

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI PETANI SAWIT MAKMUR SEJAHTERA
(KOPSA MaS)
(STUDI KASUS: KOPSA MaS JALAN PURBAYA DESA
TANAH TINGGI KECAMATAN TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU)**

S K R I P S I

Oleh:

**AMAYOSANI
Npm: 1604300103
Program Studi: AGRIBISNIS**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI PETANI SAWIT MAKMUR SEJAHTERA
(KOPSA MaS)
(STUDI KASUS: KOPSA MaS JALAN PURBAYA DESA
TANAH TINGGI KECAMATAN TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU)**

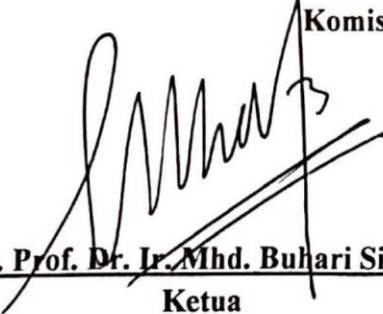
S K R I P S I

Oleh:

**AMAYOSANI
1604300103
AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk menyelesaikan Strata 1 (S1) Pada
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Komisi Pembimbing


Assoc. Prof. Dr. Ir. Mhd. Buhari Sibuea, M.Si.
Ketua


Surnaherman, S.P., M.Si.
Anggota

**Disahkan Oleh:
Dekan,**



Assoc. Prof. Dr. Ir. Asritanarni Munar, M.P.

Tanggal Lulus : 10-02-2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Amayosani
NPM : 1604300103

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) Studi Kasus: Kopsa Mas Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau” adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

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

Medan, Februari 2021

Yang Menyatakan



AMAYOSANI

RINGKASAN

AMAYOSANI, penelitian ini berjudul **“Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) (Studi Kasus: Kopsa Mas Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau)”**. Dibimbing oleh : Assoc. Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. sebagai Ketua Komisi Pembimbing dan Surnaherman, S.P.,M.Si. sebagai Anggota Komisi Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Kopsa Mas serta untuk menganalisis hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Kopsa Mas.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Kopsa Mas serta menggunakan korelasi pearson untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Kopsa Mas. Sampel yang dipilih menggunakan pendapat dari Arikunto yang mengambil 10% dari populasi dengan jumlah responden sebanyak 64 anggota.

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 95%.

Penelitian ini direkomendasikan untuk beberapa pihak yaitu, untuk pengurus Kopsa Mas agar memertahankan kinerja, pelayanan, memperhatikan keinginan anggota, meningkatkan pelayanan dan kepercayaan anggota kepada Kopsa Mas. Untuk anggota Kopsa Mas 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

AMAYOSANI, a study entitled "The Level of Member Satisfaction on Services of the Makmur Sejahtera Farmer Cooperative (Case Study: Kopsa Mas Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi, Tapung Hilir District, Kampar Regency, Riau Province)". Supervised by: Assoc. Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. as Chairman of the Advisory Commission and Surnaherman, S.P., M.Si. as a member of the Advisory Commission.

This study aims to analyze the level of satisfaction of members of the services provided by Kopsa Mas and to analyze the relationship between the satisfaction of Kopsa Mas members.

This study uses a quantitative descriptive method to explain the level of member satisfaction with the services provided by Kopsa Mas, and uses friends to see the relationship between service and Kopsa Mas member satisfaction. The sample chosen used the opinion of Arikunto who took 10% of the population with 64 respondents.

The results showed that the satisfaction level of category members was in good category. With the highest result is on the tangible indicator, while the lowest result is on the reliability indicator (100) and is in the good category. Based on the relationship between service and satisfaction, it produces a real relationship between service and satisfaction at the 95% confidence level.

This research is for several parties, namely, for Kopsa Mas managers to maintain performance, service, pay attention to the desires of members, improve service and trust in Kopsa Mas members. For Kopsa Mas members, members who are always active in every cooperative activity and for further researchers to be able to examine other variables to measure the level of satisfaction with services.

Keywords: Service, Satisfaction, Cooperative Members

RIWAYAT HIDUP

Amayosani, lahir di Labuhan Batu 18 September 1998 anak pertama dari satu bersaudara anak dari Bapak Suparno dan Ibu Wiwik Hartati.

Jenjang pendidikan yang ditempuh penulis:

1. Tahun 2003, masuk Sekolah Taman Kanak-Kanak di TK PGRI Tapung Hilir dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2004
2. Tahun 2004, masuk Sekolah Dasar di SD N 009 Tapung Hilir dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2010
3. Tahun 2010, masuk Sekolah Menengah Pertama di SMP N 02 Tapung Hilir dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2013
4. Tahun 2013, masuk Sekolah Menengah Atas di SMA Islam As-shofa Pekanbaru dan menyelesaikan Pendidikan Tahun 2016
5. Tahun 2016, masuk Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis.
6. Tahun 2020 penulis melakukan penelitian skripsi di Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

Adapun kegiatan dan pengalaman Penulis yang pernah diikuti selama menjadi mahasiswa:

1. Tahun 2016, mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB).
2. Tahun 2016, mengikuti kegiatan MASTA (Masa Ta'aruf) PK IMM di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Tahun 2019, melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pantai Labu Pekan kecamatan Pantai Labu Deli Serdang.

4. Tahun 2019, melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bakrie Sumatera Platations. Tbk.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Puji Syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pertanian (S.P) pada Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis banyak mendapat masukan, nasihat, bantuan, arahan, bimbingan serta kritik maupun saran yang bersifat membangun, maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tersayang yaitu Ayahanda Suparno dan Ibunda Wiwik Hartati yang telah mendidik serta membesarkan Penulis dengan cinta, ketulusan dan kasih sayang dan memberikan semangat berupa dukungan, do'a, motivasi dan kebutuhan moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Assoc. Prof. Dr. Ir. Asritanarni Munar, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Muhammad Thamrin, S.P.,M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan masukan untuk Penulis.
8. Bapak Surnaherman, S.P.,M.Si. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan masukan untuk Penulis.
9. Dosen-Dosen Fakultas Pertanian Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi Penulis.
10. Seluruh Staff Biro Administrasi Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan administrasi selama perkuliahan.
11. Keluarga Besar yang telah memberikan dukungan, semangat, do'a dan motivasi kepada penulis.
12. Sahabatku Liefkhan Seftyaji Prasetyo terimakasih telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada Penulis.
13. Teman terbaikku sedari awal masuk sampai sekarang Yusnita Syahri Hasibuan, Reni Rumiati Harahap, Suci Klara Sasti, Adinda Nirwana Lubis, S.P. dan Riska Apriariyanti Siregar, S.P. terimakasih atas pertemanan kita sampai saat ini.

14. Teman tereceh saya sedari awal ngekost Nur Hidayah Suntani terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
15. Teman satu kamar kost Liza Frisiliya Andriyana Harahap, S.P. yang telah banyak membantu Penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
16. Teman kost yang tersayang Siti Zuraida, S.P., Ulfi Kinasih, S.Ak., Esy Nuriyana Siregar dan Rismayani Lutvia Goeswara terimakasih atas dukungannya.
17. Teman terbaikku Nur Atsil, S.Farm. dan Priatinningsih, S.AP. Terimakasih telah banyak membantu Penulis selama proses penelitian
18. Teman-teman seperjuangan saya agribisnis 2016 dan terkhusus teman saya agribisnis 3 yang telah memberikan kesan yang luar biasa dan terimakasih atas kerjasamanya selama ini dari mulai susah sampai senangnya.
19. Seluruh teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih telah membantu dan mendoakan penulis.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas kehadiran Allah SWT karena atas Ridha dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Dalam penulisan skripsi ini Penulis mengambil judul “Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Makmur Sejahtera (KOPSA MaS) (Studi Kasus: KOPSA MaS jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau)”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pertanian (S.P) di Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kelanjutan skripsi ini untuk kedepannya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan do'a selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi bidang ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu pertanian agribisnis.

