultan adalah sebagai berikut

:

Pengaruh X terhadap Y sebesar 0.759

Pengaruh  $\varepsilon$  terhadap Y sebesar 0.241

7. Korelasi antara variable X adalah sebagai berikut

Hubungan X1 dengan X2 sebesar 0.762

Hubungan X1 dengan X3 sebesar 0.114

Hubungan X1 dengan X4 sebesar 0.126

Hubungan X1 dengan X5 sebesar 0.016

Hubungan X2 dengan X3 sebesar 0.047

Hubungan X2 dengan X4 sebesar 0.011

Hubungan X2 dengan X5 sebesar 0.049

Hubungan X3 dengan X4 sebesar 0.006

Hubungan X3 dengan X5 sebesar 0.211

Hubungan X4 dengan X5 sebesar 0.120

Dari gambar tersebut di atas dapat dilakukan analisis lebih lanjut yang menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yaitu F hitung = 133.097 dan F tabel (0.05) = 99.49. Dengan demikian perhitungan secara simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota menghasilkan pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa variable tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variable loyalitas anggota. Dengan diketahuinya koefisien jalur sebesar  $PYX = 0.759$ , maka nilai  $R^2$  adalah sebesar 0.576. Nilai ini menunjukkan bahwa secara simultan loyalitas anggota K2O dipengaruhi oleh variable tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sebesar 57.6%, sedangkan pengaruh variable lain di luar tingkat variable tersebut di atas adalah sebesar  $\varepsilon = 0.424$  atau sebesar 42.4%. Dari penjelasan tersebut di atas terbukti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, karena F hitung lebih besar dari F tabel.

#### 1.12. Pengaruh Masing-masing Variable Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota K2O.

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh masing-masing variable terhadap loyalitas dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variable terhadap loyalitas anggota. Pengujian secara parsial dari masing-masing variable dilaksanakan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

##### 1. Pengaruh Variable Tangible terhadap loyalitas anggota K2O.

Hipotesis yang diajukan dari pengaruh variable tangible (X1) terhadap loyalitas anggota (Y) adalah :

Ho : Tidak terdapat pengaruh variable Tangible terhadap loyalitas anggota K2O.

H1 : Terdapat pengaruh variable Tangible terhadap loyalitas anggota K2O.

Ho diterima dan H1 ditolak jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , Ho ditolak dan H1 diterima jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ .

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien ditunjukkan dengan nilai  $PYX1 = 0.683$  dengan  $t \text{ hitung} = 9.257$ . Nilai t tabel adalah sebesar  $t_{0.05} = 1.671$ . Perbandingan tersebut menunjukkan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable tangible terhadap loyalitas anggota K2O.

##### 4.9.2. Pengaruh Variable Reliability terhadap Loyalitas Anggota K2O.

Hipotesis yang diajukan dari pengaruh variable reliability (X2) terhadap Loyalitas anggota (Y) adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh variable Reliability terhadap loyalitas anggota K20.

H1 : Secara parsial terdapat pengaruh variable Reliability terhadap loyalitas anggota K20

Ho diterima dan H1 ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Ho ditolak dan H1 diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien ditunjukkan dengan nilai  $PYX^2 = 0.866$  dengan  $t_{hitung} = 17.157$ . Nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar  $t_{0.05} = 1.671$ . Perbandingan tersebut menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable reliability terhadap loyalitas anggota K20.

#### 1.12.1. Pengaruh Variable Responsiveness terhadap Loyalitas Anggota.

Hipotesis yang diajukan dari pengaruh variable responsiveness (X3) terhadap loyalitas anggota (Y) adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh variable Responsiveness terhadap loyalitas anggota K20.

H1 : Terdapat pengaruh variable Responsiveness terhadap loyalitas anggota K20

Ho diterima dan H1 ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Ho ditolak dan H1 diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien ditunjukkan dengan nilai  $PYX3 = 0.136$  dengan  $t$  hitung = 1.355. Nilai  $t$  tabel adalah sebesar  $t_{0.05} = 1.671$ . Perbandingan tersebut menunjukkan  $t$  hitung <  $t$  tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Responsiveness terhadap loyalitas anggota K20.

