

**ANALISIS KINERJA KOPERASI PERKASA UNIT  
BEGERPANG ESTATE DALAM MEINGKATKAN  
KEPUASAN ANGGOTA PADA PT. LONSUM KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MUHAMMAD LEO ANDREAN**

**NPM : 1804300022**

**Program Studi : AGRIBISNIS**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

**ANALISIS KINERJA KOPERASI PERKASA UNIT  
BEGERPANG ESTATE DALAM MEINGKATKAN  
KEPUASAN ANGGOTA PADA PT. LONSUM KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Oleh :

**MUHAMMAD LEO ANDREAN**

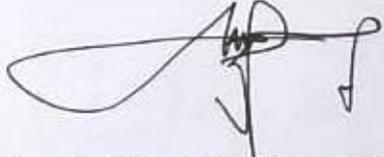
**1804300022**

**AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) pada  
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Komisi Pembimbing**

  
Prof. Dr. Ar. Mhd Buhari Sibuea, M.Si  
Ketua

  
Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si  
Anggota

**Disahkan Oleh :  
Dekan**

  
Assoc. Prof. Dr. Hani Mawar Tarigan, S.P., M.Si

**Tanggal Lulus : 13-07-2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Muhammad Leo Andrean  
NPM : 1804300022

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada PT. Lonsum Kabupaten Deli Serdang” adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan juga pemaparan dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiarisme), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Demikian pernyataan surat ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Leo Andrean

## RINGKASAN

MUHAMMAD LEO ANDREAN (1804300022) dengan judul penelitian **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN KOPERASI PERKASA UNIT BEGERPANG ESTATE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA PT. LONSUM KABUPATEN DELI SERDANG”**.

Dibimbing oleh : Prof. Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si. sebagai Ketua Komisi Pembimbing dan Khairunnisa Rangkuti, S.P.,M.Si. Sebagai Anggota Komisi Pembimbing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang serta untuk menganalisis hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan termasuk kategori baik. Dengan hasil tertinggi berada pada indikator *tangible* (kenyataan), sedangkan hasil terendah berada pada indikator *reliability* (keandalan) dan kepuasan termasuk kategori baik. Berdasarkan hubungan antara pelayanan dengan kepuasan menghasilkan adanya hubungan yang nyata antara pelayanan dengan kepuasan pada tingkat kepercayaan. Penelitian ini untuk beberapa pihak yaitu, untuk pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang agar memepertahankan kinerja, pelayanan, memperhatikan keinginan anggota, meningkatkan pelayanan dan kepercayaan anggota kepada Kopsa Mas. Untuk anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang agar anggota selalu aktif dalam setiap kegiatan Koperasi dan untuk Peneliti selanjutnya agar dapat meneliti variabel lain untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Anggota Koperasi

## ***SUMMARY***

MUHAMMAD LEO ANDREAN (1804300022) with the research title "PERFORMANCE ANALYSIS OF PERKASA UNIT BEGERPANG ESTATE COOPERATIVE SERVICES IN INCREASING MEMBER SATISFACTION AT PT. LONSUM DELI SERDANG DISTRICT". Supervised by: Prof. Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Sc. as Chair of the Advisory Commission and Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Sc. as a member of the Advisory Commission. This study aims to analyze the level of satisfaction of members of the services provided by the management of the Begerpang Unit Perkasa Cooperative and to analyze the relationship between service and satisfaction of members of the Begerpang Unit Perkasa Cooperative. The results showed that the level of satisfaction of members of the service was included in the good category. The highest results are in the tangible indicators, while the lowest results are in the reliability and satisfaction indicators which are in the good category. Based on the relationship between service and satisfaction, it produces a real relationship between service and satisfaction at the level of trust. This research is for several parties, namely, for the management of the Perkasa Cooperative Unit Begerpang to maintain performance, service, pay attention to the wishes of members, improve service and member trust in Kopsa Mas. For members of the Perkasa Cooperative Unit Begerpang so that members are always active in every cooperative activity and for future researchers to be able to examine other variables to measure the level of satisfaction with services

Keywords : Service, satisfaction, cooperative members

## **RIWAYAT HIDUP**

Muhammad Leo Andrian, lahir pada 21 juli 2000 di desa Begerpang, Sumatera Utara. Anak kedua dari dua bersaudara, anak dari bapak Eldi Suyono dan Ibunda Asni. Jenjang pendidikan yang ditempuh penulis:

1. Tahun 2006, masuk Sekolah Dasar di SDN 105398 Begerpang dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2012
2. Tahun 2012, masuk Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Bangun Purba dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2015
3. Tahun 2015, masuk Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Bangun Purba dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2018
4. Tahun 2018, masuk Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis.

Pengalaman masa kuliah di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara antara lain:

1. Pada tahun 2018, mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa/i Baru (PKKMB) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Pada tahun 2018, mengikuti kegiatan MASTA (Masa Ta'aruf) PK IMM di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Tahun 2018, mengikuti Bakti Tani 4 Himpunan Mahasiswa Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Desa Namo Mirik Kecamatan Kutalimbaru Kabupaten Deli Serdang.

4. Tahun 2020, pendanaan kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) 5 bidang yang diadakan oleh KEMENDIKBUD.
5. Tahun 2021, melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PSU Desa perkebunan Tanjung Kasau, Kecamatan Laut Tador.
6. Tahun 2021, melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa perkebunan Tanjung Kasau, Kecamatan Laut Tador.
7. Tahun 2022, melaksanakan penelitian skripsi dengan judul Analisis Kinerja Koperasi Perkasa Unit Begerpang di Desa Begerpang, Kecamatan Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota pada PT. Lonsum Begerpang Estate Kabupaten Deli Serdang”**. Skripsi ini disusun dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Prof. Ir. Wan Arfiani Barus, M.P selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Akbar Habib, S.P., M.P selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang selalu mendukung dan memberi arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing yang selalu mendukung dan memberi arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Mailina Harahap, S.P., M.Si dan Ibu Juita Rahmadani Manik, S.P., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Terkhusus orangtua Ayah Eldi suyono dan Ibu Asni yang telah mendidik dan memberikan dukungan berupa doa dan materi kepada penulis.
8. Kakak Angry Wiranti dan abangda Ambri yang telah mendukung, mendoakan, menasehati penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Heri Surya selaku ketua Koperasi Perkasa Unit Begerpang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Wiwit Nirwanto yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman stambuk 2018 yang telah ada dalam memberikan semangat.

Akhir kata penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini menjadi lebih baik.

Medan, Juli 2023

Muhammad Leo Andrian

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
PERNYATAAN .....	iii
RINGKASAN .....	iv
SUMMARY .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Kegunaan Penelitian .....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
Koperasi .....	7
Prinsip-Prinsip Koperasi .....	9
Kinerja Pada Koperasi .....	10
Pelayanan .....	13
Kepuasan Anggota .....	14

Penelitian Terdahulu .....	16
Kerangka Pemikiran .....	19
METODE PENELITIAN .....	22
Metode Penelitian .....	22
Metode Penarikan Sampel .....	22
Metode Pengumpulan Data .....	23
Metode Analisis Data .....	24
Definisi Operasional .....	26
Batasan Operasional .....	27
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN .....	28
Letak dan Luas Daerah .....	28
Jumlah Penduduk .....	28
Keadaan Anggota .....	29
Struktur Organisasi .....	30
Visi, Misi dan Tujuan .....	31
Kegiatan Bidang Usaha Koperasi .....	31
Karakteristik Anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate .....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
Jenis Pelayanan .....	34
Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap pelayanan .....	34
Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan .....	44
KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
Kesimpulan .....	53

Saran ..... 53

DAFTAR PUSTAKA ..... 54

LAMPIRAN ..... 56

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Koperasi KUD dan Non KUD di Kabupaten Deli Serdang .....	3
2	Alternatif Jawaban Skala Likert .....	23
3	Interval Skor Likert .....	26
4	Jumlah Penduduk di Desa Begerpang .....	29
5	Jumlah Anggota Terdaftar Tahun 2020-2021 .....	29
6	Pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate 2021 .....	29
7	Karakteristik Berdasarkan Umur Anggota Koperasi Perkasa .....	32
8	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Anggota Koperasi .....	32
9	Karakteristik berdasarkan Golongan anggota Koperasi Perkasa .....	33
10	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Tangible (kenyataan) .....	35
11	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Reliability (keandalan) .....	37
12	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) .....	38
13	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Assurance (jaminan) .....	40
14	Rekapitulasi hasil jawban Responden Indikator Emphaty (Perhatian) .....	41
15	Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Anggota .....	42
16	Indikator Kinerja Pelayanan Koperasi perkasa Unit Begerpang .....	43
17	Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator Tangible (kenyataan) .....	46
18	Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator reliability (keandalan) .....	47
19	Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator responsiveness (daya tanggap) .....	48

20	Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator assurance (jaminan) .....	49
21	Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator emphaty (perhatian) Peran	50
22	Kelompok Hasil Rata-Rata Uji Korelasi Pearson Indikator Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	51
23	Kinerja Indikator Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kerangka Pemikiran .....	21
2	Struktur Organisasi Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuisisioner Penelitian .....	56
2	Data Hasil Jawaban Responden .....	60
3	Hasil Output Uji Validitas.....	62
4	Hasil Perhitungan Uji Validitas .....	68
5	Output Uji Reliabilitas .....	69
6	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	72
7	Hasil Output Uji Normalitas .....	73
8	Hasil Output Uji Linearitas .....	74
9	Hasil Output Uji Korelasi Pearson .....	75

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Salah satu taktik yang digunakan orang untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam pembangunan adalah dengan membentuk kelompok yang mengelola perusahaan secara bersama-sama. Hal ini dimaksudkan agar kelompok ini dapat meningkatkan mood mereka dan mempermudah mereka dalam mendapatkan kebutuhan. Koperasi adalah nama untuk asosiasi atau organisasi ini.

Organisasi dengan sejarah panjang adalah koperasi. Karena sifat dan definisi koperasi selalu diatur oleh kesepakatan internasional, prinsip-prinsip ini berlaku untuk semua koperasi di seluruh dunia. Konsep koperasi ideal menempatkan ciri koperasi Indonesia sebagai organisasi ekonomi kerakyatan yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi, asas kebersamaan dan kekeluargaan, sejalan dengan cita-cita dan gerakan koperasidari UUD 1945. Republik Indonesia. Koperasi digambarkan sebagai “badan ekonomi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dan gerakan ekonomi kerakyatan berdasarkan prinsip koperasi” dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (Nugraha, 2016).

Dalam rangka membangun masyarakat yang maju, adil, dan berhasil berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, koperasi Indonesia dipandang sebagai wadah yang paling tepat untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakatnya. Dalam sepuluh tahun terakhir, perkembangan

koperasi di Indonesia telah berkembang hampir dua tahun. Pada tahun 2010, terdapat 103.007 unit koperasi; tahun 2015 sebanyak 212.135 unit. Jumlah koperasi yang aktif meningkat sebesar 68,93% antara tahun 2000 dan 2015 (Agusalim, dkk. 2019)

Koperasi yang menyimpan rekening tabungan untuk anggotanya dan kemudian meminjamkan uang itu kembali kepada anggota yang membutuhkan bantuan keuangan dikenal sebagai koperasi simpan pinjam. Untuk menjalankan usahanya, koperasi simpan pinjam harus memperoleh sejumlah uang tertentu dari setiap anggota. Iuran anggota kemudian dijadikan modal di bawah pengelolaan pengurus koperasi (Zuraidah, 2021)

Mengusut Koperasi Perkasa PT. Perkebunan Lonsum Begerpang, salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Deli Serdang. Di bawah arahan PT. Perkebunan Lonsum Begerpang, Koperasi Perkasa merupakan koperasi simpan pinjam. Dengan memberikan pinjaman yang sangat sederhana dan tanpa jaminan, koperasi ini bertujuan untuk menghindari rentenir lokal yang beroperasi di daerah tersebut. Namun, efek dari bunga yang diberikan terlalu parah, dan situasi keuangan masyarakat semakin buruk.

Tabel 1. Koperasi KUD dan non KUD di Kabupaten Deli Serdang

NO	KECAMATAN	KUD	NON KUD	JUMLAH
1	Gunung Meriah	1	4	5
2	S. T. M Hulu	1	7	8
3	Sibolangit	1	8	9
4	Kutalimbaru	1	16	17
5	Pancur batu	1	22	23
6	Namo rambe	1	9	10
7	Biru – biru	1	8	9
8	S. T .M Hilir	2	18	20
9	Bangun Purba	1	9	10
10	Galang	1	22	23
11	Tanjung Morawa	3	80	83
12	Patumbak	2	15	16
13	Deli Tua	2	13	14
14	Sunggal	3	48	51
15	Hampan Perak	2	25	27
16	Labuhan Deli	2	11	13
17	Percut Sei Tuan	3	76	79
18	Batang Kuis	1	25	26
19	Pantai Labu	1	24	25
20	Beringin	2	22	23
21	Lubuk Pakam	2	111	113
22	Pagar Merbau	1	10	11
Jumlah/ total		33	528	615

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang, 2018*

Kelapa sawit dibudidayakan dan diolah oleh PT. Lonsum, juga dikenal sebagai PT. PP London Sumatera Indonesia, Tbk. Menanam, mengolah, memanen, mengolah, dan menjual produk adalah semua tindakan yang dilakukan oleh bisnis. Perkebunan dan fasilitas pengolahan kelapa sawit milik PT Lonsum Corporation dapat ditemukan di Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Jawa, Sulawesi, dan Kalimantan. Pekerjaan dapat diakses sebagai perusahaan di sektor pengolahan yang mengintegrasikan manfaat sosial ke dalam barang-barangnya. Apalagi PT. Lonsum membentuk organisasi koperasi untuk pekerja; hanya anggota yang diperbolehkan meminjam uang dari koperasi. Koperasi simpan

pinjam berupaya untuk meningkatkan kepuasan anggota dan kesejahteraan anggota koperasi.