Wasalamualaikum Wr.Wb

Medan, Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	8
Tujuan Penelitian.....	8
Manfaat Penelitian.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
Penelitian Terdahulu	16
Kerangka Pemikiran.....	18
Hipotesis Penelitian.....	19
METODE PENELITIAN	20
Metode Penelitian.....	20
Metode Penentuan Lokasi Penelitian	20

Populasi dan Metode Penarikan Sampel	20
Metode Pengumpulan Data	21
Metode Analisis Data	22
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN.....	25
Sejarah Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (KOPSA MaS).....	25
Letak dan Luas Daerah Penelitian.....	27
Penggunaan Lahan Untuk Umum	28
Jumlah Penduduk	28
Struktur Organisasi.....	29
Visi, Misi dan Tujuan	29
Kegiatan Bidang Usaha	30
Karakteristik Anggota Kopsa Mas	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan	34
Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Kopsa Mas	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
Kesimpulan.....	56
Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Produksi dan Luas Tanaman Sawit di Riau Tahun 2017-2020	1
2.	Data Koperasi di Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau	4
3.	Alternatif Jawaban Skala Likert.....	23
4.	Interval Skor Likert.....	24
5.	Pengurus Kopsa Mas Tahun 2000-2005	26
6.	Pengurus Kopsa Mas Tahun 2005-2010	27
7.	Pengurus Kopsa Mas Tahun 2010- 2012	27
8.	Penggunaan Lahan di Desa Tanah Tinggi	28
9.	Jumlah Penduduk di Desa Tanah Tinggi	28
10.	Karakteristik Berdasarkan Umur Anggota Kopsa Mas	32
11.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Anggota Kopsa Mas.....	32
12.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Anggota Kopsa Mas	33
13.	Karakteristik Berdasarkan Produksi TBS Per Bulan	33
14.	Indikator Tangible (Kenyataan)	35
15.	Indikator Reliability (Keandalan)	37
16.	Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	41
17.	Indikator Assurance (Jaminan)	44
18.	Indikator Emphaty (Perhatian).....	47

19. Kepuasan Anggota	50
20. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kopsa	
Mas	51
21. Hasil Uji Korelasi Pearson	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran.....	19
2.	Struktur Organisasi Kopsa Mas	29

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian.....	60
2.	Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian di Kopsa Mas.....	65
3.	Data Hasil Jawaban Responden	66
4.	Hasil Output Uji Validitas.....	75
5.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	81
6.	Hasil Output Uji Reliabilitas.....	82
7.	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	84
8.	Hasil Output Uji Normalitas	85
9.	Hasil Output Uji Linearitas	86
10.	Hasil Output Uji Korelasi Pearson.....	87

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkebunan di Indonesia saat ini terus berkembang sehingga dikenal ada tiga jenis perkebunan berdasarkan bentuk usahanya yaitu: perkebunan rakyat, perkebunan negara dan perkebunan swasta. Pembangunan pertanian memiliki peran yang sangat besar terhadap perekonomian nasional, salah satu komoditas yang terus berkontribusi adalah komoditas kelapa sawit. Perkembangan komoditas kelapa sawit terus menerus menunjukkan kemajuan dari segi kualitas dan kuantitasnya sehingga terbukti saat ini negara Indonesia mampu menjadi salah satu negara penghasil produk olahan kelapa sawit seperti: kernel oil dan crude palm oil (CPO) untuk dapat memenuhi kebutuhan minyak nabati dunia (Batubara, 2018).

Provinsi Riau adalah sebagian besar kegiatan ekonominya pada bidang pertanian terutama pada sektor perkebunan tanaman kelapa sawit. Dilihat dari luas dan produksi tanaman kelapa sawit terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1. Data Produksi dan Luas Tanaman Sawit di Riau Tahun 2017-2019

Tahun	Luas (ha)	Produksi (ton)
2017	2.209,60	7.591,20
2018	2.706,90	8.496,00
2019	2.808,70	9.127,60

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa luas tanaman sawit sangat berpengaruh pada produksi tanaman sawit setiap tahunnya, semakin luas tanaman sawit maka produksi sawit yang dihasilkan juga semakin meningkat. Pada tahun 2017 produksi sebesar 7.591,20 ton dengan luas areal tanaman kelapa sawit seluas 2.209,60 ha, tahun 2018 menghasilkan produksi sebesar 8.496,00 ton dengan luas

areal tanaman kelapa sawit seluas 2.706,90 ha dan terus meningkat pada tahun 2019 menghasilkan produksi sebesar 9.127,60 ton dengan luas areal kelapa sawit seluas 2.808,70 ha. Dengan hasil produksi sawit pertahun mengalami peningkatan bukan berarti petani sawit tidak menghadapi hambatan dalam penjualan hasil panen tandan buah segar (TBS), bahkan posisi tawar petani sawit masih sangat lemah dalam menentukan harga. Sehingga petani kelapa sawit memerlukan lembaga ekonomi di level pedesaan agar dapat memperkuat posisi tawar petani dan meningkatkan perekonomian masyarakat desa.

Para pelaku ekonomi dan bisnis sangat merasakan dampak globalisasi dan perubahan otonom yang ada di Indonesia. Tidak hanya pelaku bisnis saja yang memiliki daya saing berkelanjutan, koperasi juga harus mempunyai daya saing yang berkelanjutan jika ingin terus tumbuh dan berkembang, maka koperasi dituntut untuk mampu dalam meningkatkan produktivitasnya agar dapat bersaing dengan lembaga sektor keuangan lainnya yang sangat dibutuhkan dalam mendukung permodalan dalam sektor riil. Beberapa tahun yang lalu Indonesia sudah menerapkan konsep perbankan baik yang berbentuk konvensional berdasarkan kapitalis maupun sosialis dan perprinsip syariah, tetapi perbankan sendiri belum bergerak dalam usaha mikro dan kecil (UKM) dari ekonomi rakyat kecil seperti: pedagang kaki lima sampai pedagang-pedagang yang berada di pasar tradisional. Ini disebabkan terbatasnya jenis usaha dan aset yang dimiliki usaha kelompok tersebut. (Agustina, 2017)

Pada tahun 1896 koperasi mulai berkembang di Indonesia. Menurut Listyaningrum (2016) koperasi masuk di Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja. Kemudian koperasi

semakin berkembang dari waktu ke waktu sampai sekarang. Koperasi didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan sosial dan ekonomi yang menyebabkan munculnya ide-ide perkoperasian, ide-ide yang dimaksud adalah kegiatan koperasi yang bukan hanya simpan pinjam melainkan kegiatan penyediaan saprodi dan penjualan TBS ke perusahaan inti untuk mensejahterakan petani dengan mendapatkan harga jual TBS yang tinggi.

Koperasi adalah badan usaha yang bukan kumpulan modal merupakan suatu badan usaha yang sangat unik karena dimiliki dan dijalankan oleh banyak individu yang memiliki kesamaan tujuan yang didasari oleh jiwa kerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Koperasi mengambil kebijakan secara demokratis untuk kepentingan mencapai suatu tujuan bersama. Koperasi memberikan pelayanan kepada anggotanya dengan cara yang baik berupa pelayanan pinjaman kredit sebagai modal usaha ataupun dalam penyediaan saprodi. Namun beberapa anggota mengeluh tentang pelayanan yang diberikan koperasi terutama dalam hal pemberian kredit usahatani yang relatif lambat, begitu juga dalam hubungan koperasi dengan anggota belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan harga jual kebutuhan anggota di waserda sangat mahal. (Sibuea, 2011)

Provinsi Riau sampai pada tahun 2020 jumlah koperasi berjumlah ±3.116 terdiri dari 12 Kabupaten. Salah satu Kabupaten yang memiliki urutan ke-4 dengan jumlah koperasi terbanyak berada di Kabupaten Kampar berjumlah ±333 yang terdiri dari beberapa Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Tapung Hilir. Berikut ini adalah koperasi yang terdapat di Kecamatan Tapung Hilir:

Tabel 2. Data Koperasi di Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau

No	Koperasi	No.Badan Hukum	Total Anggota	Status Grade	Jenis Koperasi
1	Koperasi Karyawan Simas Subur Lestari	374/BH/IV.3/V/2007	138	B	Konsumen
2	Koperasi Produsen Kijang Mas Lestari	1837/BH/1994	394	A	Produsen
3	Koperasi Produsen Berkah Lestari Jaya	1980/BH/VII/1995	511	A	Produsen
4	Koperasi Produsen Makarti Buana Jaya Bersama	1736/BH/XIII	507	B	Produsen
5	Koperasi Unit Desa Cinta Damai	1301/BH/XIII/1987	650	A	Produsen
6	Koperasi Tani KOPNI Sahabat Lestari	141/BH/KDK.4/I/IV/1999	703	A	Produsen
7	Koperasi Karyawan PT Sekar Bumi Alam Lestari	97/BH/KWK.4/5.1/X/1997	995	A	Konsumen
8	Koperasi Produsen Tri Manunggal Abadi	02/BH/KDK.4/I/IX/1998	574	A	Produsen
9	Koperasi Petani Sawit Rakyat KPSR Panca Warga	21/BH/KDK.4/I/IX/1998	328	A	Produsen
10	Koperasi Produsen Budi Karya Jaya	24/BH/KDK.4/I/IX/1998	516	A	Produsen
11	Koperasi Unit Desa Bangun Desa	119/BH/KDK.4/I/III/1999	845	A	Produsen
12	Koperasi Produsen Berkat Lestari Plasma	268/BH/KDK.4/I/V/2000	304	B	Produsen
13	Koperasi Sawit Berkat Ridho	19/BH/KDK.4/I/IX/1998	345	A	Konsumen
14	Koperasi Produsen Sawit Makmur Abadi Sejahtera	03/BH/KDK.4/I/IX/1998	636	A	Produsen
15	Koperasi Karyawan Buana Mandiri	634/BH/IV.3/DISKOP/X/2013	145	D	Konsumen
16	Koperasi Simpan Pinjam KSP Buana Makmur	637/BH/IV.3/DISKOP/X/2013	26	D	Simpan Pinjam
17	Koperasi Ngudi Makmur	668/BH/IV.3/DISKOP/I/2015	26	D	Serba Usaha
18	Koperasi Sawit Sekawan Jaya	403/BH/IV.3/VI/2008	20	D	Konsumen