#### 4.9.4. Pengaruh Variable Assurance (X4) terhadap Loyalitas Anggota (Y).

Hipotesis yang diajukan dari pengaruh variabel assurance (X4) terhadap loyalitas anggota (Y) K20 adalah :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh variabel Assurance (X4) terhadap loyalitas (Y) anggota K20.

$H_1$  : Terdapat pengaruh variabel Assurance (X4) terhadap loyalitas (Y) anggota K20.

$H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika  $t$  hitung <  $t$  tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika  $t$  hitung >  $t$  tabel.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien ditunjukkan dengan nilai  $PYX4 = 0.049$  dengan  $t$  hitung = 0.485. Nilai  $t$  tabel adalah sebesar  $t_{0.05} = 1.671$ . Perbandingan tersebut menunjukkan  $t$  hitung <  $t$  tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Assurance terhadap loyalitas anggota K20.

#### 4.9.5. Pengaruh Variable Emphaty (X5) terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Hipotesis yang diajukan dari pengaruh variable X5 terhadap Y adalah

:

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh variable Emphaty (X5) terhadap loyalitas (Y) anggota K2O.

H1 : Secara parsial terdapat pengaruh variable Emphaty (X5) terhadap loyalitas (Y) anggota K2O

Ho diterima dan H1 ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Ho ditolak dan H1 diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien ditunjukkan dengan nilai  $PYX5 = 0.211$  dengan  $t_{hitung} = 2.137$ . Nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar  $t_{0.05} = 1.671$ . Perbandingan tersebut menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable emphaty terhadap loyalitas anggota K2O.

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut di atas dapat diambil satu sajian secara menyeluruh yang diperlihatkan oleh tabel berikut ini.

Tabel 4-28 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

No.	Hipotesis penelitian	F / t hitung	F / t tabel	Keputusan
-----	----------------------	-----------------	----------------	-----------

1.	Kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota K2O	133.097	99.49	Ho ditolak : X1,X2,X3,X4, dan X5 secara simultan berpengaruh terhadap Y
2.	Secara parsial tangible (X1) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) anggota K2O	9.257	1.671	Ho ditolak : X1 secara parsial berpengaruh terhadap Y
3.	Secara parsial Reliability (X2) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) anggota K2O	17.157	1.671	Ho ditolak : X2 secara parsial berpengaruh terhadap Y
4.	Secara parsial responsiveness (X3) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) anggota K2O	1.355	1.671	Ho diterima : X3 secara parsial tidak berpengaruh terhadap Y
5.	Secara parsial assurance (X4) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) anggota K2O	0.485	1.671	Ho diterima : X4 secara parsial tidak berpengaruh terhadap Y
6.	Secara parsial emphaty (X5) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) anggota K2O	2.137	1.671	Ho ditolak : X5 secara parsial berpengaruh terhadap Y

Dari Tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa secara simultan

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota K2O.

Sedangkan secara parsial hanya variable tangible, reliability, dan emphaty dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota K2O.

## **BAB V KESIMPULAN dan SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

anggota terhadap kualitas pelayanan K20.

Kualitas pelayanan untuk dimensi tangible masuk ke dalam kategori cukup, dimana kualitas pelayanan untuk item kebersihan pakaian karyawan koperasi termasuk ke dalam kategori baik sekali, dan kualitas pelayanan untuk item fasilitas gedung / ruangan koperasi termasuk ke dalam kategori sangat kurang. Secara umum kualitas pelayanan untuk dimensi reliability dapat dikatakan baik sekali. Skor tertinggi diperoleh dari item Ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji. Skor terendah diperoleh dari item ketepatan karyawan koperasi memberikan barang yang dipesan. Secara umum kualitas pelayanan dimensi responsiveness dapat dikatakan baik. Skor tertinggi berada pada item kemampuan karyawan koperasi menyelesaikan masalah di kantor koperasi, Skor terendah berada pada item kecepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota. Kualitas pelayanan dimensi assurance secara umum dapat dikatakan Baik Sekali. Skor tertinggi berada pada item keyakinan anggota terhadap kemampuan bekerja karyawan koperasi. Skor terendah berada pada item keyakinan anggota terhadap kebenaran data-data yang diinformasikan koperasi. Kualitas pelayanan K20 untuk dimensi emphaty adalah Baik. Skor tertinggi berada pada item kesopanan dan keramahan karyawan koperasi melayani anggota. Skor terendah berada pada item kemampuan