Sebagai kekuatan utama dalam perekonomian negara, koperasi menghadapi kesulitan dalam menjalankan operasinya sambil terus meningkatkan efektivitas kelompoknya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Para pengurus koperasi akan mendapatkan keuntungan dari kinerja tersebut karena mereka akan dapat menggunakannya sebagai informasi yang sangat berharga dalam melakukan proses perbaikan, yang pada akhirnya akan membantu koperasi meningkatkan kesejahteraan anggotanya (Singgih, 2020).

Koperasi adalah lembaga keuangan yang, khususnya dalam hal keterkaitan, hidup sesuai dengan inspirasi masyarakat Indonesia. Keberadaan koperasi semakin menunjukkan manfaat bagi perekonomian di berbagai daerah di Indonesia. Efektivitas manajemen adalah elemen lain yang mendorong maju koperasi. Seiring dengan peningkatan efektivitas manajemen, kepuasan anggota terhadap manajemen koperasi secara tidak langsung juga akan meningkat. Kapasitas personel untuk memenuhi tugas sesuai dengan kewajiban yang ditetapkan dalam hal kuantitas dan kualitas dikenal sebagai kinerja.

Salah satu tujuan adalah untuk memastikan kepuasan anggota koperasi Perkasa Begerpang Estate. Kelancaran proses persetujuan kredit dan Informasi yang diberikan kepada anggota adalah dua faktor kepuasan anggota. Anggota Perkebunan Begerpang Unit Perkasa memiliki berbagai pilihan untuk meminta kesayangan, tetapi hanya di bawah pedoman dan prosedur ketat yang ditetapkan oleh manajemen. Ada berbagai kategori anggota Perkebunan Begerpang Unit

Perkasa, antara lain: Pengusaha dan karyawan, tingkat pengangguran pekerja lebih rendah dari pengangguran pekerja yang dibutuhkan.

Berdasarkan kondisi saat ini, terlihat bahwa kinerja pengurus koperasi secara umum masih lemah; sehingga dalam hal ini manajemen masih belum efektif dalam menjalankan tugas dan peran sebagaimana mestinya. Kinerja pengurus dalam menjalankan koperasi dipengaruhi oleh lemahnya sumber daya manusia sehingga sulit tercapainya kepuasan anggota. Akibatnya, sejumlah besar anggota tetap percaya bahwa manajemen gagal dalam menyediakan layanan simpan pinjam, yang merupakan fungsi utama dari bisnis Perkebunan Begerpang yang kuat.

Dari latar belakang yang dipaparkan, perlu dilakukan penelitian tentang “ Analisis Kinerja Pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota”.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota koperasi di daerah penelitian?
2. Bagaimana hubungan kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dengan kepuasan anggota koperasi di daerah penelitian ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota koperasi di daerah penelitian.

2. Untuk menganalisis hubungan kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dengan Kepuasan Anggota koperasi di daerah penelitian.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Untuk bisnis, penelitian ini diharapkan dapat mengubah persepsi karyawan/anggota dalam memperoleh pembiayaan bisnis yang penting untuk memungkinkan pengembangan bisnis yang lebih efektif dan memberi manfaat bagi karyawan/anggota.
2. Untuk mendorong pengembangan dan efisiensi operasional koperasi simpan pinjam serta meningkatkan kepuasan anggota, pemerintah diharapkan dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar refleksi.
3. Dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi tambahan bagi peneliti yang membutuhkan dan menjadi sumber informasi dan wawasan baru bagi peneliti lain.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Koperasi**

Koperasi adalah perkumpulan organisasi ekonomi yang terdiri dari orang-orang atau badan-badan yang, sebagai anggota, memberikan kebebasan masuk dan keluar, sesuai dengan undang-undang yang berlaku saat ini, dengan menjalankan bisnis sebagai unit untuk meningkatkan kesejahteraan fisik anggotanya. Dengan demikian, berikut adalah bagaimana aspek kooperatif dapat dilihat.

1. Koperasi adalah perkumpulan orang-orang yang berlandaskan sosial, bekerja sama, dan memikul tanggung jawab daripada perkumpulan modal.
2. Keanggotaan koperasi bersifat sukarela, netral sekte dan agama, dan tidak wajib.
3. Dengan bekerja sama sebagai satu kesatuan, koperasi berupaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya (Hadhikusuma, 2005)

Pasal 33(1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyebutkan bahwa “perekonomian harus disusun sebagai badan hukum koperasi berdasarkan asas kekeluargaan”, menjadi dasar pernyataan tersebut. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian lebih lanjut menyatakan bahwa “Pembangunan ekonomi nasional bertujuan untuk mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia melalui pengelolaan sumber daya ekonomi”. Dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945, serta dalam lingkungan pembangunan dan penguatan koperasi yang berperan strategis dalam tatanan perekonomian nasional berdasarkan prinsip kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Pendiri bangsa, Mohammad Hatta, menyatakan bahwa ketika berbicara tentang koperasi, yang ia maksudkan adalah hakikat dari gagasan kekeluargaan. Konsep kekerabatan digunakan di taman siswa untuk menggambarkan bagaimana guru dan siswa yang tinggal disana adalah satu keluarga besar. Koperasi di Indonesia harus mengadopsi strategi yang sama. Anggota koperasi harus berinteraksi satu sama lain seperti saudara kandung atau anggota keluarga. Persatuan dipromosikan dan dikembangkan.

Dalam bukunya Koperasi Indonesia, Revrisond (2000) menyatakan bahwa koperasi biasanya dilihat sebagai sekumpulan orang yang berkumpul secara sukarela untuk memperjuangkan berdirinya suatu usaha yang dijalankan secara demokratis guna meningkatkan kemakmuran ekonominya. Bahasa kerja sama sering mengacu pada kerja sama atau usaha bersama. Kerja sama di bidang ekonomi, sering disebut "kerja sama ekonomi" atau kerja sama dalam kelompok sosial, ada. Definisi ini menunjukkan bahwa koperasi adalah perkumpulan mandiri dari orang-orang yang anggotanya secara terbuka mengakui keragaman identitas pribadi dan profesionalnya:

1. Koperasi otonom yang mungkin terputus dari pemerintah dan bisnis.
2. Karena koperasi adalah pengelompokan orang, mereka diperbolehkan untuk mendefinisikan orang-orang bagaimanapun mereka anggap sesuai dengan hukum yang mereka adopsi.

3. Keanggotaan tidak diperlukan; peserta harus bebas untuk bergabung atau keluar kapan saja selama mereka tetap dalam batasan tujuan koperasi dan sumber daya yang tersedia.
4. Koperasi didirikan oleh anggota untuk kepentingan pribadi dan bersama, dan anggota mempunyai kebutuhan yang sama (Agn Supriyanto,2015)

Menurut berbagai definisi yang diberikan oleh para ahli, koperasi adalah usaha yang didirikan secara sukarela oleh orang-orang yang mempunyai tujuan yang sama, yaitu menjalankan usahanya secara demokratis dan berdasarkan konsep kekeluargaan. Berbeda dengan entitas komersial lainnya, koperasi berbagi kepemilikan yang sama terlepas dari ukuran atau modal yang disetor.

### **Prinsip – prinsip Koperasi**

Prinsip Koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 yang berlaku saat ini:

- a) Keanggotaan bersifat terbuka dan sukarela. Menurut prinsip ini, bergabung dalam koperasi harus dilandasi kesadaran diri bukan paksaan. Setiap calon anggota harus memahami bagaimana koperasi dapat meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi mereka. Dia memiliki keyakinan bahwa setiap orang akan secara aktif berkontribusi pada upaya tim.
- b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis; prinsip manajemen demokratis didirikan pada gagasan bahwa semua anggota koperasi harus memiliki kesempatan yang sama untuk memilih. Pada rapat umum, para pemimpin koperasi dipilih. Pengurus koperasi dipilih dari antara para anggotanya.
- c) Pembagian sisa laba usaha (SHU) didasarkan pada prinsip keadilan dan kekerabatan; sisa laba operasi dibagikan kepada koperasi tidak hanya

sesuai dengan modal koperasi anggota, tetapi juga sesuai dengan hasil keuangan koperasi.

- d) Koperasi bukan merupakan sarana akumulasi modal. Meski tidak mengumpulkan modal, koperasi tetap membutuhkan akses yang mudah untuk beroperasi. Koperasi ini tidak pernah menginvestasikan uang hanya untuk keuntungan; sebaliknya, ia menggunakannya untuk memberimanfaat bagi anggotanya.
- e) Kemandirian. Koperasi harus mampu mengambil keputusan organisasi dan bisnis sendiri agar dianggap mandiri. Seiring dengan kebebasan, otonomi, dan kemandirian, wirausaha juga memerlukan kesediaan untuk menerima tanggung jawab atas semua tindakan Anda saat mengelola bisnis atau organisasi (Hadhikusuma, 2005)

### **Kinerja pada Koperasi**

Kekuasaan berasal dari gagasan kekuasaan. Beberapa individu menyebut kesuksesan sebagai hasil akhir dari kerja keras atau kesuksesan. Kinerja, bagaimanapun, benar-benar memiliki definisi yang luas yang mencakup produk akhir dari pekerjaan dan proses kerja yang sedang berlangsung. Prestasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana suatu kegiatan telah berhasil mencapai tujuan yang digariskan dalam perencanaan strategis organisasi.

Kinerja menurut Sedarmayanti (2001) adalah suatu sistem untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah menyelesaikan pekerjaan secara keseluruhan atau kombinasi dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). penjumlahan atau fungsi motivasi dan bakat menghasilkan kinerja. Oleh karena itu, bakat dan dorongan

adalah kompetensi. Sangat menyenangkan untuk memotivasi orang untuk bekerja lebih keras daripada yang seharusnya untuk bekerja di bawah harapan. Sebaliknya, bahkan jika seseorang memiliki kapasitas untuk bekerja, mereka tidak akan memberikan hasil yang diinginkan jika mereka tidak memiliki motivasi untuk melakukannya. Karenanya, keduanya merupakan komponen penting untuk mendapatkan kinerja yang diinginkan.

Keunikan koperasi menarik perhatian pada pembangunan; dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota, maka salah satu tujuan yang diharapkan dari pengelolaan koperasi hendaknya dengan giat bekerja untuk lebih mengembangkan koperasi. Hal ini akan memastikan bahwa pada akhirnya tujuan yang diinginkan dapat terus tercapai. Pencapaian tersebut akan menguntungkan manajer koperasi dengan memberi tahu mereka di mana posisi organisasi mereka dalam hal keahlian. Ini akan memungkinkan mereka melakukan perbaikan sebagai bagian dari proses perbaikan yang pada akhirnya akan membantu koperasi mencapai tujuan akhir mereka untuk meningkatkan kekayaan anggota. Kapasitas untuk membangun operasi koperasi yang sukses dapat menyertai kapasitas untuk melakukannya dengan baik secara finansial dan mengambil keuntungan darinya untuk menjadi modal dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

Seiring dengan bertambahnya dunia usaha yang menguntungkan perdagangan, maka bertambah pula jumlah orang yang bekerja di bidang jasa, khususnya dalam koperasi simpan pinjam dan kegiatan lainnya. Industri koperasi simpan pinjam berkembang sangat pesat, yang berdampak pada seberapa baik pelayanan nasabah dalam melakukan transaksi simpan pinjam. Akibatnya, jumlah penawaran tabungan dan pinjaman meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut

diharapkan koperasi dapat menghasilkan tingkat hasil usaha (SHU) yang setinggi-tingginya, yang menjamin keberadaan koperasi dan kesejahteraan anggotanya. Kapasitas untuk berkolaborasi adalah salah satu elemen yang paling penting dalam sebuah perusahaan koperasi.

Penyedia layanan dan penyedia layanan harus selalu bekerja untuk menghubungkan ke tujuan utama layanan, yaitu kebahagiaan pelanggan, saat menawarkan layanan kepada klien internal dan eksternal. Menurut Day (Fandy Tjiptono, 2004), reaksi pelanggan terhadap persepsi perbedaan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual dari produk yang dirasakan setelah digunakan menentukan apakah mereka puas atau tidak puas dengan produk tersebut. Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan kebahagiaan pelanggan terjadi ketika alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan.