19	Koperasi Buana Jaya	670/BH/IV.3/DISKOP/II/2015	34	D	Simpan Pinjam
20	Koperasi Petani Sawit Karya Tani	334/BH/KDK.4/I/XI/1999	420	D	Produsen
21	Koperasi Sawit Kijang Indah	281/BH/KDK.4/I/VIII/2000	30	D	Konsumen
22	Koperasi Serba Usaha (KSU) Keluarga Menuju Sejahtera	390/BH/IV/3/II/2008	25	D	Serba Usaha
23	Koperasi Mitra Sejahtera	366/BH/DISKOP/2.1/IX/2005	25	D	Konsumen
24	Koperasi Maju Bersama Naga Sakti	636/BH/IV.3/DISKOP/X/2013	111	D	Simpan Pinjam
25	Koperasi Sawit Tiga Enam Jaya	453/BH/IV.3/I/2011	87	D	Produsen
26	Koperasi Karyawan Rati Sera	671/PAD/BH/IV.3/DISKOP/III/2015	234	D	Produsen
27	Koperasi Produsen Enggal Surya Mitra	675/BH/IV.3/DISKOP/XI/2015	34	D	Produsen
28	Koperasi Karyawan Kebun Sukaramai	677/BH/IV.3/DISKOP/XI/2015	65	D	Konsumen

Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (2020)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 28 koperasi yang masih aktif dan berbadan hukum di Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau yang terdiri dari beberapa jenis koperasi yaitu: koperasi konsumen, koperasi produsen, koperasi pemasaran, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha.

Menurut Moenir (2010) pelayanan merupakan kegiatan dengan menggunakan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk kepuasan orang lain demi memenuhi kepentingannya sesuai dengan hak setiap orang atau kelompok. Sehingga koperasi diharapkan mengutamakan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat dan contoh bagi lembaga lain dan dapat menciptakan keunggulan kompetitif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan anggota koperasi, seperti saprodi, waserda, unit simpan pinjam dan jual beli TBS.

KUD didirikan oleh warga desa atau unit desa atau kelompok desa yang merupakan kesatuan ekonomi masyarakat kecil dengan tujuan serta visi misi yang sama untuk meningkatkan perekonomian warga desa sekitar, pernyataan ini berdasarkan instruksi presiden nomor 4 tahun 1984. Perkembangan KUD mengarah untuk memenuhi kebutuhan utama warga desa dengan mempermudah pengkreditan kebutuhan anggota serta meningkatkan pelayanan kepada anggota sehingga tingginya tingkat keinginan anggota untuk mengembangkan KUD dalam aktivitas ekonomi masyarakat desa, utamanya pada sektor pertanian, penyalur bahan kebutuhan pokok, jasa, industri serta kerajinan masyarakat setempat. (Karni, 2011)

Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (KOPSA MaS) didirikan pada tahun 1997 berkedudukan di Jl. Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Riau, dengan Badan Hukum Nomor. 05/BH/KDK 4/IX/98 tertanggal 1 September 1998. KOPSA MaS merupakan koperasi yang dibentuk oleh kerjasama petani dengan pola inti-plasma, bergerak dalam bidang penjualan TBS (Tandan Buah Segar) kelapa sawit ke perusahaan inti, kredit bagi anggota, penyedia sarana pengangkutan TBS ke perusahaan inti, waserda, saprodi dan bangunan. Memiliki anggota sebanyak 636 anggota dan terdiri dari 32 kelompok tani masing-masing beranggotakan 10-25 anggota dengan luas areal 1.272 ha yang diketuai oleh Untung Sujarwo. KOPSA MaS bermitra dengan PT. Buana Wira Lestari Mas, Bank Sinar Mas, Bank Riau dan Bank Bri untuk mempermudah keberlanjutan koperasi dan untuk membantu anggota dalam meningkatkan perekonomiannya.

Pada tahun 2012 KOPSA MaS mendapatkan penghargaan dari Gubernur Riau sebagai koperasi berprestasi ke II tingkat Provinsi Riau, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja dan kesehatan koperasi dikategorikan cukup baik. Penghargaan yang telah diterima didukung oleh tenaga kerja atau pengurus yang baik, manajemen yang baik, hasil produksi meningkat dan keuangan atau usaha mencapai target. Dengan penghargaan yang diperoleh belum tentu didukung dengan pelayanan yang baik kepada anggotanya.

Sektor agribisnis yang berkembang di desa tanah tinggi adalah perkebunan kelapa sawit dan sebagian penduduk di desa tanah tinggi bermata pencarian sebagai petani plasma. Adanya hubungan timbal balik antara petani plasma dengan Kopsa Mas, petani menyalurkan produk TBS Kelapa Sawit kepada Kopsa Mas dan memberikan pelayanan kepada petani baik pelayanan secara ekonomi maupun sosial yang langsung dirasakan kualitasnya oleh anggota. Pada saat ini Kopsa Mas menunjukkan pandangan yang kurang baik bagi anggota karena beban koperasi diberikan kepada anggota seperti harga di waserda lebih tinggi dari harga di pasar yang sama mutunya, sehingga anggota lebih memilih belanja kebutuhan di luar dari waserda, simpan pinjam dibebankan kepada anggota dengan bunga cukup tinggi dan shu yang dikeluarkan tidak sesuai atau rendah dan ketidaktepatan pengurus dalam memenuhi permintaan tabungan anggota karena uang anggota yang masih dijadikan modal koperasi, adanya manajemen kurang baik dalam koperasi ini. Kurangnya partisipasi anggota terhadap penggunaan jasa dan pemupukan modal seperti simpanan sukarela dan tabungan anggota sehingga membuat koperasi lemah dalam sistem keuangan atau permodalan. Dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang

diselenggarakan koperasi, apalagi anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi, artinya usaha koperasi terutama untuk melayani anggotanya dan memenuhi kebutuhan anggota. Pengukuran kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk dapat menggali tingkat kepentingan dan tingkat harapan serta persepsi anggota terhadap koperasi. Untuk itu Peneliti ingin menganalisis “Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan KOPSA Mas di Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KOPSA MaS ?
2. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan yang diterima anggota KOPSA MaS ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KOPSA MaS
2. Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan yang diterima anggota KOPSA MaS

Manfaat Penelitian

1. Bagi Kopsa Mas, sebagai bahan pertimbangan dan informasi dalam menetapkan kebijakan pelayanan agar dapat selalu memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. Bagi pemerintah, sebagai bahan informasi untuk terus mengembangkan potensi yang ada di setiap koperasi dalam upaya untuk memajukan koperasi.
3. Bagi pihak yang membutuhkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi, pengetahuan dan wawasan, serta sebagai inspirasi bagi peneliti selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Koperasi

Moh.Hatta yang merupakan “Bapak Koperasi Indonesia” mengemukakan pendapat bahwa koperasi merupakan usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong. Semangat tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan seorang buat semua dan semua buat seorang. Sedangkan menurut UU No. 25/1992, koperasi adalah suatu badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus gerakan rakyat yang berasarkan atas asas kekeluargaan.

Menurut Aliansi Koperasi dalam jurnal Huang, *et all* (2015) mendefinisikan koperasi sebagai sebuah asosiasi otonom orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial, budaya dan aspirasi masyarakat yang dimiliki bersama berupa perusahaan yang dikendalikan secara demokratis yang berdasarkan prinsip-prinsip koperasi. 7 prinsip koperasi yang diterapkan di seluruh dunia sebagai prinsip dasar untuk mendirikan koperasi berdasarkan nilai-nilai praktik koperasi yaitu: 1.) anggota yang bersifat terbuka dan sukarela, 2.) anggota yang memiliki jiwa demokratis, 3.) partisipasi ekonomi anggota, 4.) otonomi dan kemandirian, 5.) pendidikan, pelatihan dan informasi, 6.) menjalin kerjasama antar koperasi satu dengan lainnya dan 7.) kepedulian terhadap masyarakat sekitar koperasi.