koperasi dalam memberikan program khusus untuk menanggulangi permasalahan anggota. Namun demikian secara total tingkat kualitas pelayanan K2O dapat dikatakan baik.

11. Harapan  
anggota terhadap kualitas pelayanan K2O.

Mayoritas anggota koperasi berharap agar dimensi tangible masuk ke dalam kategori baik sekali. Harapan tertinggi adalah kepada item ketersediaan/kekomplitan barang yang dijual di koperasi. Harapan anggota terhadap dimensi reliability masuk ke dalam kategori baik sekali. Harapan tertinggi adalah kepada ketepatan jumlah pemotongan cicilan koperasi di dalam slip gaji. Harapan anggota terhadap dimensi responsiveness masuk ke dalam kategori baik sekali. Harapan tertinggi berada pada item kemampuan koperasi dalam menanggapi usulan anggota, atau dengan kata lain anggota berharap agar koperasi mempunyai daya tanggap yang baik sekali terhadap usulan anggota. Harapan anggota terhadap dimensi assurance masuk ke dalam kategori baik sekali. Harapan tertinggi berada pada item kejujuran karyawan koperasi, yang berarti anggota berharap karyawan koperasi mempunyai kejujuran yang baik sekali. Harapan anggota terhadap dimensi emphaty masuk ke dalam kategori baik sekali. Harapan tertinggi berada pada item mengenai kesopanan dan keramahan karyawan koperasi dalam melayani anggota.

12.

Loyalitas

anggota K2O.

Mayoritas anggota koperasi menunjukkan sikap yang cukup loyal terhadap K2O. Skor tertinggi berada pada item responden menilai positif dengan adanya koperasi serta responden memperoleh banyak manfaat dengan adanya koperasi. Dengan demikian keberadaan koperasi dan manfaatnya memberikan andil terhadap loyalitas anggota. Skor terendah berada pada item kemampuan anggota menolak ajakan berbelanja di luar koperasi. Sebanyak 14.28% anggota koperasi dapat dimasukkan ke dalam kategori suspect level karena mereka masih sering berbelanja di Alfa dan Griya. Sebanyak 16.38% anggota koperasi dapat dimasukkan ke dalam prospects level karena mereka mempunyai keinginan untuk berbelanja di koperasi. Sebanyak 21.25% anggota koperasi dapat dikategorikan masuk dalam customers level karena mereka sudah memperoleh manfaat dengan adanya koperasi. Sebanyak 19.34% anggota koperasi masuk ke dalam kategori Clients level karena mereka sudah sering berbelanja di koperasi. Sedangkan mereka yang mengajak / merekomendasikan orang lain untuk berbelanja di koperasi sebanyak 17% masuk ke dalam kategori Advocates level. Selanjutnya sebanyak 11.75% anggota koperasi yang menolak ajakan untuk berbelanja di luar koperasi masuk ke dalam kategori Partners level.

13.

Pengaruh

kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota K2O.