Koperasi Kebun Bagerpang Estate di Kabupaten Deli Serdang merupakan koperasi simpan pinjam. Menurut anggotanya, PT. LONSUM Begerpang Estate Kabupaten Deli Serdang adalah tempatnya bekerja. Semua anggota koperasi kami diberikan layanan terbaik.

## Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler (2008) adalah suatu tindakan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk pelayanan atau suatu tindakan oleh seseorang yang mendorong seseorang untuk kembali dan senang dengan sikap yang dimiliki suatu perusahaan. atau bisnis menyampaikan kepada mereka sebagai pelanggan. Menurut Parasuraman, dalam Yeni Sumantri (2019), karakteristik yang digunakan pelanggan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan atau anggota, yang dapat dinilai dengan 5 indikator, mampu mengidentifikasi pemberian pelayanan kepada konsumen. Kualitas-kualitas ini meliputi:

1. *Tangible* (kenyataan) adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada dunia luar.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan bisnis untuk memberikan layanan tepat seperti yang dijanjikan, konsisten, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah strategi untuk mendukung dan menawarkan layanan yang cepat dan responsif kepada klien dengan mengomunikasikan informasi secara jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) adalah keterampilan, kesopanan, dan kompetensistaf untuk meningkatkan kepercayaan klien dalam bisnis.
5. *Emphaty* (perhatian) adalah fokus manajemen pada klien sebagai individu atau pribadi, berusaha memahami tuntutan mereka.

## **Kepuasan Anggota**

Kata kepuasan dan kepuasan berasal dari kata Romawi statis, yang berarti "cukup baik", dan factio, yang berarti "melakukan atau membuat". Kedua istilah tersebut merujuk pada penyelesaian sesuatu yang memadai. Kotler mengklaim bahwa tingkat perasaan di mana seseorang mengungkapkan hasil perbandingan antara hasil fungsi dari produk atau jasa yang diperoleh dan apa yang diantisipasi dikenal sebagai kepuasan. Pengalaman pembelian sebelumnya, rekomendasi dari teman dan rekan kerja, dan pengetahuan pasar semuanya berdampak pada ekspektasi pelanggan. Cara lain untuk mendefinisikan kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa suatu barang atau jasa memberi mereka suatu tingkat kesenangan. Tingkat kenikmatan ini bisa lebih besar atau lebih kecil (Supranto, 2006)

Menurut Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah sensasi kebahagiaan atau ketidakpuasan yang berkembang ketika kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapan. Karena pelanggan yang sangat puas dengan produk perusahaan kecil kemungkinannya untuk mengubah pilihan mereka, banyak bisnis menempatkan nilai tinggi pada kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang hanya cukup puas dengan produk perusahaan cenderung berubah pikiran saat melihat penawaran yang lebih baik.

Konsumen harus senang karena pelanggan yang tidak puas akan pindah ke bisnis saingan dan berhenti berbisnis dengan perusahaan, mengakibatkan hilangnya penjualan dan menurunkan keuntungan atau bahkan kerugian. Perusahaan dapat menjaga kliennya dengan membuat dan mempraktekkan

rencana pemasaran yang inovatif. Menawarkan pelayanan yang ramah, baik, dan memuaskan agar peminjam merasa puas dan tidak beralih ke koperasi lain. Ini adalah salah satu teknik yang menarik dan inovatif yang perlu diikuti oleh koperasi. Untuk mengukur dan melacak kepuasan pelanggan dan pelanggan kompetitif, sejumlah teknik dapat digunakan, termasuk:

1. Sistem Pengaduan dan Saran: Setiap perusahaan yang menghargai konsumennya harus menawarkan saluran yang sederhana dan nyaman bagi pelanggan untuk menyuarakan rekomendasi, kritik, komentar, dan keluhan mereka. Media dapat berupa kotak saran yang ditempatkan di area utama, saluran telepon khusus, situs web, dan format lainnya.
2. Belanja hantu Ada peluang untuk mempekerjakan banyak pembeli hantu yang berpura-pura menjadi pembeli potensial dari produk perusahaan pesaing untuk mendapatkan rasa kepuasan konsumen. Anda akan diminta untuk berbicara dengan dan menggunakan anggota staf dan produk penyedia layanan.
3. Lost customer analysis, Untuk mempelajari mengapa hal ini terjadi dan menetapkan kebijakan untuk peningkatan atau perubahan di masa mendatang, bisnis menghubungi klien yang telah berhenti membeli dari mereka atau memindahkan pemasok.
4. Survei Kepuasan Pelanggan: Sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan melalui teknik survei, termasuk telepon, surat, email, situs web, dan wawancara langsung.

Derajat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya merupakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai

pelayanan dan keputusan masyarakat. Mengingat bagaimana orientasi mempengaruhi tuntutan masyarakat, jenis layanan berkualitas tinggi yang sesuai harus dicari secara aktif. Signifikansi hal ini lebih ditekankan sebagai sarana untuk membuat individu yang dilayani merasa puas. Kepuasan orang yang dilayaninya tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas karena kebahagiaan terbentuk ketika apa yang pada akhirnya menjadi kebutuhan dipenuhi seperti yang diinginkan. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Pelanggan akan kecewa jika kinerja tidak sesuai harapan, sedangkan masyarakat akan diuntungkan jika kinerja sesuai harapan.

### **Peneliti Terdahulu**

Arifianto (2015) melakukan penelitian dengan judul “peran koperasi simpan pinjam dan efektivitas kredit dalam meningkatkan kesejahteraan anggota” di koperasi simpan pinjam Lestari Mandiri, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang. Hasil studi deskriptif menunjukkan bahwa koperasi berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan anggotanya. Untuk memastikan bahwa koperasi melakukan lebih dari sekedar menawarkan kredit, upaya dilakukan untuk menjamin bahwa mereka juga menawarkan dukungan untuk memaksimalkan penggunaan kredit yang ditawarkan. Mayoritas responden mengatakan efektif, meskipun temuan kedua analisis tentang bagaimana kesejahteraan anggota koperasi ditingkatkan dengan kredit sudah jelas. Temuan ini menunjukkan bahwa anggota koperasi menghargai sosialisasi dan keterbukaan pengetahuan tentang produk-produknya.

Aini, dkk (2012) dengan judul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Dalam Kaitannya Dengan Perencanaan Strategis dan Partisipasi Anggota”. Menurut temuan penelitian ini, perencanaan strategis kolaboratif dan partisipasi anggota disorot sebagai variabel yang berkontribusi terhadap kesuksesan dan kinerja mereka secara keseluruhan. Temuan mendukung teori yang diusulkan karena mereka menunjukkan hubungan antara variabel yang relevan. Mengingat bahwa hasilnya menunjukkan hubungan positif yang lemah antara variabel, kedua faktor ini dianggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja koperasi.

Penelitian dari Gorge (2013) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Anggota Terhadap Kepuasan Anggota dan Kinerja Organisasi: Pengembangan Model Konseptual”. Temuan penelitian ini menyoroti perlunya hati-hati mempertimbangkan peran strategis yang dimainkan oleh pengukuran kepuasan anggota dalam efektivitas organisasi koperasi. Dengan membawa gagasan tentang kepuasan anggota ke dalam hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi, akan menjadi lebih jelas bagaimana mengelola atau tidak mengatur kepuasan anggota dapat menghasilkan siklus kinerja organisasi yang baik dan buruk. Kinerja organisasi meningkat dan sebaliknya dengan tingkat kepuasan, keanggotaan, dan kepercayaan anggota yang lebih tinggi.

Wahyudi dan Aini (2020) dengan judul “Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa Menggunakan Balanced Scorecard”. Pengembangan dan pembelajaran berjalan dengan baik, dengan bukti penerapan kegiatan pembelajaran baik yang direncanakan maupun yang serampangan. Penggabungan cita-cita religius-religius menunjukkan bahwa administrasi KUD memberikan penekanan yang sama pada

pengembangan karakter moral semua pengurus, karyawan, dan anggota serta keterampilan teknis mereka.

Penelitian dari Indrayati (2012) dengan judul “ Kinerja Keuangan Berdasarkan Metode Camel pada Koperasi Simpan Pinjam”, ibukota KSP Kota Semarang secara umum dalam keadaan sehat, dapat menumbuhkan usaha simpan pinjam, dan KSP mungkin dapat menutupi potensi risiko kerugian dan potensi kewajiban finansial berupa utang jangka pendek dan utang jangka panjang.

Penelitian dari Pratama, dkk (2017) melakukan penelitian yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta)”. Pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, tersedianya brosur informasi, pengelola yang profesional, inovasi produk, pelatihan anggota, dan komunikasi yang baik dengan anggota masyarakat merupakan enam atribut yang dianggap penting namun underperform (Kuadran A) sehingga menjadi prioritas perbaikan.

Penelitian dari Kusumawati (2018) Hasil penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera” menunjukkan bahwa kualitas layanan dan produk KSPPS BMT NU Sejahtera Mijen Semarang, pada keseluruhan, dengan kualitas yang baik. Hal ini didasarkan pada perhitungan statistik koefisien determinasi, uji-f, dan koefisien korelasi product moment.

## **Kerangka Pemikiran**

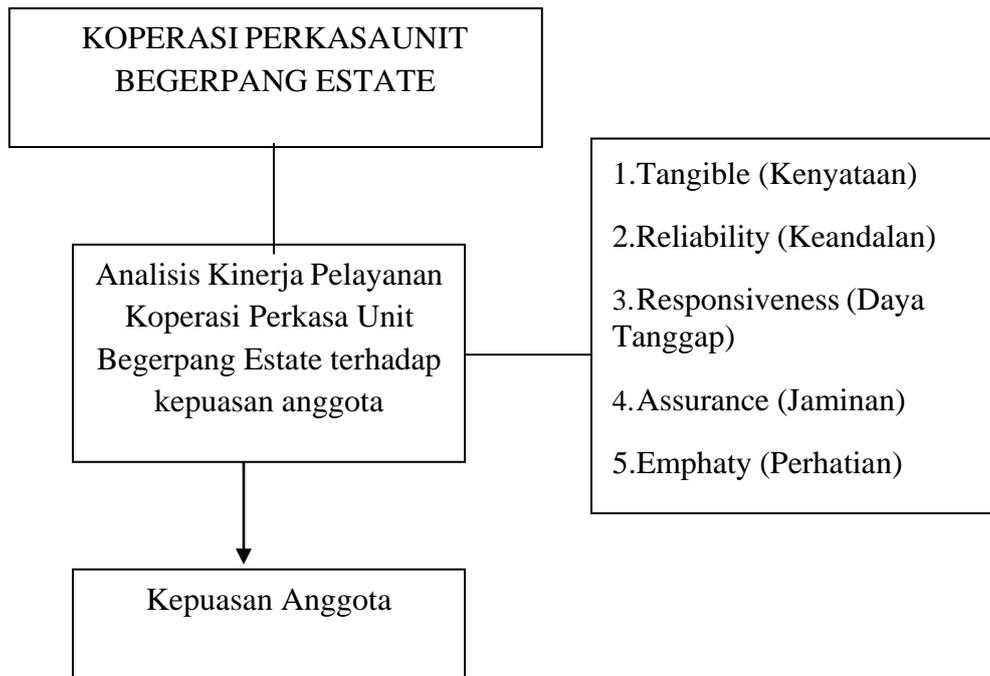
Kerangka teoritis dan kerangka penalaran logis adalah dua contoh kerangka konseptual. Penjelasan singkat tentang teori yang digunakan dan bagaimana hal itu dapat diterapkan untuk mengatasi masalah penelitian dapat ditemukan dalam kerangka teori. Kerangka operasional pikiran berasal dari satu atau lebih teori atau dari penyelidikan logis. Tugas peneliti pada titik ini adalah mengorganisasikan teori-teori yang berkembang untuk digunakan dalam penelitian jika kerangka berpikir berbentuk kerangka teori (Mahmud, 2011)

Gerakan ekonomi dan subjek koperasi. Koperasi awalnya terdiri dari individu-individu yang memegang pekerjaan tingkat rendah dalam perekonomian. Kedua belah pihak berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat melalui program koperasi yang mereka jalankan. Koperasi berbasis kekerabatan diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup seluruh anggotanya. Sekelompok orang yang memerlukan bantuan koperasi berupa modal dari setiap anggota membentuk anggota koperasi. Sesuai dengan tujuan koperasi, kinerja dalam bidang penyediaan modal usaha harus mengutamakan kesejahteraan anggota koperasi.

Kebahagiaan klien adalah apa yang ingin dicapai oleh pemasaran jasa. Jika klien senang, perusahaan penyedia layanan mungkin menerapkan tindakan yang berdampak pada kebahagiaan klien. Kejujuran, Keterbukaan, Tanggung Jawab, dan Peduli Sesama adalah empat standar yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan berdampak pada kepuasan anggota. Kerangka kerja ini akan didasarkan pada empat prinsip ini. Ada sejumlah kendala signifikan yang harus

diatasi koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota. Hambatan tersebut terbagi dalam tiga kategori yaitu hambatan dalam menggunakan jasa simpan pinjam, hambatan dalam perilaku penggunaan kredit anggota, dan hambatan dalam kegiatan pengurusan koperasi.