Tujuan dan Fungsi Koperasi

UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 3 tentang perkoperasian disebutkan bahwa koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan khusus anggota dan

masyarakat umum, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil dan makmur yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Pernyataan ini mempunyai makna bahwa meningkatkan kesejahteraan anggota adalah menjadikan pelayanan sebagai prioritas utama pada koperasi dibandingkan dengan masyarakat pada umumnya.

UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 4 membahas tentang fungsi-fungsi koperasi di Indonesia yaitu:

1. Koperasi berfungsi membangun serta mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi khususnya anggota serta masyarakat umum yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi pedesaan atau lingkungan sekitar.
2. Koperasi berperan aktif dalam upaya memperkuat kualitas dalam kehidupan anggota koperasi dan masyarakat umum.
3. Koperasi berfungsi untuk memperkokoh perekonomian masyarakat sebagai dasar kekuatan serta ketahanan dalam ekonomi nasional dan koperasi juga berperan sebagai soko guru nasional.
4. Koperasi berusaha dalam mewujudkan serta mengembangkan ekonomi nasional yang merupakan usaha bersama atas dasar azas kekeluargaan dan ekonomi yang demokrasi.

Jenis Koperasi

Anoraga, *et all* (2007) menyatakan di Indonesia terdapat 5 jenis koperasi yang tujuannya sama-sama untuk memperbaiki perekonomian masyarakat yaitu:

1. Koperasi Konsumsi merupakan koperasi yang memiliki anggota berasal dari setiap orang yang menyediakan kebutuhan konsumsi anggota.

2. Koperasi Simpan Pinjam atau kredit merupakan suatu usaha dalam hal penyimpanan uang anggota yang dipergunakan koperasi untuk meminjamkan kepada anggota dengan mudah yang bertujuan untuk membantu keperluan anggota dan mensejahterakan anggota.
3. Koperasi Produksi merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang produksi atau menghasilkan suatu barang yang nantinya untuk dijual kembali melalui koperasi.
4. Koperasi Jasa merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang melayani jasa untuk anggota atau masyarakat lainnya.
5. Koperasi Serba Usaha merupakan koperasi yang membuat beberapa usaha untuk nantinya bertujuan untuk memenuhi kepentingan ekonomi anggota.

Anggota

Menurut Hendra dan Kusnadi (2005) keberhasilan dan sukses tidaknya, bermanfaat dan tidaknya, maju atau mundurnya pada sebuah koperasi di Indonesia ditentukan oleh peran partisipasi anggota aktif yang merupakan salah satu pihak yang sangat penting dalam pendirian koperasi. Manajemen koperasi memiliki tugas untuk mempengaruhi anggota agar dapat berpartisipasi aktif dalam perkembangan koperasi. Manajemen koperasi memiliki tiga unsur atau organisasi yang sangat penting yaitu: rapat anggota, badan pengawas dan pengurus sebagai peran utama dalam mengendalikan kegiatan atau aktivitas koperasi.

Koperasi Unit Desa (KUD)

Koperasi Unit Desa yang bertujuan untuk kesejahteraan ekonomi anggota bersama dilihat dari subsektor perkebunan melihat potensi besar adanya peluang mendapatkan keuntungan dan membuka peluang lapangan pekerjaan yang besar,

sektor perkebunan membuat program yang bekerjasama dengan pemerintah adalah untuk membuat pola inti plasma yang dikenal dengan Pola Inti Rakyat (PIR) yang merupakan usaha pembangunan perkebunan besar yang dalam satu sisi untuk mengembangkan kebun inti yang berstatus kebun perusahaan sendiri sealian itu juga bertujuan untuk membantu kebun rakyat berupa kebun yang berstatus plasma agar rakyat sejahtera dalam ekonominya dengan menerapkan teknologi tinggi dan membantu rakyat dalam hal pemasaran hasil dari kebun tersebut. Perkebunan membuat pola yang bertujuan untuk membangun wilayah perkebunan rakyat dengan pola inti plasma, terdapat beberapa komponen dalam pola inti plasma yang tertuang dalam Inpres RI No.1/1996, yang meliputi :

1. Komponen utama yaitu perkebunan melakukan pembangunan perkebunan inti dan plasma dan pembangunan lahan pekarangan dan perumahan untuk tempat pemukiman penduduk plasma.
2. Komponen penunjang yaitu perkebunan menyediakan kebun plasma seluas 2 ha untuk masing-masing petani dan lahan pekarangan rumah seluas 0,50 ha untuk masing-masing petani plasma.

PIR dibuka di daerah pedalaman yang masih jarang penduduknya sehingga perkebunan inti membuat beberapa komponen agar petani dapat membantu pemerataan penduduk dan meningkatkan pendapatn petani. Keberhasilan proyek PIR juga di dukung oleh peran kelompok tani untuk tujuan pengembangan usaha tani dan untuk menciptakan kebersamaan sesama petani. Pada umumnya KUD berkembang pada pola PIR pada tanaman perkebunan yaitu KUD produksi TBS, KUD produksi karet dan KUD produksi Kopi. KUD bukan hanya bergerak dalam bidang produksi saja juga bergerak dalam bidang pelayanan saprodi (sarana

produksi), pelayanan simpan pinjam (kredit) dan penyediaan 9 bahan pokok dan kebutuhan lainnya. (Zulher, 1993)

Kepuasan

Menurut Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian konsumen setelah melakukan pembelian apa yang diperoleh atau didapatkan sama dengan harapan atau keinginan konsumen. Pernyataan tersebut memberikan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian kembali dan mempromosikan kepada masyarakat lainnya yang dilakukan dari mulut kemulut atau dari orang terdekat yang sangat menguntungkan bagi suatu perusahaan atau usaha.

Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain berupa jasa atau cara seseorang dalam melakukan tindakan yang membuat seseorang dapat kembali dan puas akan sikap yang diberikan suatu perusahaan atau usaha kepada konsumen. Menurut Parasuraman, dalam Yeni Sumantri (2019), dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilihat dari karakteristik yang digunakan pelanggan dalam menilai tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan atau anggota yang dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu: 1.) *Tangible* (kenyataan) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 2.) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3.) *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan dengan

menyampaikan informasi secara jelas. 4.) *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. 5.) *Emphaty* (perhatian) merupakan perhatian yang diberikan pengurus secara personal atau individu kepada pelanggan dengan berusaha untuk mengetahui kebutuhan konsumen.

Pelayanan Koperasi Terhadap Anggota

Pelayanan koperasi terhadap anggota merupakan suatu jasa yang diberikan koperasi kepada anggota untuk memajukan suatu usaha yang akan dijalankan atau sedang berjalan. Maka, sebagian koperasi bertugas memberikan pelayanan berupa jasa untuk kepentingan usaha suatu anggota. Pelayanan yang diberikan kepada anggota sangat penting dilakukan yang sesuai dengan tujuan koperasi yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, perkembangan suatu koperasi yang berkelanjutan bukan merupakan tujuan akhir tetapi kaitannya dengan memperbaiki pelayanan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan suatu anggota. Maka, untuk memberikan pelayanan yang baik pada anggota, koperasi harus menyediakan barang dan jasa sesuai keinginan anggota berupa penawaran harga yang lebih murah dari penawaran harga yang diberikan pasar. Koperasi harus memiliki karakteristik agar disebut sebagai pusat pelayanan, yaitu:

1. Koperasi dapat menyediakan sarana prasarana atau kegiatan produksi dan bahan kebutuhan konsumsi anggota.
2. Koperasi memiliki peran untuk mengembangkan ide usaha masyarakat lokal sehingga dapat berperan serta dalam proses pembangunan serta dapat menikmati hasil pembangunan ide tersebut.

3. Koperasi berperan sebagai sarana dalam proses perubahan struktural yang termasuk didalamnya proses pendistribusian faktor produksi dan penghasilan.