Perhitungan secara simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota menghasilkan pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa variable tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variable loyalitas anggota. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 57.6% terhadap loyalitas anggota, sedangkan pengaruh variable lain adalah sebesar 42.4%. Nilai ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota K2O dipengaruhi oleh variable tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sebesar 57.6%, sedangkan pengaruh variable lain di luar tingkat variable tersebut di atas adalah sebesar 42.4%. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable tangible terhadap loyalitas anggota K2O. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable reliability terhadap loyalitas anggota K2O. Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable Responsiveness terhadap loyalitas anggota K2O. Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable Assurance terhadap loyalitas anggota K2O. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variable empathy terhadap loyalitas anggota K2O.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di muka, maka disarankan agar Koperasi Karyawan Omedata (K2O) perlu segera

- meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan pada dimensi dan komponen yang dianggap penting oleh anggota, sementara tingkat kinerjanya belum baik, dengan menitikberatkan kepada hal-hal berikut :
42. Meningkatkan kualitas fasilitas gedung koperasi, peralatan kantor, perangkat komunikasi, beserta sarana lainnya.
  43. Meningkatkan ketersediaan / kekomplitan barang yang dijual di koperasi.
  44. Meningkatkan kemampuan karyawan koperasi dalam melayani konsumen khususnya dalam memberikan barang yang sesuai dengan pesanan.
  45. Meningkatkan pelayanan terhadap anggota yang mempunyai masalah melalui program-program khusus, sehingga bisa menciptakan ketenangan bagi anggota.
  46. Melakukan pendekatan terhadap 10% anggota yang tidak aktif dengan memberikan pengertian tentang kelebihan dan manfaat berbelanja di koperasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Leonard., and A. Parasuraman.(1991). Marketing Services: Competing Through Quality, The Free Press.
- Brown, Stephen W., Evert Gummesson., Bo Edvardsson., and BengtOve Gustavsson. (1991). Service Quality. Lexington Books.
- Cooper, Donald R., and C. William Emory. (1995). Business Research Methods, 5<sup>th</sup> ed., Irwin.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons. (1994). Service Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill International Edition.
- Gronroos, Christian. (1990). Service Management and Marketing Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington Books.
- Kotler, Phillip. (1991). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 7<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall International Editions.
- Lovelock, Christopher H. (1988). Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources. Prentice-Hall International Edition.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". Journal of Marketing. (49).

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality". Journal of Marketing. (58).
- Schiffman, Leon G., and Leslie Lazar Kanuk. (2000). Consumer Behavior. 7<sup>th</sup> ed. Prentice-Hall.
- Sekaran, Uma. (2000). Research Method for Business: A Skill Building Approach, 3<sup>rd</sup> ed., John Willey & Sons.
- Stanton, William J., Michael J. Etzel., and Bruce E. Walker. (1991). Fundamentals of Marketing. 9<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill Inc.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry. (1988). "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". Journal of Marketing. (52).
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Perceptions and Expectations. The Free Press.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Leonard., and A. Parasuraman. Marketing Services: Competing Through Quality, The Free Press. 1991.
- Brown, Stephen W., Evert Gummesson., Bo Edvardsson., and BengtOve Gustavsson. Service Quality. Lexington Books. 1991.
- Cooper, Donald R., and C. William Emory. Business Research Methods, 5<sup>th</sup> ed., Irwin. 1995.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons. Service Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill International Edition. 1994.
- Gronroos, Christian. Service Management and Marketing Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington Books. 1990.
- Kotler, Phillip. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 7<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall International Editions. 1991.
- Lovelock, Christopher H. Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources. Prentice-Hall International Edition. 1988.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". Journal of Marketing. 1985 (49).
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring

Service Quality". Journal of Marketing. 1994 (58).

Schiffman, Leon G., and Leslie Lazar Kanuk. Consumer Behavior. 7<sup>th</sup> ed. Prentice-Hall. 2000.

Sekaran, Uma. Research Method for Business: A Skill Building Approach, 3<sup>rd</sup> ed., John Willey & Sons. 2000.

Stanton, William J., Michael J. Etzel., and Bruce E. Walker. Fundamentals of Marketing. 9<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill Inc. 1991.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". Journal of Marketing. 1988 (52).

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry. Delivering Quality Service : Balancing Perceptions and Expectations. 1990. The Free Press.