Sering kali, sulit untuk menduplikasi kesenangan pelanggan dengan kualitas layanan. karena kriteria kualitas pelayanan memiliki banyak karakteristik yang berbeda. Instrumen pengukuran yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dikembangkan untuk memudahkan menilai dan mengukur kualitas pelayanan. Perasaan puas tersebut dapat dilihat dari peran anggota dalam bidang usaha yang disampaikan oleh koperasi, sebagaimana terlihat dari penjelasan di atas bahwa kepuasan anggota yang sebenarnya dalam koperasi dapat tercapai apabila anggota koperasi telah bertemu. harapan mereka. Perluasan bidang usaha yang sudah ada di koperasi menunjukkan peran proaktif antar kedua pihak, khususnya antara anggota dan bidang usaha, dan peran kedua yang lebih pasif.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

→ : hubungan

### Hipotesis

“ Diduga terdapat hubungan kinerja pelayanan terhadap kepuasan anggota di koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus, dimana lapangan atau daerah penelitian diperiksa secara langsung. Karena studi kasus adalah teknik yang memperjelas sifat penelitian terhadap suatu objek sepanjang waktu atau suatu peristiwa yang ditemukan di suatu wilayah yang tidak selalu sama dengan wilayah penelitian.

### **Metode Penentuan lokasi**

Daerah penelitian dipilih sesuai dengan faktor-faktor yang diketahui tentang daerah penelitian karena lokasi penelitian dipilih secara terarah. Penelitian dilakukan di Desa Begerpang Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara di Koperasi Perkasa Unit Begerpang PT. London Sumatra Indonesia, Tbk, Begerpang Estate.

### **Metode Penarikan Sampel**

Anggota Koperasi Begerpang Estate yang beranggotakan 641 orang merupakan populasi penelitian. Menurut Arikunto (2003), tergantung pada keahlian peneliti, dapat berkisar antara 10-15% sampai 20-25% atau lebih pada ukuran sampel lebih dari 100. Berdasarkan keyakinan ini, Stichprobe dalam penelitian ini dapat ditetapkan sebesar hingga 10%, sehingga total ukuran sampel 64 anggota yang dipilih secara acak dan tidak dapat dibedakan satu sama lain.

Agar meter dapat menghasilkan data kuantitatif ketika mengukur, skala pengukuran adalah konvensi yang digunakan sebagai pedoman untuk mengidentifikasi panjang pendek interval dalam meter. skala di mana nilai diukur dalam penelitian. Penggunaan skala Likert adalah variabel. Skala Likert

digunakan untuk menilai sikap, keyakinan, dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap fenomena sosial. Fenomena sosial ini secara tegas diidentifikasi oleh para peneliti untuk digunakan dalam penelitian; mereka disebut sebagai variabel penelitian di bawah ini (Sugiyono, 2014).

Untuk semua faktor, urutan skala pengukuran ini dimulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Di mana standar diterapkan:

Tabel 2. Alternatif Jawaban Skala Likert

<b>N0</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono (2014)*

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian, data sangat penting karena penelitian adalah tindakan mengumpulkan data, yang kemudian diolah untuk menarik kesimpulan. Untuk memudahkan proses pengumpulan data penelitian, diperlukan teknik pengumpulan data saat melakukan penelitian. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner dan survei. Data sekunder, di sisi lain, adalah informasi yang diperoleh dari lebih dari satu sumber dan tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti.

1. Observasi

Dengan mempelajari secara seksama subjek penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas, observasi merupakan suatu pendekatan pengumpulan data yang memiliki sifat-sifat tertentu.

2. Wawancara

Secara khusus, melalui wawancara dengan anggota koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate yang terkait baik dengan subjek penelitian maupun masalah yang diteliti.

3. Kuesioner

Dengan memberikan responden daftar pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan hasil penelitian, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data.

### **Metode Analisis Data**

Mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap masalah sosial melalui analisis deskriptif dengan menggunakan skala Likert. Tanggapan setiap instrumen pada skala Likert berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif (Sugiyono, 2014).

Gunakan uji korelasi Pearson untuk menentukan hubungan antara variabel dependen (X) dan variabel independen untuk menentukan masalah (Y). Jika korelasinya positif, maka memiliki hubungan searah, artinya jika variabel independennya besar, maka variabel dependennya juga akan semakin besar. Jika korelasinya negatif, hubungannya tidak searah, artinya variabel bebasnya besar tetapi variabel terikatnya kecil.

Suliyanto (2010) mengamati bahwa dalam menilai tingkat hubungan antar variabel dari kriteria, khususnya:

$0,00 \leq r < 0,29$  = Hubungan yang sangat lemah

$0,30 \leq r < 0,49$  = Hubungan yang lemah

$0,50 \leq r < 0,69$  = Hubungan yang cukup

$0,70 \leq r < 0,79$  = Hubungan yang kuat

$0,80 \leq r < 1$  = Hubungan yang sangat kuat

Hipotesis :

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan.

$H_1$  : Terdapat Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan.

Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka tidak terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan.

Jika probabilitas  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan.

Uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji untuk melihat apakah data yang diperoleh normal atau tidak, uji untuk melihat apakah hubungan antara dua variabel bebas linier, dan uji validitas semuanya diperlukan ketika mempertimbangkan hubungan antara kedua variabel tersebut. Uji validitas mengukur ketepatan kuesioner dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Berikut rumus perhitungan skor jawaban dari skala likert:

1. Menghitung Skor Tertinggi

$$\text{Skor maksimal} = \frac{\text{Jumlah responden} \times \text{Skor jawaban likert tertinggi}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

2. Menghitung Indeks Skor

$$\text{Indeks Skor (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Tabel 3. Interval Skor Likert

Indeks Skor	Keterangan
0 % - 19,99 %	Sangat Tidak Baik
20 % - 39,99 %	Tidak Baik
40 % - 59,99 %	Cukup Baik
60 % - 79,99 %	Baik
80 % - 100 %	Sangat Baik

*Sumber: Sugiyono (2014)*

### Definisi Operasioal

Operasional merupakan salah satu tahapan dalam proses pengumpulan data dan salah satu alat penelitian. Operasional mengacu pada pemberian ide abstrak elemen praktis yang membuatnya lebih mudah untuk mengukur variabel. Definisi operasional juga dapat berfungsi sebagai arah untuk melakukan suatu kegiatan atau penelitian serta batasan definisi. Dalam penelitian ini, definisi operasional meliputi:

1. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Perkasa Unit Perkebunan Begerpang mengacu pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan mereka. Di Kabupaten Deli Serdang, Lonsum Begerpang Estate direpresentasikan dengan skala Likert.

2. Dalam hal ini kinerja merupakan kinerja pelayanan.
3. Pelayanan adalah tindakan yang diberikan oleh Koperasi Perkasa Unit Perkebunan Begerpang kepada anggota Koperasi Perkasa Unit Perkebunan Begerpang Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan serta diukur dalam Service Quality Unit, seperti nilai integritas, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain.

### **Batasan Operasional**

1. Desa Begerpang di Kabupaten Deli Serdang dijadikan lokasi penelitian.
2. Pelayanan yang Tangible, reliability, Responsive, assurance, dan Empaty disediakan oleh Koperasi Perkasa Perkebunan Begerpang Kabupaten Deli Serdang.
3. Sampel adalah anggota Koperasi Perkasa unit Begerpang Kabupaten Deli Serdang.

## **DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN**

### **Letak dan Luas Daerah**

Desa Begerpang, Kecamatan Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, merupakan tempat berdirinya Koperasi Unit Perkasa Begerpang Estate seluas 5689,16 hektar. Desa Begerpang terletak kurang lebih 24 kilometer dari kota Lubuk Pakam dan sekitar 35 kilometer dari kota Medan.

Batas-batas wilayah yang berbatasan langsung yaitu:

- a. Sebelah utara : Batasan dengan Desa Nagarejo
- b. Sebelah selatan : Batasan dengan Desa Tiga Juhar
- c. Sebelah barat : Batasan dengan Desa Petumbukan
- d. Sebelah timur : Batasan dengan Desa Bintang Bulan

Pada ketinggian 80 hingga 130 meter di atas permukaan laut , Koperasi Perkasa Unit Perkebunan Begerpang di Perkebunan Lonsum Begerpang memiliki topografi dataran rendah dengan dominasi jenis tanah podzol berwarna merah kuning. Rata-rata curah hujan 2000–2200 mm per tahun di Lonsum Begerpang.

### **Jumlah Penduduk**

Penduduk adalah warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal di wilayah Desa Begerpang dan telah menetap selama minimal 1 tahun.

Tabel 4. Jumlah Penduduk di Desa Begerpang

No	Penduduk	Jumlah
1.	Laki-laki	328
2.	Perempuan	322
3.	Pendatang	2
	Total	652

*Sumber: Kantor Kepala Desa Begerpang (2022)*

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Desa Begerpang pada tahun 2021 adalah 652 jiwa, dengan rincian 328 penduduk laki-laki, 322 penduduk perempuan, dan 2 penduduk asing.

### **Keadaan Anggota**

Seorang yang mengikuti perkumpulan Koperasi Perkasa Unit Begerpang dan berperan dalam kegiatan.

Tabel 5. Jumlah Anggota Terdaftar Tahun 2020-2021

Tahun	Jumlah
2020	674
2021	641

*Sumber: Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate (2022)*

Berdasarkan Tabel 5, pada tahun 2020 terdapat 674 koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate, dan pada tahun 2021 terdapat 641 anggota koperasi, penurunan kepesertaan disebabkan oleh pensiunan.

Tabel 6. Pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate 2021

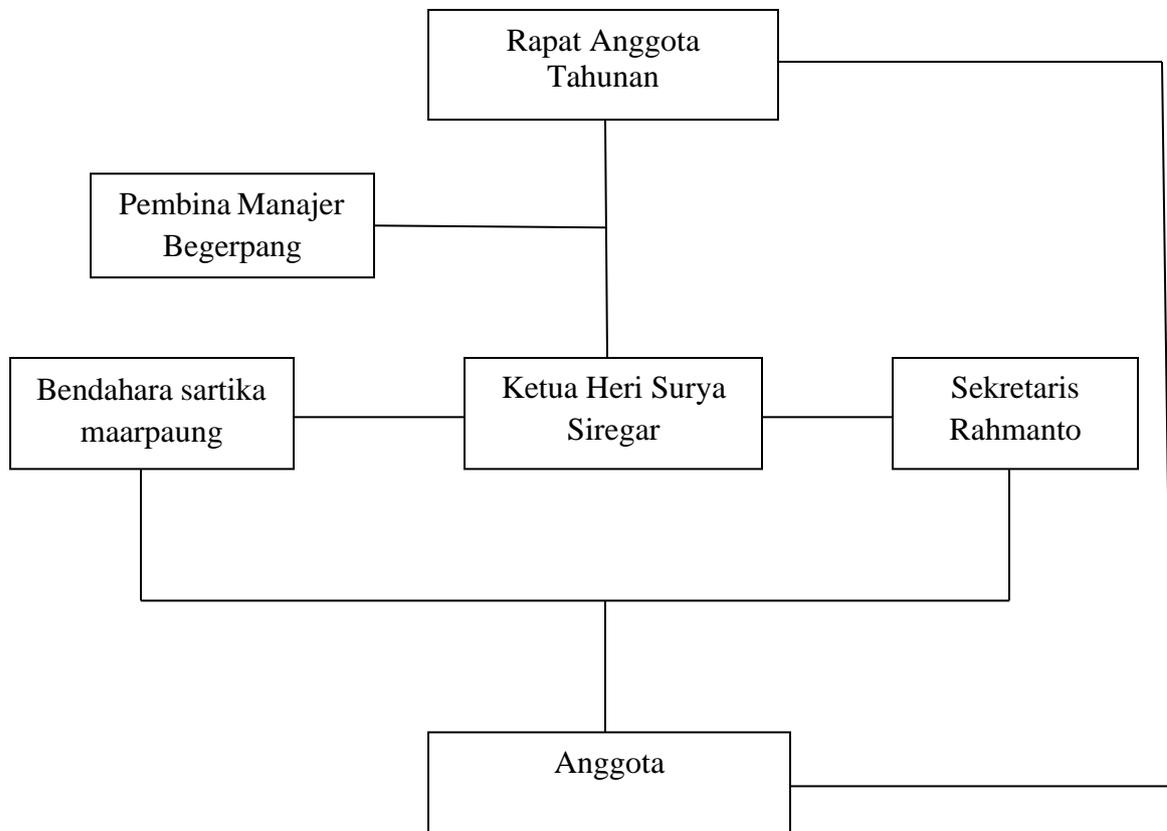
No	Nama	Jabatan
1	Manajer Begerpang	Pembina
2	Hery Surya Permana Siregar	Ketua
3	Adi Syahputra	Wakil ketua
4	Rahmanto	Sekretaris
5	Juhaisar Nasution	Wakil sekretaris
6	Sartika Marpaung	Bendahara

*Sumber: Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate (2022)*

Koperasi Perkasa Unit Begerpang saat ini berjalan lancar dibawah kepemimpinan pengurus yang saat ini serta baik dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan untuk para anggota.

### Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Koperasi perkasa Unit Begerpang dalam menyelenggarakan rapat anggota tahunan.



Gambar 2. Struktur Organisasi Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate

## **Visi, Misi dan Tujuan**

Visi:

“Terciptanya pelayanan yang optimal untuk meningkatkan kesejahteraan anggota”.

Misi:

1. Meningkatkan pelayanan unit simpan pinjam untuk usaha produktif anggota koperasi
2. Meningkatkan pembinaan anggota dalam pengembangan usaha unggul lokal.
3. Meningkatkan pelayanan kebutuhan pokok anggota
4. Meningkatkan peran serta anggota dalam perkembangan koperasi ke arah yang lebih maju dan produktif

Tujuan:

1. Membantu terwujudnya pelayanan yang optimal untuk meningkatkan kesejahteraan anggota
2. Membantu memajukan perekonomian anggota
3. Membantu pengembangan usaha karyawan

## **Kegiatan Bidang Usaha Koperasi**

Bidang usaha simpan pinjam

Ada batas kredit yang berbeda untuk MRP- dan DRP-Mitarbeiters dalam bisnis simpan pinjam. Anggota yang masih memiliki uang di bank untuk MRP hanya menerima Rp. 4.000.000, sedangkan yang tidak memiliki kredit bank mendapatkan Rp. 6.000.000. Anggota yang masih memiliki kredit DRP di bank

hanya menerima Rp. 3.000.000, sedangkan yang tidak memiliki kredit bank mendapatkan Rp. 5.000.000. Durasi perjanjian adalah 10 bulan, dengan disetujui terlebih dahulu oleh staff yang bersangkutan dan ketua koperasi

### **Karakteristik Anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate**

64 anggota Koperasi Unit Perkasa Perkebunan Begerpang yang menunjukkan berbagai ciri menjadi sampel dalam penelitian ini. Survei mengungkapkan beberapa aspek kepribadian individu, termasuk usia mereka, tingkat pendidikan terakhir, dan kelas sosial.

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Umur Anggota Koperasi Perkasa

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	25-35	31	49
2	36-40	7	11
3	41-50	14	22
4	51-60	12	18
	Jumlah	64	100

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Tabel 7 mengungkapkan bahwa jumlah anggota terbanyak pada usia 25-35 tahun berjumlah 31 anggota dengan persentase 49%, jumlah anggota terendah pada usia 36-40 tahun berjumlah 7 anggota dengan persentase 11%.

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Anggota Koperasi

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	SD	11	17
2	SMP	18	29
3	SMA/Sederajat	32	49
4	Sarjana atau lainnya	3	5
	Jumlah	64	100

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Tabel 8 mengungkapkan bahwa tamatan Sekolah Menengah Atas sebanyak 32 anggota dengan persentase 49%, Sedangkan tingkat pendidikan terakhir

anggota terkecil adalah sarjana atau lainnya sebanyak 3 anggota dengan persentase 5%. Ini menunjukkan sedikitnya jumlah karyawan atau anggota Koperasi Perkasa yang berpendidikan tinggi.

Tabel 9. Karakteristik berdasarkan Golongan anggota Koperasi Perkasa

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	Pegawai	9	14
2	Karyawan	55	86
	Jumlah	64	100

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Tabel 9 menunjukkan bahwa golongan didasarkan pada 55 anggota dengan persentase 86% Perkasa yang bekerja sebagai karyawan. Golongan pegawai berjumlah 9 anggota dengan persentase 14%.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Jenis Pelayanan

Pelayanan Koperasi kepada anggotanya adalah jasa yang diberikan Koperasi Perkasa Unit Begerpang, oleh karena itu Koperasi Perkasa Unit Begerpang pemberi pelayanan yang bertugas memberikan serta meningkatkan pelayanan kepada anggota. Berikut pelayanan yang diberikan Koperasi Perkasa Unit Begerpang:

1. Jasa
2. Simpan pinjam

Dalam mengajukan permohonan pinjaman pada Koperasi Perkasa Unit Begerpang terlebih dahulu harus disahkan oleh staff yang bersangkutan dan ketua koperasi, proses ini membutuhkan waktu, jangka waktu pinjaman adalah sepuluh bulan

### B. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap pelayanan

Pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan anggota, oleh karena itu kepuasan dicirikan sebagai suatu kondisi dimana pelayanan yang ditawarkan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan keinginan anggota yang dapat dipenuhi oleh koperasi itu sendiri. Ketika koperasi mampu memenuhi tuntutan dan harapan anggotanya, maka pelayanan dianggap memuaskan. Dalam studi ini, jasa dievaluasi berdasarkan kualitasnya sendiri, yang ditentukan oleh lima faktor, antara lain: (1) Kemampuan perusahaan untuk membuktikan keberadaannya secara eksternal dianggap nyata (kenyataan). (2) Kemampuan bisnis untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. (3) Bersikap tanggap adalah praktik membantu dan menawarkan layanan yang cepat dan cepat kepada konsumen melalui kejelasan informasi. (4) Jaminan (Jaminan) adalah

kemampuan staf untuk menanamkan kepercayaan klien dalam bisnis melalui keahlian, kesopanan, dan keterampilan. (5) Manajemen menunjukkan empati (perhatian) kepada pelanggan secara langsung atau individual dengan berusaha memastikan kebutuhan mereka. Berdasarkan 5 aspek kualitas pelayanan, skor untuk masing-masing indikator kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang adalah sebagai berikut:

### 1. *Tangible* (Kenyataan)

Kinerja pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang pada indikator tangible terkait lingkungan sekitar Koperasi Perkasa Unit Begerpang, dan performa pengurus.

Tabel 10. Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator *Tangible* (kenyataan) yaitu:

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	Lokasi koperasi perkasa unit begerpang estate yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya	5	25	24	96	28	84	6	12	1	1	218	68
2.	Lingkungan koperasi perkasa unit begerpang estate yang bersih, luas dan asri	6	30	29	116	26	78	3	6	-	-	230	72
3.	Kantor koperasi perkasa unit begerpang estate yang bersih, nyaman dan rapi	9	45	22	88	29	87	4	8	-	-	228	71
4.	Teknologi seperti, telepon dan komputer sebagai penunjang proses kegiatan koperasi perkasa unit begerpang estate	11	55	33	132	12	36	6	12	2	2	237	74
5.	Pengurus berpenampilan rapi	21	105	37	148	5	15	1	2	-	-	270	84
		Jumlah										1.183	363
		Rata-rata										236,6	74

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 10, menunjukan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam

indikator tangible (kenyataan) mendapatkan skor rata-rata persentase 74%, termasuk kategori baik, dinyatakan baik pengurus koperasi perkasa unit begerpang dalam menjalankan tugasnya performa pengurus koperasi perkasa berpenampilan rapi dan pada Koperasi Perkasa Unit Begerpang terdapat tehnologiseperti telepon, komputer sebagai alat penunjang kegiatan Koperasi. Hasil tertinggi dengan persentase 84%. Hal ini disebabkan pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang berpenampilan rapi dan memiliki karakter yang baik. Hasil terendah dengan persentase 68%. Hal ini disebabkan karena lokasi Koperasi Perkasa Unit Begerpang yang jauh dan tidak ada angkutan umum.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Kinerja pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang pada indikator reliability terkait ketergantungan manajemen dalam menawarkan layanan yang menjanjikan berupa perhatian kepada seluruh anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang.

Tabel 11. Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Reliability (keandalan)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	koperasi perkasa unit begerpang estate menyelenggarakan RAT tepat waktu	9	45	33	132	19	57	2	4	1	1	239	75
2.	SHU dibagi adil dan merata kepada setiap anggota	2	10	14	56	17	51	21	42	10	10	169	53
3.	pinjaman di koperasi perkasa unit begerpang estate lancar	18	90	22	88	21	63	3	6	-	-	247	77
4.	Anggota mendapatkan informasi transparan mengenai rincian biaya pengeluaran dan pemasukan koperasi perkasa unit begerpang estate	10	50	23	92	25	75	5	10	1	1	228	71
5.	Gaji/pendapatan anggota yang diterima meningkat setiap panen	3	15	29	116	30	90	1	2	1	1	224	70
Jumlah											1.107	346	
Rata-rata											221,4	69	

*Sumber: Data Primer Diolah (2020)*

Berdasarkan Tabel 11, menunjukan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam indikator Reliability (keandalan) menghasilkan rata-rata dengan persentase 69% kategori baik. Skor tertinggi dengan persentase 77%, dikategorikan baik. Dikarenakan berdasarkan keadaan dilapangan anggota selalu melalukan pinjaman dengan lancar, dikarenakan tidak ada yang telat saat pembayaran kredit. Skor terendah dengan persentase 53%. Berdasarkan fakta dilapangan, sebanyak 31 responden merasa pembagian sisa hasil usaha kurang adil setiap anggota berbeda mendapatkan sisa hasil usaha, pada Koperasi Perkasa Unit Begerpang sisa hasil Usaha setiap anggota diberikan berdasarkan lamanya bergabung menjadi anggota Koperasi Begerpang Unit Perkasa.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kinerja pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang pada indikator responsiveness dapat dilihat pada table 12 berikut. Koperasi Perkasa Unit Begerpang memberikan respon yang cepat dan informasi yang jelas dengan bahasa yang mudah dipahami anggotanya.

Tabel 12. Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban Responder										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	Karyawan koperasi perkasa unit begerpang estate memberikan pelayanan yang profesional kepada semua anggota pada saat jam kerja	12	60	41	164	11	33	-	-	-	-	257	81
2.	koperasi perkasa unit begerpang estate menyediakan kotak saran dan kritik	10	50	24	96	25	75	3	6	2	2	229	72
3.	koperasi perkasa unit begerpang estate sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya	9	45	37	148	13	39	5	10	-	-	242	76
4.	koperasi perkasa unit begerpang estate memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	16	80	26	104	21	63	1	2	-	-	249	78
5.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate siap membantu masalah anggota dan mencari solusi	15	75	35	140	13	39	1	2	-	-	256	80
		Jumlah										1.233	387
		Rata-rata										246,6	77,4

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 12, menunjukan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam indikator Responsiveness (Daya Tanggap). Menghasilkan skor rata rata dengan persentase 77,4% dikategorikan baik Berdasarkan keadaan dilapangan pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan harapan responden. Skor tertinggi dengan persentase 81%, berdasarkan fakta dilapangan pengurus memberikan pelayanan yang professional kepada semua anggota.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Kinerja pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang pada indikator assurance terkait lingkungan sekitar Koperasi Perkasa Unit Begerpang. Membangun kepercayaan anggota terhadap koperasi Perkasa Unit Begerpang memerlukan jaminan berupa kemampuan pengurus untuk melaksanakan tanggung jawabnya dan mempertahankan kinerja yang tinggi. Indikator assurance dijelaskan sebagai berikut, khususnya:

Tabel 13. Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Assurance (jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	koperasi perkasa unit begerpang estate menjamin keamanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan	14	70	35	140	9	27	4	8	2	2	247	77
2.	Kemampuan dan keterampilan pengurus/karyawan dalam menanamkan rasa percaya kepada anggota	5	25	34	136	19	57	6	12	-	-	230	72
3.	Kemampuan pengurus/karyawan dalam menjawab pertanyaan anggota	6	30	33	132	19	57	6	12	-	-	231	72,2
4.	Sistem kredit mudah dan cepat	6	30	33	132	21	63	3	6	1	1	232	73
5.	Dengan bergabung menjadi anggota koperasi perkasa unit begerpang estate anggota lebih mudah untuk mendirikan usaha seperti warung, jualan kue dan lain-lain	11	55	31	124	19	57	2	4	1	1	241	76
		Jumlah										1.181	370,2
		Rata-rata										236,2	74

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 13, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam indikator Assurance (jaminan), Menghasilkan skor rata rata dengan persentase 74%, dikategorikan baik. Berdasarkan keadaan dilapangan kemampuan pengurus dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan anggota pengurus mampu menjawab dan meyakinkan anggota. Skor tertinggi dengan persentase 77% terlihat bahwa anggota Koperasi Begerpang Unit Perkasa secara umum puas dengan menjamin keamanan dan kenyamanan anggota seperti dalam melakukan transaksi keuangan. Skor terendah menghasilkan persentase 72%. Berdasarkan fakta dilapangan pengurus memberikan pelayanan serta menunjukkan kemampuan dan keterampilan dalam menanamkan rasa percaya kepada anggota.