Maka dari itu, dengan menerapkan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan partisipasi anggota untuk bergabung atau ikut serta dalam proses perkembangan serta pembangunan koperasi. Kemudian koperasi sebagai organisasi ekonomi adalah tempat berbagai kegiatan ekonomi masyarakat, khususnya petani sawit dan petani hortikultura untuk dapat melihat pangsa pasar dan keinginan konsumen agar dapat meningkatkan partisipasi anggota untuk membantu dalam perkembangannya. (Mahri, 2013)

Penelitian Terdahulu

Menurut Aring, *et all* (2011) dalam penelitiannya berjudul “Kepuasan Anggota Atas Pelayanan Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung” berdasarkan hasil penelitian dengan metode deskriptif dengan skala likert yang berdasarkan dimensi *servqual*. Maka hasil tingkat kepuasan anggota KUD bahwa tingkat kepuasan yang diharapkan anggota terhadap pelayanan dengan hasil tinggi atau puas, namun tingkat kepuasan yang dirasakan anggota dengan hasil sedang atau cukup puas dan kepuasan atas kepastian memiliki hasil rendah atau kurang puas.

Menurut Kusuma, *et all* (2018), dalam penelitiannya berjudul “*Transparency Of Cooperative Management Report As A Part Of Service Quality In Improving Members Satisfacation And Loyalty*”. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode campuran diukur menggunakan skala likert dengan menggunakan dimensi *service quality (servqual)*. Didapat hasil kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas anggota, sedangkan kualitas

layanan terhadap loyalitas anggota berpengaruh langsung. Pada hasil *service quality* nilai faktor pembebanan 0,802, yang berarti ada indikator baru dalam jaminan dimensi yang memiliki pengaruh utama pada peningkatan kualitas layanan dalam konteks koperasi. Dimensi *servqual* semuanya memiliki hasil positif dan memiliki peran penting dalam membentuk kualitas layanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif terbesar di antara ukuran kualitas layanan lainnya.

Menurut Bay (2009), dalam penelitiannya berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau”. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan skala likert metode *servqual*. Analisis *servqual* menunjukkan bahwa dimensi *reliability* mampu memberikan kepuasan kepada anggota yaitu karena kehandalan dan konsisten kerjanya, kemudian dimensi *responsiveness* belum mampu memberikan kepuasan pada anggota karena ketanggapan dan tanggung jawab kud sangat rendah.

Menurut Bahri (2017), dalam penelitiannya berjudul “*The Effect of Service Quality and Performance of Cooperative on Cooperative Image and Its Impact to the Satisfaction of Cooperative Member in the Central Sulawesi Province*”. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode analisis jalur adalah koefisien regresi standar (Beta Koefisien Standar) untuk mengukur hipotesis dengan menggunakan kuisisioner dan melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Maka, hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan kinerja koperasi berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi, kualitas layanan, kinerja koperasi dan citra koperasi berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan anggota. Sehingga kualitas layanan koperasi kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota yang berhubungan dengan citra koperasi dan kinerja koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota yang berhubungan dengan citra koperasi.

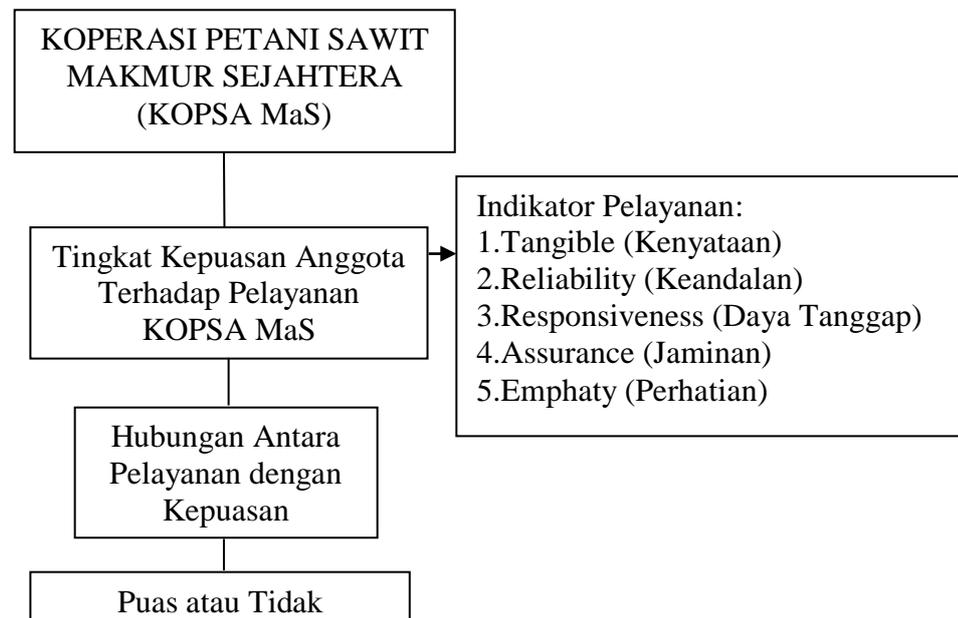
Menurut Ernita (2014), dalam penelitiannya berjudul “*Factors Affecting The Members Participation On Cooperative In North Sumatera*”. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan skala likert dengan uji reliabilitas, validitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Analisis data menggunakan uji korelasi pearson dan analisis regresi linier. Hasil tertinggi pada variabel independent yaitu persepsi, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan. Sehingga didapat hasil yang berpengaruh signifikan terhadap semua variabel independent terkecuali variabel persepsi yaitu kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini dapat melihat bagaimana kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KOPSA MaS diukur dengan 5 dimensi *Service Quality* (*servqual*) yaitu: 1.) *Tangible* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggota. 2.) *Reliability* merupakan kemampuan koperasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. 3.) *Responsiveness* merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan member ikan pelayanan yang cepat dan tanggap. 4.) *Assurance* merupakan kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. 5.)

Empathy merupakan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Kemudian mengetahui hubungan pelayanan dengan kepuasan anggota KOPSA MaS sehingga dapat mengetahui adanya hubungan nyata antara pelayanan dengan kepuasan anggota. sehingga dapat dilihat respon anggota puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan KOPSA MaS. Tujuan utama dalam penelitian ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan kepuasan anggota sehingga Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (KOPSA MaS) dapat meningkatkan pelayanan dan lebih memperhatikan keinginan anggota.

Untuk lebih memperjelas alur dari kepuasan anggota terhadap pelayanan KOPSA MaS tersebut maka dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar1. Skema Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Diduga terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan anggota KOPSA MaS

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu metode yang dilakukan dengan melihat langsung ke lapangan yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau kondisi daerah penelitian melalui kunjungan dan wawancara langsung untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi. Dan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang berupa angka.

Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan purposive (sengaja), dengan pertimbangan Kopsa Mas pernah mendapatkan penghargaan dari Gubernur Riau sebagai koperasi berprestasi ke II tingkat provinsi Riau Tahun 2012, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja dan kesehatan koperasi dikategorikan cukup baik.

Populasi dan Metode Penarikan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota KOPSA MaS sebanyak 636, karena populasi cukup banyak penulis mengambil sampel untuk mewakili populasi. Menurut Sugiyono (2000), dalam penelitian tidaklah selalu perlu untuk meneliti semua individu dalam populasi. Jadi populasi pada penelitian ini seluruh

populasi sebanyak 636 terdiri dari 32 kelompok tani yang masing-masing kelompok tani beranggotakan 10-25 anggota.

Menurut Arikunto (2003), apabila jumlah sampel lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih sesuai dengan kemampuan peneliti. Berdasarkan pendapat tersebut sampel pada penelitian ini dapat ditentukan sebanyak 10% dari jumlah populasi sehingga jumlah sampel adalah $636 \times 10\% = 63,6$ atau 64 anggota yang diambil secara acak (random) dengan tidak membedakan ras dan tidak semua anggota tinggal di desa tersebut sehingga karakteristik dari anggota hampir keseluruhan sama.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan atau objek penelitian dimana anggota koperasi aktif sebagai responden melalui pengisian kuisisioner dan proses wawancara. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada responden guna memperoleh data dan informasi lain yang dianggap perlu. Sedangkan teknik wawancara yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang bertujuan untuk memperoleh keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kopsa mas berupa laporan-laporan atau dokumen kinerja pengurus, catatan yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini dan literatur yang terkait dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan kuisioner, Microsoft Exel dan SPSS. Untuk mengidentifikasi masalah 1 menggunakan analisis deskriptif dengan metode pendekatan *servqual* (*service quality*) yaitu sebuah usaha untuk memahami customer assesment terhadap pelayanan yang diharapkan dibandingkan dengan pelayanan yang diterima dan untuk melihat persentase dari masing-masing dimensi. Dimensi *servqual* terdiri dari *Tangible* (Kenyataan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian). (Parasuraman, 1988 dalam buku Yeni Sumantri, 2019)

Analisis deskriptif dengan menggunakan Skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai negatif (Sugiyono, 2014).

Untuk mengidentifikasi masalah 2. menggunakan uji korelasi pearson untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu variabel dependent (X) dan variabel independent (Y). Korelasi menghasilkan angka positif (+) dan angka negatif (-) yang berarti jika positif mempunyai hubungan searah yaitu jika variabel bebas besar maka variabel terikat juga semakin besar, jika hubungan negatif maka hubungan tidak searah yaitu variabel bebas besar tetapi variabel terikat kecil.

Menurut Suliyanto (2010) dalam menentukan keeratan hubungan antar variabel dilihat dari kriteria yaitu:

$0,00 \leq r < 0,29$ = 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 $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan.

Dalam melihat hubungan antara 2 variabel juga diperlukan uji validitas untuk mengukur keakuratan dari kuisioner dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan, uji Reliabilitas untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kehandalan dari sebuah penelitian, uji normality untuk melihat data yang diperoleh normal atau tidak dan uji linieritas untuk mengetahui hubungan variabel dependent dan independent linier atau tidak.

Alternatif jawaban dalam kuisioner dengan menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut:

Tabel 3. Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2014)

Berikut rumus perhitungan skor jawaban dari skala likert:

1. Menghitung Skor Tertinggi

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

2. Menghitung Indeks Skor

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

Tabel 4. 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)

DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN

Sejarah Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (KOPSA MaS)

Pada Tahun 1995 warga bertransmigrasi ke UPT III, SP IV PT. Buana Wira Lestari, Desa Tanah Tinggi, Kec Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Pada saat itu, telah berdiri sebuah organisasi yang bergerak dibidang keagamaan yang dipimpin oleh bapak Kyai Ahmad Tasrif dengan organisasi bernama “Jamaah Manaqib An-Nahdiyah” yang memiliki anggota sebanyak 21 orang. Pada tahun 1996, organisasi tersebut mendirikan sebuah usaha ekonomi yaitu Koperasi Usaha Bersama (KUB), dengan kegiatan usaha yang menyediakan 9 bahan pokok untuk kebutuhan anggota. Tahun 1996-1997 KUB berjalan sangat baik, walaupun modal awal hanya simpanan pokok Rp. 10.000,-/ anggota, bahkan disambut baik di masyarakat luas dan anggota semakin bertambah seiring berjalannya waktu.

Pada Mei 1997, Koperasi Usaha Bersama (KUB) mengadakan rapat anggota dengan membahas bagaimana KUB dapat melayani masyarakat dengan tidak membedakan suku, agama dan budaya sehingga didapatkan kesimpulan dari rapat tersebut akan merubah KUB menjadi KUD dan akhirnya hasil keputusan tersebut diajukan kepada Kepala Unit Pemukiman Transmigrasi (Ka UPT). Tanggal 14 Februari 1997 diadakannya rapat besar yang melibatkan berbagai lapisan masyarakat untuk mendirikan Koperasi Unit Desa dan semua setuju dengan hasil rapat tersebut maka terbentuklah Koperasi Unit Desa Harapan Kita (HARTA) yang beranggotakan 550 orang. Tetapi Koperasi Harapan Kita (HARTA) belum boleh berstatus sebagai Koperasi karena belum terdaftar pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Kabupaten Kampar dan Menteri Koperasi dan masih disebut sebagai Unit Usaha Otonom (UUO) dengan Koperasi Lestari Jaya sebagai induknya yang

sudah memiliki badan hukum. Seiring berjalannya waktu dengan usaha dan dukungan dari Ka UPT yang bekerja keras untuk mengusahakan UUG menjadi Koperasi tidak menunggu waktu lama sehingga mendapatkan apa yang diinginkan dari Unit Usaha Otonom Harapan Kita menjadi Koperasi Petani Sawit Harapan Kita yang beranggotakan 636 orang. Telah memiliki badan hukum Nomor. 03/BH/KDK 4/IX/98 yang disahkan pada tanggal 01 September 1998.

Tahun 1998-2000 Koperasi Petani Sawit Harapan Kita (Kopsa HARTA) melalui perjalanan yang cukup baik hingga koperasi dapat menyediakan 9 bahan pokok (sembako) dan keperluan pertanian seperti pupuk, racun dan obat-obatan. Akhir tahun 2000 Koperasi Harapan Kita memilih pengurus kembali yaitu:

Tabel 5. Pengurus Kopsa Mas Tahun 2000-2005

No	Nama	Jabatan
1	Rahmat Ramli	Ketua
2	Irwan Abdullah	Sekretaris
3	Drs.Bukhori	Bendahara

Sumber: Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (2020)

Dalam kepemimpinan periode ini terjadi masalah dengan penggelapan uang gaji anggota sebesar Rp. 850.000.000,- sehingga pada saat itu tidak satupun anggota menerima gaji. Pada saat itu terjadi rapat besar-besaran untuk pergantian pengurus dan nyawa koperasi kedepannya. Semakin hari keadaan koperasi sangat memprihatinkan sehingga menimbulkan pandangan buruk di masyarakat. Hari senin 21 Maret 2005 koperasi mengganti nama dengan harapan akan merubah nasib koperasi, dari hasil rapat koperasi petani sawit harapan kita berganti nama menjadi Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa MaS) dengan pengurus sebagai berikut:

Tabel 6: Pengurus Kopsa Mas Tahun 2005-2010

No	Nama	Jabatan
1	Utung Sujarwo	Ketua
2	Subarjo	Sekretaris
3	Narsan	Bendahara
4	Rikam	Ketua Badan Pengawas
5	Darun	Badan Pengawas 1
6	Karyono	Badan Pengawas 2

Sumber: Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (2020)

Tahun 2006 koperasi mengajukan pinjaman modal kepada Bank BPR Sari Madu untuk modal usaha waserda, saprodi dan unit simpan pinjam dan dari simpanan pokok serta simpanan wajib anggota setiap bulannya. Sehingga koperasi mulai berkembang dan mengganti pengurus untuk periode ke 4 masa jabatan 2010-2012:

Tabel 7. Pengurus Kopsa Mas 2010-2012

No	Nama	Jabatan
1	Kepala Desa Sukidi	Penasehat
2	Utung Sujarwo	Ketua
3	Subarjo	Sekretaris
4	Narsan	Bendahara
5	Darun	Ketua Badan Pengawas
6	Karyono	Badan Pengawas 1
7	Marsono	Badan Pengawas 2

Sumber: Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (2020)

Sampai saat ini koperasi berjalan dengan lancar dan dapat melayani berbagai kebutuhan anggota yang bergerak di bidang simpan pinjam, penjualan TBS ke perusahaan inti, waserda, saprodi dan banguna yang bergerak di tanaman kelapa sawit.

Letak dan Luas Daerah Penelitian

Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang terletak di Desa Tanah Tinggi, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau dengan luas wilayah 15.76 km² atau 1.576 ha dengan jenis wilayah dataran rendah yang 80,68%

dimanfaatkan sebagai lahan perkebunan kelapa sawit. Dengan batasan wilayah sebagai berikut:

Utara	: Desa Gerbang Sari
Selatan	: Desa Sekijang
Barat	: Desa Kijang Jaya
Timur	: Desa Tapung Makmur

Penggunaan Lahan Untuk Umum

Tabel 8. Penggunaan Lahan di Desa Tanah Tinggi

No	Penggunaan Lahan	Luas (ha)
1	Pemukiman Warga	17
2	Perkantoran	3
3	Sekolah	3
4	Tanaman Palawija	2
5	Tanaman Kelapa Sawit	1.272
6	Lainnya	279,6
Total		1.576

Sumber: Kantor Kepala Desa Tanah Tinggi (2020)

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa penggunaan lahan di Desa Tanah Tinggi yang paling luas terlihat di pembudidayaan tanaman kelapa sawit seluas 1.272 ha dibandingkan dengan lahan pertanian untuk tanaman palawija yang hanya memiliki luas 2 ha sedangkan sisanya dipadatkan oleh pemukiman warga, perkantoran, sekolah dan lainnya.