### 5. *Emphaty* (Perhatian)

Kinerja pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang pada indikator *emphaty* terkait lingkungan sekitar Koperasi Perkasa Unit Begerpang. Untuk benar-benar memahami persyaratan dan keinginan administrator, tingkat perhatian yang lebih individual diberikan kepada mereka. Indikator empati (perhatian) dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 14. Rekapitulasi hasil jawaban Responden Indikator *Emphaty* (Perhatian)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate ramah dan sopan dalam melayani anggotanya	17	85	36	144	8	24	3	6	-	-	259	81
2.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate menerima kritik dan saran dari anggota dengan sabar dan memperbaiki kritik yang diberikan	7	35	36	144	16	48	4	8	1	1	236	74
3.	Pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja	7	35	28	112	24	72	4	8	1	1	228	71
4.	Pengurus memberikan perhatian personal kepada anggota	8	40	29	116	20	60	6	12	1	1	229	72
5.	Pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota	6	30	29	116	23	69	6	12	-	-	227	70
		Jumlah										1.179	368
		Rata-rata										235,8	73,6

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 14, menunjukan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam indikator Empati (Perhatian) menghasilkan skor rata-rata persentase 73,6%, dikategorikan baik. Berdasarkan keadaan dilapangan perhatian yang diberikan pengurus terhadap anggota bersikap adil dan baik keseluruh anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang. Skor tertinggi dengan persentase 81%, dikarenakan

dalam memberikan pelayanan pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang ramah dan sopan dalam melayani keseluruhan anggota. Skor terendah dengan persentase 70%, pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota.

#### 6. Kepuasan Anggota

Konsumen menilai sendiri kepuasan anggota setelah melakukan pembelian. Anda menerima apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan. Ungkapan kepuasan diberikan di bawah ini, yaitu:

**Tabel 15. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Anggota**

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	Anggota merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan Koperasi Perkasa Unit Begerpang	30	150	18	72	12	36	4	8	-	-	266	83
2.	Anggota sudah merasa puas dengan kinerja Koperasi Perkasa Unit Begerpang	19	95	24	96	15	45	6	12	-	-	248	78
3.	Anggota terbantu dengan berdirinya Koperasi Perkasa Unit Begerpang	18	90	29	116	15	45	2	4	-	-	255	80
4.	Koperasi Perkasa Unit Begerpang dapat memahami harapan dan kebutuhan anggota	14	70	31	124	18	54	1	2	-	-	250	79
		Jumlah										1.019	320
		Rata-rata										254,7	80

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Menurut Tabel 15, menunjukan bahwa kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam kepuasan anggota menghasilkan skor rata-rata persentase 80%, dikategorikan baik. Hal ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa seluruh anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan apabila skor tertinggi dengan persentase 83% termasuk kategori “sangat baik”

yaitu pelayanan infrastruktur yang disediakan oleh koperasi yang memudahkan anggota untuk mendapatkan pinjaman modal usaha. Anggota merasa puas dengan kinerja Koperasi Perkasa Unit Begerpang yang menghasilkan persentase 78% dimana skor terendah.

Berikut adalah rincian penilaian responden terhadap setiap indikator pelayanan yang dilakukan Koperasi Perkasa Unit Begerpang di Desa Begerpang Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang:

**Tabel 16. Indikator Kinerja Pelayanan Koperasi perkasa Unit Begerpang**

No	Indikator Pelayanan	Skor	Persentase (%)	Keterangan
1	Tangible (Kenyataan)	1.183	74	Baik
2	Reliability (Keandalan)	1.107	69	Baik
3	Res onsiveness (Daya Tanggap)	1.233	77	Baik
4	Assurance (Jaminan)	1.181	74	Baik
5	Emphaty (Perhatian)	1.179	73,6	Baik
Jumlah		5.877	-	-
Rata-rata		1.175,4	73,52	Baik

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 16, menunjukan bahwa analisis kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota dilihat dalam memahami setiap kalimat dalam indikator ditunjukkan dengan rata-rata persentase 74,6% jika dilihat pada peringkat interval dan dikategorikan dalam kategori "baik". Indikator tertinggi dengan persentase 74% termasuk kategoribaik, dikarenakan pengurus selalu memberikan pelayanan yang baik serta berpakaian rapi. sedangkan indikaator terendah dengan persentase 69%,dikategorikan "baik", dikarenakan anggota banyak yang belum mengetahui

rincian biaya serta sisa hasil usaha yang di bagi berdasarkan lamanya bergabung menjadi anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang

### **C. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan**

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas menilai reliabilitas kuesioner dari setiap pernyataan setiap variabel dalam memperkirakan tingkat kepuasan pelanggan. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka hipotesis penelitian dikatakan valid.

Hasil uji validitas penelitian ditunjukkan pada Lampiran 5 dan menunjukkan valid dengan syarat  $r$  hitung  $>$   $r$ -tabel yang diperoleh dari tabel  $r$  dengan rumus  $df = (N - 2)$  dimana  $df$  adalah derajat kebebasan,  $N$  adalah jumlah sampel, dan 2 adalah jumlah determinasi dari tabel  $r$  dengan nilai signifikansi = 0,05. Variabel dalam penelitian yang diuji validitasnya adalah pelayanan ( $x$ ) dan kepuasan ( $y$ ). Dengan demikian, dengan asumsi nilai  $r$  tabel = 0,2461, diperoleh  $df = (64-2) = 62$ .

#### 2. Uji Reliabilitas

Keyakinan atau reliabilitas suatu penelitian dapat dinilai dengan menggunakan uji reliabilitas. Ketika alpha Cronbach lebih dari 0,70, sebuah studi dianggap dapat diandalkan. Karena Cronbach's alpha lebih dari 0,70 maka hasil analisis uji reliabilitas adalah reliabel untuk masing-masing variabel, sesuai dengan hasil penelitian Lampiran 5.

#### 3. Uji Normalitas

Variabel dependen dan variabel independen diperiksa apakah berdistribusi normal atau tidak normal dengan menggunakan uji normalitas. Lampiran 6 berisi hasil uji normalitas yang ditampilkan dengan menggunakan plot distribusi normal.

Plot ini menunjukkan bahwa hasil data berdistribusi normal, yang konsisten dengan penyebaran titik-titik pada diagonal utama. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data dikategorikan normal jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , atau  $0,200 > 0,05$ .

#### 4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan linier yang substansial antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan. Jika nilai signifikansi (linieritas) dua variabel lebih kecil dari  $0,05$ , maka keduanya terhubung secara linier. Hasil uji linieritas penelitian disajikan pada Lampiran 7, dan menunjukkan nilai yang signifikan dengan linieritas  $0,01 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubungan linier antara variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan.

#### 5. Uji Korelasi Pearson

Signifikansi antara kedua variabel diperiksa dengan menggunakan uji korelasi Pearson, yang juga mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan hubungan tersebut. Kekuatan korelasi antara variabel independen dan dependen diperiksa dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis korelasi Pearson. Uji korelasi Pearson digunakan untuk mengukur seberapa kuat dua variabel berhubungan secara linear. Ketika nilai koefisien korelasi yang mungkin adalah  $-1$ ,  $0$  dan  $1$ , asosiasi semakin kuat ketika nilai korelasi mendekati  $1$  atau  $-1$  dan melemah ketika nilai korelasi mendekati  $0$ . Berikut temuan uji korelasi Pearson penelitian ini berdasarkan masing-masing indikator terhadap pelayan adalah sebagai berikut berikut:

- a) Indikator tangible (kenyataan)

Berikut dibawah ini hasil uji korelasi pearson indikator tangible (kenyataan).

**Tabel 17. Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator Tangible (kenyataan)**

		Tangible	Kepuasan
Tangible	Pearson Correlation	1	.393**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.393**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	64	64

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 17 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara indikator tangible (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi tangible sebesar 0,001 untuk kepuasan sebesar 0,001. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tangible dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,393 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara indikator tangible dengannilai kepuasan adalah lemah ( $0,30 \leq r < 0,49$ ).

Hubungan indikator tangible dikatakan lemah terhadap kepuasan, karena lokasi atau kantor Koperasi Perkasa Unit Begerpang yang jauh dan tidak ada angkutan umum ataupun fasilitas umum untuk menuju kantor Koperasi Perkasa Unit Begerpang.

## b) Indikator reliability (keandalan)

Berikut dibawah ini hasil uji korelasi pearson indikator reliability (keandalan).

Tabel 18. Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator reliability (keandalan)

		Reliability	Kepuasan
Reliability	Pearson Correlation	1	.177
	Sig. (2-tailed)		.162
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.177	1
	Sig. (2-tailed)	.162	
	N	64	64

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 18 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara indikator reliability (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi tangible sebesar 0,162 untuk kepuasan sebesar 0,162. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,162 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tangible dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,177 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara indikator reliability dengan nilai kepuasan adalah sangat lemah ( $0,00 \leq r < 0,29$ ).

Hubungan indikator reliability dikatakan memiliki hubungan sangat lemah terhadap kepuasan dikarenakan anggota banyak yang tidak mengetahui soal rincian biaya keluar dan masuk Koperasi Perkasa Unit Begepang serta dalam pembagian sisa hasil usaha para anggota tidak mendapatkan jumlah sisa hasil usaha yang secara merata.

## c) Indikator responsiveness (daya tanggap)

Berikut dibawah ini hasil uji korelasi pearson indikator responsiveness (daya tanggap).

**Tabel 19. Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator responsiveness (daya tanggap)**

		Responsiveness	Kepuasan
Responsiveness	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.424**
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.424**	1
	N	64	64

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 17 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara indikator responsiveness (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi pelayanan sebesar 0,000 untuk kepuasan sebesar 0,000. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubunganyang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,424 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara indikator responsiveness dengan nilai kepuasan adalah lemah ( $0,30 \leq r < 0,49$ ).

Hubungan indikator responsiveness dikatakan memiliki hubungan lemah terhadap kepuasan karena anggota masih banyak yang kurang paham dan dimengerti dalam pengurus menjelaskan dan memebrikan informasi serta dalam melakukan transaksi simpan pinjam kapan direalisasikan.

## d) Indikator assurance (jaminan)

Berikut dibawah ini hasil uji korelasi pearson indikator assurance (jaminan)

Tabel 20. Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator assurance (jaminan)

		Assurance	Kepuasan
Assurance	Pearson Correlation	1	.284*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.284*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	64	64

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 20 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara indikator assurance (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi pelayanan sebesar 0,023 untuk kepuasan sebesar 0,023. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,023 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubunganyang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,284 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara indikator assurance dengan nilai kepuasan adalah sangat lemah ( $0,00 \leq r < 0,29$ ).

Hubungan indikator assurance dikatakan sangat lemah. Dikarenakan anggota masih ragu dalam hal transaksi keuangan.

## e) Indikator empathy (perhatian)

Berikut dibawah ini hasil uji korelasi pearson indikator emphaty (perhatian)

Tabel 21. Hasil Uji Korelasi Pearson Indikator empathy (perhatian)

		Empathy	Kepuasan
Empathy	Pearson Correlation	1	.379**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.379**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	64	64

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 22 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara indikator empathy (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi pelayanan sebesar 0,002 untuk kepuasan sebesar 0,002. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,379 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dengan nilai kepuasan adalah lemah ( $0,30 \leq r < 0,49$ ).

Hubungan indikator empathy dikatakan hubungan yang lemah anggota merasa pengurus kurang memiliki rasa simpati terhadap para anggota serta tidak memberikan pelayanan di saat luar jam kerja Koperasi Perkasa unit Begerpang.

Tabel 22. Hasil Rata-Rata Uji Korelasi Pearson Indikator Pelayanan Terhadap Kepuasan

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.474**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	64	64

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 22 nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) berbanding lurus. Semakin tinggi angka koefisien korelasi maka semakin signifikan hubungan kedua variabel tersebut, dengan nilai signifikansi pelayanan sebesar 0,000 untuk kepuasan sebesar 0,000. Ho ditolak dan H1 diterima jika tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubunganyang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. menghasilkan koefisien korelasi 0,474 nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dengan nilai kepuasan adalah lemah ( $0,30 \leq r < 0,49$ ). Variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan dengan derajat hubungan yang lemah.

Berdasarkan informasi yang didapat didaerah penelitian hubungan variabel pelayanan dikatakan lemah karena banyak anggota yang sudah puas, namun masih kurang percaya terhadap kinerja dan pelayanan pengurus, karena pengurus sebelumnya pernah melakukan kesalahan seperti mengajukan pinjaman dengan atas nama anggota namun anggota tersebut tidak mengajukan permohonan pinjaman dan uang pinjaman dipakai oleh pengurus sehingga anggota tersebut tidak dapat mengajukan permohonan pinjaman.

Tabel 23. Kinerja Indikator Pelayanan Terhadap Kepuasan

	Nilai Korelasi Pearson	r	Hubungan	Signifikansi
Tangible	0,393	0,2461	Hubungan yang lemah	0,001
Reliability	0,177	0,2461	Hubungan yang sangat lemah	0,162
Responsiveness	0,424	0,2461	Hubungan yang lemah	0,000
Assurance	0,284	0,2461	Hubungan yang sangat lemah	0,023
Emphaty	0,379	0,2461	Hubungan yang lemah	0,002
Rata-rata	0,474	0,2461	Hubungan yang lemah	0,000

*Sumber: Data Primer Diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 23, berikut menunjukkan resume analisis kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang Estate dalam meningkatkan kepuasan anggota.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kinerja pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang memberikan pelayanan yang baik dilihat dari hasil indikator pelayanan: tangible (kenyataan) menghasilkan 74% yang menunjukkan baik, reliability (keandalan) 69% menunjukkan baik, responsiveness (daya tanggap) menghasilkan 77% menunjukkan baik, assurance (jaminan) menghasilkan 74% menunjukkan baik, empathy (perhatian) menghasilkan 73,6% termasuk kategori baik.
2. Ada hubungan antara variabel pelayanan dengan kepuasan. Dengan nilai koefisien korelasi 0,474. Nilai ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan lemah antara variabel pelayanan dengan kepuasan.