Jumlah Penduduk

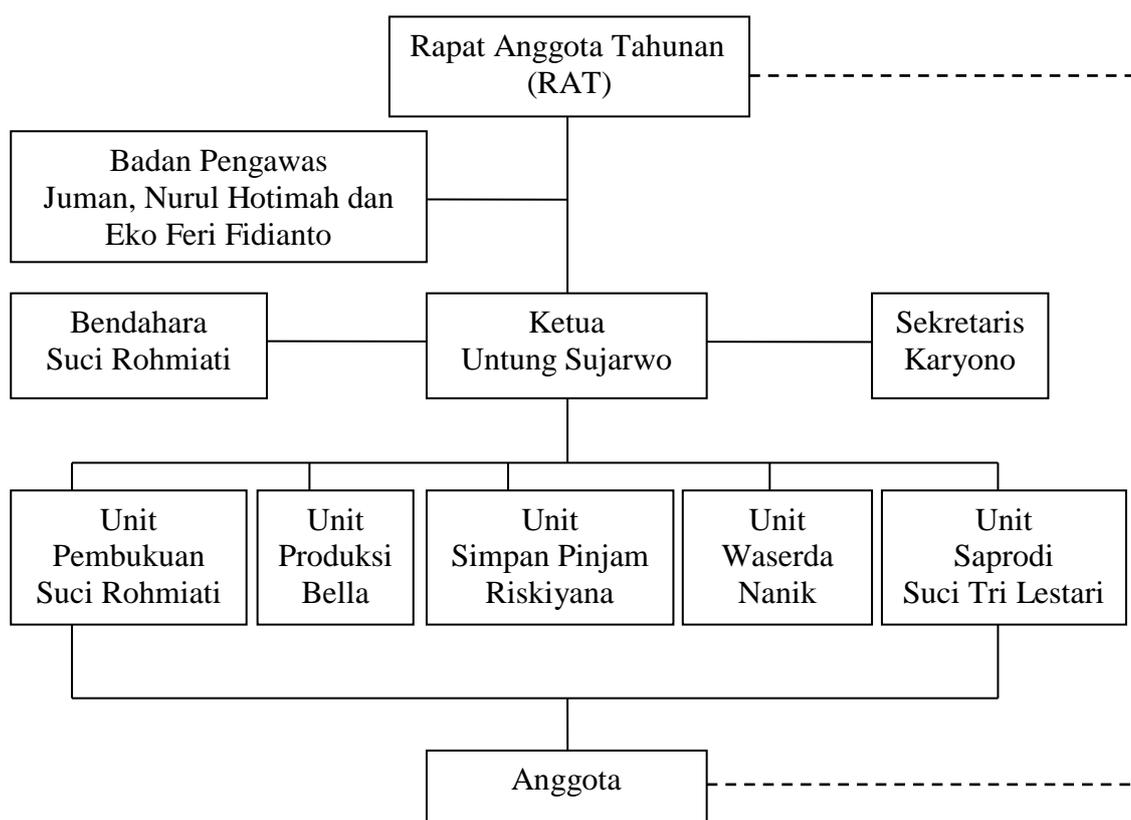
Tabel 9. Jumlah Penduduk di Desa Tanah Tinggi

No	Penduduk	Jumlah
1.	Laki-laki	1.302
2.	Perempuan	1.335
3.	Pendatang	36
4.	Pergi	11
Total		2.637

Sumber: Kantor Kepala Desa Tanah Tinggi (2020)

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa di Desa Tanah Tinggi pada tahun 2020 yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.637 jiwa yang terdiri dari penduduk berjenis kelamin perempuan yang paling dominan sebanyak 1.335 jiwa dibandingkan dengan penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 1.302 jiwa, dan jumlah penduduk pendatang lebih banyak yaitu 36 jiwa daripada jumlah penduduk yang pergi sebanyak 11 jiwa.

Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera

Visi Misi dan Tujuan

Visi:

“Terwujudnya pelayanan yang optimal untuk meningkatkan kesejahteraan anggota”.

Misi:

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

Tujuan:

1. Membantu terwujudnya pelayanan yang optimal untuk meningkatkan kesejahteraan anggota
2. Membantu memajukan perekonomian masyarakat Desa
3. Membantu pengembangan usaha tani masyarakat lokal.

Kegiatan Bidang Usaha Koperasi**1. Bidang Usaha Penjualan TBS**

Bidang usaha penjualan TBS berupa penjualan dari plasma ke perusahaan inti dengan proses panen TBS, muat TBS, pembuatan surat pengantar buah ke PKS, angkut TBS ke PKS, timbang di weigh bridge PKS, bongkar TBS di loading rump PKS, timbang weigh bridge truk dan kartu timbang. Penyerahan TBS dengan KUD dan mendapatkan harga langsung dari perusahaan inti.

2. Bidang Usaha Simpan Pinjam

Bidang usaha simpan pinjam berupa simpanan pokok anggota sebesar Rp. 50.000,- untuk pertama bergabung menjadi anggota, simpanan wajib

anggota sebesar Rp. 5.000,- per anggota per bulan dan simpanan tabungan anggota yang dimanfaatkan koperasi untuk modal simpan pinjam dan modal usaha, pinjaman berupa pinjaman bank yaitu: Bank Riau, BRI dan Bank Sinar Mas. Pinjaman yang dilakukan anggota menggunakan sistem pembayaran dipotong dari hasil panen penjualan TBS setiap bulannya dan apabila anggota tidak dapat membayar sesuai waktu yang ditentukan koperasi akan memberikan perpanjangan waktu sampai anggota dapat membayar sesuai kesepakatan bersama dengan bunga yang ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama sebanyak 2% perbulan dengan syarat peminjaman berupa foto copy KTP.

3. Bidang Usaha Waserda

Bidang usaha waserda tersedia untuk anggota dan non anggota menyediakan 9 bahan pokok, peralatan rumah tangga dan kebutuhan rumah tangga lainnya dengan harga yang lebih tinggi dari warung disekitarnya tetapi anggota dapat kredit barang sesuai kesepakatan berupa pemotongan dari hasil TBS perbulan atau diluar dari pemotongan hasil TBS dengan berstatus sebagai anggota dan anggota bisa mengambil barang duluan lalu membayarnya bulan depan atau berapa bulan kedepan tergantung kesepakatan bersama.

4. Bidang Usaha Saprodi

Bidang usaha saprodi seperti sarana produksi berupa ngkutan truk untuk mengangkut TBS ke PKS dan menyediakan pupuk, alat pertanian yang dapat diambil dengan sistem kredit.

5. Bidang Usaha Bangunan

Bidang usaha bangunan menyediakan bahan bangunan seperti semen, batu, pasir, alat bangunan dan keperluan bangunan lainnya dengan harga penawaran lebih tinggi dari tokoh di sekitar karena di koperasi ini dapat menerima sistem kredit.

Karakteristik Anggota KOPSA MaS

Dalam penelitian ini sampelnya adalah anggota KOPSA MaS sebanyak 64 anggota yang memiliki karakteristik berbeda, dari penelitian terdapat beberapa karakteristik anggota yaitu berdasarkan umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan produksi TBS per bulan.

Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Umur Anggota KOPSA MaS

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	25-35	7	11
2	36-40	12	19
3	41-50	19	30
4	51-60	22	34
5	>61	4	6
Jumlah		64	100

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 10 menunjukkan bahwa karakteristik umur anggota terbanyak berada di umur 51-60 tahun yaitu sebanyak 22 anggota dengan persentase sebesar 34%. Sedangkan karakteristik umur anggota sedikit berada di umur >61 tahun yaitu sebanyak 4 anggota dengan persentase 6%.

Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Anggota KOPSA MaS

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	6	9
2	SD	23	36
3	SMP	17	27
4	SMA/Sederajat	14	22
5	Sarjana atau lainnya	4	6
Jumlah		64	100

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 11 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir anggota terbanyak adalah pendidikan SD sebanyak 23 anggota dengan persentase 36%. Sedangkan untuk pendidikan terakhir anggota terkecil adalah pendidikan sarjana atau lainnya sebanyak 4 anggota dengan persentase 6%. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan tingkat pendidikan petani dikategorikan rendah.

Tabel 12. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan anggota KOPSA MaS

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	Petani	34	53
2	Wiraswasta/pedagang	24	37,5
3	PNS	3	5
4	TNI/POLRI	1	1,5
5	Supir/angkutan	2	3
Jumlah		64	100

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 12 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir anggota terbanyak adalah bekerja sebagai petani sebanyak 34 anggota dengan persentase 53%. Sedangkan untuk jenis pekerjaan sebagai TNI/POLRI sebanyak 1 dengan persentase 1,5%.

Tabel 13. Karakteristik Berdasarkan Produksi TBS per bulan anggota KOPSA MaS

No	Produksi TBS (Ton/Bulan)	Jumlah (Anggota)	Persentase (%)
1	< 3	5	8
2	3-4	38	59
3	> 4	21	33
Jumlah		64	100

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 13 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan produksi per bulan anggota terbanyak adalah berkisar antara 3-4 ton/bulan sebanyak 38 anggota dengan persentase 59%. Sedangkan produksi TBS/bulan terkecil < 3 ton/bulan sebanyak 5 anggota dengan persentase 8%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap pelayanan

Kepuasan anggota di pengaruhi oleh pelayanan yang baik, maka kepuasan diartikan keadaan dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan, harapan dan keperluan anggota yang dapat dipenuhi oleh koperasi itu sendiri. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila suatu koperasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan anggotanya. Dalam penelitian ini pelayanan dilihat dari kualitas pelayanan itu sendiri, yang diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1.) *Tangible* (kenyataan) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. 2.) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3.) *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas. 4.) *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. 5.) *Emphaty* (perhatian) merupakan perhatian yang diberikan pengurus secara personal atau individu kepada pelanggan dengan berusaha untuk mengetahui kebutuhan konsumen.