### **Saran**

1. Untuk Pengurus Koperasi Perkasa Unit Begerpang  
Diharapkan mempertahankan dan lebih lagi meningkatkan kinerja dan pelayanan yang sudah baik di pandang oleh anggota, diharapkan untuk memperhatikan keinginan anggota serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi serta berusaha meningkatkan kepercayaan anggota kembali.
2. Untuk Anggota Koperasi Perkasa Unit Begerpang  
Diharapkan anggota selalu aktif dalam mengikuti seluruh kegiatan koperasi seperti RAT (Rapat Anggota Tahunan) maupun kegiatan simpan pinjam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, M., Hafizah dan Zuraini. 2012. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Dalam Kaitannya dengan Perencanaan Strategis dan Partisipasi Anggota. *Procedia Ilmu Sosial dan Perilaku*. Hal: 100-105.
- Arifianto, H. 2015. Peran Koperasi Simpan Pinjam dan Efektifitas Kredit dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota (Studi pada Koperasi Simpan Pinjam Lestasi Mandiri Kecamatan Lawang Kabupaten Malang). Universitas Brawijaya .
- Badan Pusat Statistika (BPS) Kabupaten Deli Serdang. 2018.
- George, J. R. G dan Kulandaiswamy. 2013. Pengaruh Kepercayaan Anggota Terhadap Kepuasan Anggota dan Kinerja Organisasi Pengembangan Model Konseptual. *jurnal ilmu hayati*. Vol 10 (2).
- Hadhikusuma, R. S. 2005. Hukum Koperasi Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indrayati, K. 2012. Kinerja Keuangan Berdasarkan Metode Camel Pada Koperasi Simpan Pinjam. *Management Analysis Journal* .
- Kotler dan Philip. 2000. Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen . Jakarta.
- Kusumawati, D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*. Vol 3 (2).
- Mahmud. 2011. Metode Penelitian Pendidikan . Bandung.
- Nugraha, a. b. 2016. Politik Hukum Terhadap Koperasi Indonesia. p. jilid 5 no 2.
- Pratama, L., A. V. Hubeis dan N. Pandjaitan, N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta. *Manajemen IKM*. Vol 12 (1).
- Ratminto. 2009. Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Revirsond, b. 2013. Koperasi Indonesia. Yogyakarta: Edisi Kedua.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung.
- Singgih, M dan S. Djoko. 2020. Analisis Kinerja Koperasi Karyawan UNTAG Surabaya dengan Pendekatan *Balance Scorecard*. *Inovasibisnis dan Manajemen Indonesia*. Vol 4 (1).

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Affabeta.
- Suliyanto. 2010. "Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS".
- Supriyanto, A .2015. *Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Supranto dan Johaness. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Tjiptono dan Fandi. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* . Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan*. Yogyakarta.
- Undang- Undang No 25 Tahun 1992
- Undang- Undang No 17 Tahun 2012
- Wahyudi, J dan S. Q. Aini. 2020. Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa Menggunakan *Balanced Scorecard*. *Jurnal Litbang*. Vol 16 (2).
- Zuraidah, E. 2021. Analisis Strategi Pengembangan Koperasi Simpan Pinjampada PT Simona dengan Metode SWOT. *Pengembangan Riset dan Observasi*. Vol 8 (1).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

#### KUISISIONER PENELITIAN

#### ANALISIS KINERJA PELAYANAN KOPERASI PERKASA UNIT BEGERPANG ESTATE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA PT. LONSUM KABUPATEN DELI SERDANG

Dalam rangka menyelesaikan Skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Koperasi Perkasa Unit Begerpang dalam meningkatkan kepuasan anggota pada PT. Lonsum di Desa Begerpang, Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Deli serdang, Provinsi Sumatera Utara”. Saya mengharapkan ketersediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner dengan kondisi kenyataan yang sebenarnya. Informasi yang bapak/ibu berikan akan sangat berguna untuk hasil penelitian saya. Atas partisipasi dan ketersediaan dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih

Peneliti

Muhammad Leo Andean

#### **Karakteristik Responden**

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Lama Menjadi Anggota :
7. Pekerjaan :

Petunjuk : Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu

Keterangan: SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 N : Netral  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

## PELAYANAN KOPERASI

### 1. Tangibles (Kenyataan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Lokasi koperasi perkasa unit begerpang estate yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya					
2.	Lingkungan koperasi perkasa unit begerpang estate yang bersih, luas dan asri					
3.	Kantor koperasi perkasa unit begerpang estate yang bersih, nyaman dan rapi					
4.	Teknologi seperti, telepon dan komputer sebagai penunjang proses kegiatan koperasi perkasa unit begerpang estate					
5.	Pengurus berpenampilan rapi					

### 2. Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	koperasi perkasa unit begerpang estate menyelenggarakan RAT tepat waktu					
2.	SHU dibagi adil dan merata kepada setiap anggota					
3.	pinjaman di koperasi perkasa unit begerpang estate lancar					
4.	Anggota mendapatkan informasi transparan mengenai rincian biaya pengeluaran dan pemasukan koperasi perkasa unit begerpang estate					
5.	Gaji/pendapatan anggota yang diterima meningkat setiap panen					

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan koperasi perkasa unit begerpang estate memberikan pelayanan yang profesional kepada semua anggota pada saat jam kerja					
2.	koperasi perkasa unit begerpang estate menyediakan kotak saran dan kritik					
3.	koperasi perkasa unit begerpang estate sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya					
4.	koperasi perkasa unit begerpang estate memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
5.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate siap membantu masalah anggota dan mencari solusi					

### 4. Assurance (Jaminan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	koperasi perkasa unit begerpang estate menjamin keamanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan					
2.	Kemampuan dan keterampilan pengurus/karyawan dalam menanamkan rasa percaya kepada anggota					
3.	Kemampuan pengurus/karyawan dalam menjawab pertanyaan anggota					
4.	Sistem kredit mudah dan cepat					
5.	Dengan bergabung menjadi anggota koperasi perkasa unit begerpang estate anggota lebih mudah untuk mendirikan usaha seperti warung, jualan kue dan lain-lain					

### 5. Emphaty (Perhatian)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate ramah dan sopan dalam melayani anggotanya					
2.	Pengurus koperasi perkasa unit begerpang estate menerima kritik dan saran dari anggota dengan sabar dan memperbaiki kritik yang diberikan					
3.	Pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja					
4.	Pengurus memberikan perhatian personal kepada anggota					
5.	Pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota					

### KEPUASAN ANGGOTA

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Anggota merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan koperasi perkasa unit begerpang estate					
2.	Anggota sudah merasa puas dengan kinerja koperasi perkasa unit begerpang estate					
3.	Anggota terbantu dengan berdirinya koperasi perkasa unit begerpang estate					
4.	koperasi perkasa unit begerpang estate dapat memahami harapan dan kebutuhan anggota					

## Lampiran 2. Data Hasil Jawaban Responden

No	Nama responden	Tangibles ( Kenyataan) (X1)					Total X1	Realibility (Keandalan) (X2)					Total X2									
		X1.1	X2.2	X3.3	X4.4	X5.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5										
1	Hariadi	3	4	3	3	4	17	4	2	4	3	4	17									
2	Juanda Hadistianto	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	4	20									
3	Rayuani	3	3	3	3	4	16	4	1	4	4	4	17									
4	Risman	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	3	14									
5	Rosimin	2	2	2	3	4	13	3	2	3	3	3	14									
6	Sugiarto	3	3	3	4	5	18	4	1	4	3	3	15									
7	Sumadi	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17									
8	Suparmin	3	3	4	4	5	19	4	1	4	4	4	17									
9	Ulf Khairiah	3	3	3	3	4	16	3	1	3	3	3	13									
10	Agus Sumi Hartoyo	4	4	5	4	5	22	3	2	3	4	4	16									
11	Agus Susanto	2	3	3	4	5	17	3	2	4	3	3	15									
12	Ahmad Fauzi	3	3	3	4	4	17	3	3	2	4	4	16									
13	Ari Wibowo	3	4	3	4	4	18	3	2	3	3	3	14									
14	Bangun Saragih	5	5	5	5	5	25	4	1	4	4	4	17									
15	Edi Gunawan	4	4	4	4	5	21	3	1	2	2	2	10									
16	Edi saputra	4	4	3	2	4	17	4	2	3	3	3	15									
17	Edi Sucipto	5	5	4	2	5	21	5	3	3	3	3	17									
18	Eko Saputra	3	3	3	1	3	13	3	1	3	3	3	13									
19	Endro Suyatno	4	4	4	2	4	18	3	2	3	4	4	16									
20	Hanter	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15									
21	Hari Saputra	3	3	3	3	5	17	4	4	3	3	3	17									
22	Heryanto	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16									
23	Irwan Efendi	3	3	3	1	5	15	5	2	3	3	3	16									
24	Jainal Saragih	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	4	17									
25	Kamarudin Arif	3	2	3	2	5	15	4	3	3	3	3	16									
26	Kamarullah Arif	3	3	3	2	4	15	3	3	3	2	4	15									
27	Krismanto	3	3	3	2	4	15	4	4	4	4	4	20									
28	Legianto	3	4	2	3	4	16	4	3	3	2	4	16									
29	Legini	4	4	3	3	5	19	3	1	5	3	4	16									
30	Mardi	4	4	4	4	5	21	3	2	5	3	3	16									
31	Mardiana	4	3	3	4	5	19	2	1	5	3	3	14									
32	Marjuki	3	3	3	4	4	17	4	1	5	3	4	17									
Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)					TotalX3	Assurance (Jaminan) (X4)					Total X4	Empathy Perhatian) (X5)					Total X5	Kepuasan (Y)				Total Y
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.5		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5		Y1	Y2	Y3	Y4	
5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	3	18	4	3	4	2	3	16	5	5	4	3	17
4	3	4	5	3	19	5	4	4	4	4	21	3	3	3	4	3	16	5	3	4	4	16
4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	16	5	4	4	3	16	
4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	5	4	3	3	3	18	5	5	4	4	18
4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	3	3	18	5	5	5	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	4	5	3	3	4	19	3	5	5	5	18
4	5	4	5	5	23	5	4	3	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	3	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	2	2	3	17	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13
5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	3	21	5	5	3	4	17
5	4	3	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	2	4	4	18	5	5	4	4	18
4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	18
3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
5	5	5	5	5	25	4	4	2	2	3	15	4	4	3	3	3	17	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	20
4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	2	3	3	3	15	3	2	3	3	11
5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	5	5	3	5	18
3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	4	4	17	2	3	3	3	11
4	5	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	13
3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	19	1	4	4	4	4	17	4	4	4	2	2	16	5	2	3	3	13
4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	2	2	2	14	5	5	4	4	18
4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	14
4	4	3	5	4	20	4	2	4	1	4	15	4	4	1	3	2	14	4	4	4	4	16
3	3	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	1	2	15	3	3	3	3	12	
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	2	5	3	3	16	3	3	3	3	12	
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15
4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	3	18
5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	3	16	5	4	4	3	2	18	4	4	4	5	17
4	4	3	3	5	19	4	4	3	3	4	18	4	5	4	4	5	22	3	5	5	5	18

33	Misgianto	4	4	3	3	5	19	5	3	5	5	4	22									
34	Misliadi	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24									
35	Misno	5	5	5	4	4	23	5	2	5	5	3	20									
36	Miswan	3	4	4	4	4	19	3	2	5	1	1	12									
37	Muhammad Ari	3	3	5	4	4	19	2	3	5	2	3	15									
38	Muhammad Nur	3	3	3	4	4	17	3	3	5	2	3	16									
39	Muliono	3	3	3	5	5	19	1	2	5	3	4	15									
40	Nurhafni	3	4	3	5	4	19	4	4	5	3	4	20									
41	Pairin	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	4	23									
42	Poniran	3	4	3	4	4	18	4	4	5	4	3	20									
43	Prayitno	4	3	5	4	5	21	4	4	2	4	5	19									
44	Purwanto	4	3	4	5	4	20	5	4	4	5	4	22									
45	Ramadani	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23									
46	Rasmo	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	4	21									
47	Redianto Purba	3	5	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22									
48	Ronggo Warsito	4	3	5	5	4	21	4	3	4	5	4	20									
49	Sahrul	3	4	4	4	3	18	4	3	4	5	4	20									
50	Saiful Amri	5	4	3	5	4	21	4	4	3	4	3	18									
51	Samsul Bahri	3	3	3	4	2	15	4	4	2	4	5	19									
52	Sandi	2	4	4	4	5	19	4	3	5	4	3	19									
53	Sandi Kumia	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	4	19									
54	Sarmin	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22									
55	Sarutomo	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	3	17									
56	Sofiandi	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	3	17									
57	Sugiono	1	4	4	4	4	17	4	2	4	4	3	17									
58	Suhendra	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	3	17									
59	Supiyana	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	3	17									
60	Surya Darma	4	2	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19									
61	Susanto	2	5	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18									
62	Toni Ariawan	2	3	3	3	4	15	4	2	3	3	4	16									
63	Wiwit Nirwanto	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	3	17									
64	Zulkarnaen Harahap	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	3	17									
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	4	16				
4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	18
4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	4	21	4	4	3	3	4	18	3	5	5	5	18
4	1	2	3	4	14	2	2	4	4	3	15	5	2	4	4	4	19	3	4	2	4	13
4	1	2	3	4	14	1	3	2	4	5	15	4	2	4	3	4	17	4	2	4	4	14
4	3	2	3	4	16	2	3	2	4	5	16	5	1	4	3	4	17	4	4	4	4	16
4	3	2	3	3	15	5	5	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14
4	3	4	5	4	20	4	3	4	4	5	20	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14
4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	4	3	4	5	4	20	5	3	4	4	16
4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	5	3	4	5	17
4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	3	5	4	4	20	5	4	4	4	17
5	4	3	2	3	17	5	4	5	4	5	23	5	4	5	3	5	22	5	3	5	4	17
5	4	5	4	5	23	5	4	3	4	5	21	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	17
4	3	4	3	4	18	5	4	5	4	5	23	4	3	4	5	4	20	5	4	4	5	18
4	3	4	5	4	20	5	4	5	5	5	24	4	3	4	5	4	20	5	4	5	5	19
3	2	2	3	3	13	5	4	4	5	4	22	5	4	3	4	4	20	4	3	4	5	16
4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	2	17	5	4	4	3	16
3	2	4	3	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	19
5	4	4	5	3	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17
4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	4	21	4	3	2	4	3	16	4	2	3	5	14
4	3	4	4	5	20	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	3	13	2	5	4	4	15
4	4	3	4	5	20	4	3	4	3	5	19	4	3	4	3	5	19	5	4	5	4	18
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	18
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	2	5	14
4	3	4	4	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	18
4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	2	3	3	3	11
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18	5	2	5	4	4	20	5	2	5	4	16
4	2	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	14
5	5	4	4	4	22	5	2	4	4	4	19	2	3	5	5	3	18	2	3	5	4	14
3	3	3	3	2	14	2	4	4	4	1	15	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	18
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	18
4	3	4	4	4	19	4	2	2	4	4	16	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	16

### Lampiran 3. Hasil Output Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Tangibles
X1.1	Pearson Correlation	1	.382**	.314*	.231	.243	.678**
	Sig. (2-tailed)		.002	.011	.067	.053	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X1.2	Pearson Correlation	.382**	1	.391**	.253*	.123	.656**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.044	.333	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X1.3	Pearson Correlation	.314*	.391**	1	.416**	.153	.723**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001		.001	.228	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X1.4	Pearson Correlation	.231	.253*	.416**	1	.079	.674**
	Sig. (2-tailed)	.067	.044	.001		.535	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X1.5	Pearson Correlation	.243	.123	.153	.079	1	.445**
	Sig. (2-tailed)	.053	.333	.228	.535		.000
	N	64	64	64	64	64	64
Tangibles	Pearson Correlation	.678**	.656**	.723**	.674**	.445**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.362**	.035	.515**	.215	.656**
	Sig. (2-tailed)		.003	.783	.000	.088	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.2	Pearson Correlation	.362**	1	.077	.353**	.391**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.003		.547	.004	.001	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.3	Pearson Correlation	.035	.077	1	.175	-.038	.409**
	Sig. (2-tailed)	.783	.547		.166	.765	.001
	N	64	64	64	64	64	64
X2.4	Pearson Correlation	.515**	.353**	.175	1	.482**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.166		.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.5	Pearson Correlation	.215	.391**	-.038	.482**	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.088	.001	.765	.000		.000
	N	64	64	64	64	64	64
Reliability	Pearson Correlation	.656**	.725**	.409**	.781**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	.525**	.408**	.464**	.479**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X3.2	Pearson Correlation	.525**	1	.571**	.475**	.410**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X3.3	Pearson Correlation	.408**	.571**	1	.568**	.397**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.001	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X3.4	Pearson Correlation	.464**	.475**	.568**	1	.557**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X3.5	Pearson Correlation	.479**	.410**	.397**	.557**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000		.000
	N	64	64	64	64	64	64
Responsiveness	Pearson Correlation	.720**	.801**	.780**	.802**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.358**	.438**	.185	.363**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.143	.003	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X4.2	Pearson Correlation	.358**	1	.335**	.321**	.146	.630**
	Sig. (2-tailed)	.004		.007	.010	.248	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X4.3	Pearson Correlation	.438**	.335**	1	.374**	.294*	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.002	.018	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X4.4	Pearson Correlation	.185	.321**	.374**	1	.325**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.143	.010	.002		.009	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X4.5	Pearson Correlation	.363**	.146	.294*	.325**	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.003	.248	.018	.009		.000
	N	64	64	64	64	64	64
Assurance	Pearson Correlation	.725**	.630**	.721**	.640**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Empatahy
X5.1	Pearson Correlation	1	.151	.207	.076	.244	.557**
	Sig. (2-tailed)		.233	.101	.549	.052	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X5.2	Pearson Correlation	.151	1	-.111	-.010	.023	.356**
	Sig. (2-tailed)	.233		.382	.940	.857	.004
	N	64	64	64	64	64	64
X5.3	Pearson Correlation	.207	-.111	1	.283*	.391**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.101	.382		.023	.001	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X5.4	Pearson Correlation	.076	-.010	.283*	1	.444**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.549	.940	.023		.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64
X5.5	Pearson Correlation	.244	.023	.391**	.444**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.052	.857	.001	.000		.000
	N	64	64	64	64	64	64
Empatahy	Pearson Correlation	.557**	.356**	.616**	.643**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	.251*	.336**	.177	.678**
	Sig. (2-tailed)		.045	.007	.161	.000
	N	64	64	64	64	64
Y2	Pearson Correlation	.251*	1	.391**	.273*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.045		.001	.029	.000
	N	64	64	64	64	64
Y3	Pearson Correlation	.336**	.391**	1	.234	.713**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001		.063	.000
	N	64	64	64	64	64
Y4	Pearson Correlation	.177	.273*	.234	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.161	.029	.063		.000
	N	64	64	64	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.678**	.728**	.713**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Lampiran 4. Hasil Perhitungan Uji Validitas

No Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,678	0,2461	Valid
2	0,656	0,2461	Valid
3	0,723	0,2461	Valid
4	0,674	0,2461	Valid
5	0,445	0,2461	Valid
Indikator Tangibles (Kenyataan) (X1)			
1	0,656	0,2461	Valid
2	0,725	0,2461	Valid
3	0,409	0,2461	Valid
4	0,781	0,2461	Valid
5	0,602	0,2461	Valid
Indikator Reliability (Keandalan) (X2)			
1	0,720	0,2461	Valid
2	0,801	0,2461	Valid
3	0,780	0,2461	Valid
4	0,802	0,2461	Valid
5	0,726	0,2461	Valid
Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)			
1	0,725	0,2461	Valid
2	0,630	0,2461	Valid
3	0,721	0,2461	Valid
4	0,640	0,2461	Valid
5	0,640	0,2461	Valid
Indikator Assurance (Jaminan) (X4)			
1	0,557	0,2461	Valid
2	0,356	0,2461	Valid
3	0,616	0,2461	Valid
4	0,643	0,2461	Valid
5	0,724	0,2461	Valid
Indikator Emphaty (Perhatian) (X5)			
1	0,678	0,2461	Valid
2	0,728	0,2461	Valid
3	0,713	0,2461	Valid
4	0,582	0,2461	Valid
Kepuasan			

### Lampiran 5. Hasil Output Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	33.56	21.425	.576	.713
X1.2	33.38	22.143	.564	.722
X1.3	33.41	21.134	.634	.704
X1.4	33.27	20.738	.550	.711
X1.5	32.75	23.968	.335	.757
Tangibles	18.48	6.635	1.000	.637

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	30.86	26.313	.562	.718
X2.2	31.95	23.887	.611	.692
X2.3	30.73	28.230	.262	.762
X2.4	31.03	24.443	.704	.686
X2.5	31.09	27.388	.514	.731
Reliability	17.30	7.895	1.000	.625

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	34.52	29.936	.665	.779
X3.2	34.95	26.839	.733	.747
X3.3	34.75	28.095	.718	.759
X3.4	34.64	27.789	.744	.754
X3.5	34.53	29.110	.660	.771
Responsiveness	19.27	8.674	1.000	.821

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	33.05	24.045	.628	.719
X4.2	33.31	25.933	.534	.744
X4.3	33.30	25.037	.641	.727
X4.4	33.28	25.761	.544	.742
X4.5	33.14	25.520	.537	.741
Assurance	18.45	7.680	1.000	.695

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	32.80	19.117	.430	.699
X5.2	33.16	20.483	.194	.741
X5.3	33.28	18.396	.488	.685
X5.4	33.27	17.944	.512	.677
X5.5	33.30	17.736	.628	.660
Emphaty	18.42	5.645	1.000	.505

**Reliability Statistics**

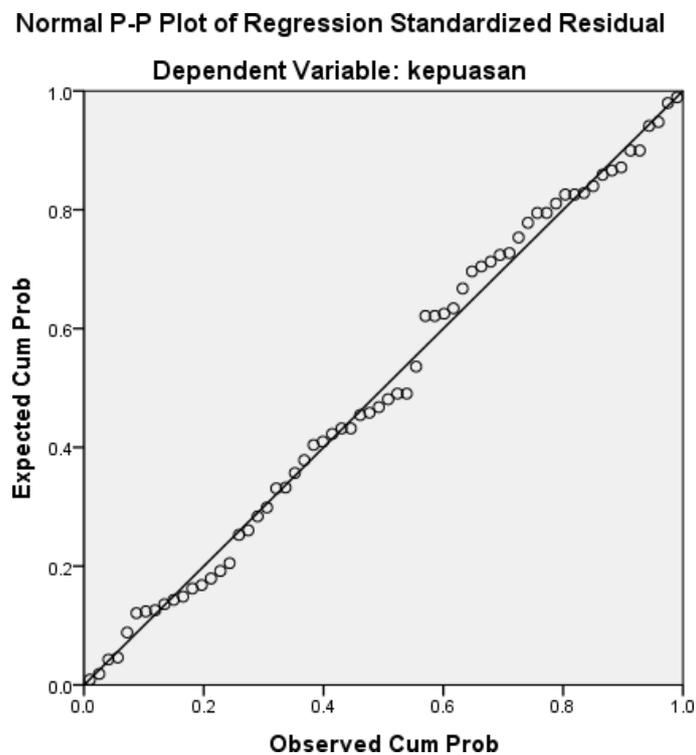
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	27.69	16.885	.543	.732
Y2	27.97	16.412	.609	.715
Y3	27.86	17.266	.610	.726
Y4	27.94	18.472	.461	.759
Kepuasan	15.92	5.502	1.000	.603

**Lampiran 6. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible (X1)	0,753	Reliabel
Reliability (X2)	0,750	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,797	Reliabel
Assurance (X4)	0,767	Reliabel
Emphaty (X5)	0,721	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,766	Reliabel

## Lampiran 7. Hasil Output Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06470804
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.060
	Positive	.057
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### Lampiran 8. Hasil Output Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Ke pu asa n * Pel ay an an	Between	(Combined)	179.293	28	6.403	1.339	.205
	Groups	Linearity	78.039	1	78.039	16.325	.000
		Deviation from Linearity	101.254	27	3.750	.784	.740
	Within Groups		167.317	35	4.780		
	Total		346.609	63			

### Lampiran 9. Hasil Output Uji Korelasi Pearson

#### Correlations

		TANGIBLE	KEPUASAN
TANGIBLE	Pearson Correlation	1	.393**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	64	64
KEPUASAN	Pearson Correlation	.393**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	RELIABILIT Y	KEPUASA N
RELIABILIT Y	Pearson Correlation 1	.177
	Sig. (2-tailed) .162	
	N 64	64
KEPUASAN	Pearson Correlation .177	1
	Sig. (2-tailed) .162	
	N 64	64

## Correlations

	RESPONSIVENE SS	KEPUAS AN
RESPONSIVENE SS	Pearson Correlation 1	.424**
	Sig. (2-tailed) .000	
	N 64	64
KEPUASAN	Pearson Correlation .424**	1
	Sig. (2-tailed) .000	
	N 64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	ASSURANC E	KEPUASA N
ASSURANC E	Pearson Correlation 1	.284*
	Sig. (2-tailed) .023	
	N 64	64
KEPUASAN	Pearson Correlation .284*	1
	Sig. (2-tailed) .023	
	N 64	64

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		EMPATHY	KEPUASAN
EMPATHY	Pearson Correlation	1	.379**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	64	64
KEPUASAN	Pearson Correlation	.379**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.474**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	64	64

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