Berikut hasil penjabaran skor pada setiap indikator kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan atau service quality (servqual) :

1. *Tangible* (Kenyataan)

Kenyataan atau bukti fisik terkait dengan penampilan pengurus, keadaan fisik sekitar koperasi dan teknologi penunjang kegiatan koperasi. Di bawah ini penjelasan dari indikator *tangible* (kenyataan) yaitu:

Tabel 14. Indikator *Tangible* (kenyataan)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	Lokasi yang strategis	37	185	27	108	-	-	-	-	-	-	293	91,6
2.	Lingkungan bersih, luas dan asri	19	95	45	180	-	-	-	-	-	-	275	86
3.	Kantor yang nyaman dan rapi	4	20	60	240	-	-	-	-	-	-	260	81,3
4.	Teknologi sebagai penunjang kegiatan	48	240	16	64	-	-	-	-	-	-	304	95
5.	Penampilan pengurus rapi	11	55	53	212	-	-	-	-	-	-	267	83,4
6.	Karyawan menggunakan seragam kerja	-	-	-	-	6	18	43	86	15	15	119	37,2
7.	Tersedia fasilitas kantor	15	75	49	196	-	-	-	-	-	-	271	84,7
8.	Tersedia brosur simpan pinjam dan informasi untuk anggota	12	60	52	208	-	-	-	-	-	-	268	83,8
				Jumlah								2.057	643
				Rata-rata								257,1	80,4

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang dilihat dalam indikator *tangible* (kenyataan) menghasilkan jumlah skor sebesar 2.057 dan rata-rata sebesar 257,1. Dimana menghasilkan skor tertinggi berada di pernyataan 4 yaitu teknologi sebagai penunjang proses kegiatan dengan total skor sebesar 304 dan dengan persentase sebesar 95% termasuk kategori sangat baik hasil ini disebabkan karena teknologi yang diterapkan Kopsa Mas sangat membantu dan mempermudah proses pengolahan kegiatan setiap anggota. Sedangkan untuk skor terendah berada di pernyataan 6 yaitu karyawan menggunakan seragam kerja dengan menghasilkan total skor sebesar 119 dengan persentase sebesar 37,2% termasuk kategori tidak baik, ini disebabkan karena karyawan sudah tidak lagi

menggunakan seragam kerja yang telah disediakan oleh kopsa mas, mereka hanya menggunakan baju kerja biasa dan baju seragam hanya digunakan saat rapat anggota tahunan (RAT).

Pada pernyataan 1 lokasi Kopsa Mas yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya menghasilkan total skor sebesar 293 dengan persentase sebesar 91,6% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan menunjukkan Kopsa Mas terletak dekat dengan kantor kepala desa, puskesmas, sekolah pertanian dan rumah penduduk sehingga memudahkan akses menuju ke koperasi ini. Pada pernyataan 2 lingkungan kopsa mas yang bersih, luas dan asri menghasilkan total skor sebesar 275 dengan persentase sebesar 86% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan menunjukkan Kopsa Mas memiliki lingkungan yang luas, tempat parkir yang luas, tanaman pohon yang membuat koperasi ini asri dan lingkungan yang bersih. Pada pernyataan 3 kantor Kopsa Mas yang bersih, nyaman dan rapih menghasilkan total skor sebesar 260 dengan persentase sebesar 81,3% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa kantor Kopsa Mas memiliki kantor yang bersih dan rapih sehingga membuat anggota nyaman dalam hal melakukan transaksi atau dalam menjalankan kegiatan koperasi.

Pada pernyataan 5 penampilan pengurus rapih menghasilkan total skor sebesar 267 dengan persentase sebesar 83,4% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa pakaian yang dipakai pengurus sopan dan menggunakan sepatu pada jam kegiatan koperasi. Pada pernyataan 7 tersedianya fasilitas kantor menghasilkan total skor sebesar 271 dengan persentase sebesar 84,7% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil dilapangan bahwa

koperasi menyediakan fasilitas lengkap untuk kenyamanan dari anggota itu sendiri. Dan pada pernyataan 8 tersedianya brosur simpan pinjam dan informasi yang berkaitan untuk anggota menghasilkan total skor sebesar 268 dengan persentase sebesar 83,8% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa koperasi selalu menyediakan brosur dan memberikan informasi untuk anggota agar anggota dapat dengan mudah melihat dan mengetahui informasi ketentuan peminjaman atau penyimpanan kepada anggota.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan dimana pengurus mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan berupa ketepatan waktu dan sikap perhatian yang adil ke semua anggotanya. Di bawah ini penjelasan dari indikator *reliability* (keandalan) yaitu:

Tabel 15. 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.	RAT tepat waktu	-	-	6	24	39	117	19	38	-	-	179	56
2.	SHU dibagi adil dan merata	-	-	49	196	13	39	2	4	-	-	239	74,7
3.	Simpan pinjam lancar	-	-	4	16	41	123	19	38	-	-	177	55,3
4.	Anggota mendapatkan informasi transparan mengenai rincian biaya pengeluaran dan pemasukan kopsa mas	-	-	35	140	24	72	5	10	-	-	222	69,4
5.	Kebutuhan anggota selalu tersedia di waserda	-	-	14	56	45	135	5	10	-	-	201	62,8
6.	Seimbangnya pendapatan dan pengeluaran sawit anggota	17	85	42	168	5	15	-	-	-	-	268	83,8
7.	Pendapatan dari hasil sawit dapat memenuhi kebutuhan anggota sehari-hari	11	55	44	176	9	27	-	-	-	-	258	80,6
8.	Gaji/pendapatan anggota yang diterima meningkat setiap panen	4	20	25	100	32	96	3	6	-	-	222	69,4
		Jumlah										1.766	552
		Rata-rata										220,8	69

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang dilihat dalam indikator *reliability* (keandalan) menghasilkan jumlah skor sebesar 1.766 dan rata-rata sebesar 220,8. Dimana menghasilkan skor tertinggi berada di pernyataan 6 yaitu seimbangya pendapatan dan pengeluaran sawit anggota dengan total skor sebesar 268 dan dengan persentase sebesar 83,8% termasuk kategori sangat baik, hasil ini disebabkan karena anggota mendapatkan hasil dari sawit melebihi dari biaya pengeluaran perawatan dan kebutuhan sawit itu sendiri. Sedangkan untuk skor terendah berada di pernyataan 3 yaitu simpan pinjam di Kopsa Mas lancar dengan menghasilkan total skor sebesar 177 dengan persentase sebesar 55,3% termasuk kategori cukup baik, ini disebabkan karena untuk simpanan atau tabungan anggota, anggota banyak yang tidak berpartisipasi dalam menabung di kopsa mas karena disaat anggota memerlukan uang untuk keperluan pribadi, Kopsa Mas tidak dapat langsung mengeluarkan uang tersebut sehingga anggota lebih memilih menabung diluar dari koperasi yang dapat menarik dana kapan pun saat perlu dan dibutuhkan oleh anggota dan untuk pinjaman juga kopsa mas tidak dapat langsung mengeluarkan uang tersebut sehingga anggota memilih untuk meminjam diluar koperasi yang mempermudah dalam pencairan dana, ini dikarenakan kurangnya modal koperasi dan kurangnya anggota untuk aktif dalam keberlanjutan koperasi.

Pada pernyataan 1 RAT tepat waktu menghasilkan total skor sebesar 179 dengan persentase sebesar 56% termasuk kategori cukup baik, ini sesuai dengan hasil dilapangan bahwa rerata anggota menjawab pernyataan ini netral dan tidak setuju karena kopsa mas selalu telat dalam menyelenggarakan rat bahkan rapat

pernah tidak dilaksanakan selama 3 bulan dikarenakan pengurus lalai dalam mengendalikan keuangan anggota sehingga kopsa mas mengalami kegagalan dalam kinerja dan pelayanannya bahkan gaji anggota selama beberapa bulan tidak diberikan oleh pengurus, dan Kopsa Mas berhasil bangkit kembali dari keterpurukannya sehingga Kopsa Mas dapat mengganti uang anggota yang digelapkan oleh salah satu pengurus internal. Pada pernyataan 2 SHU dibagi adil dan merata menghasilkan total skor sebesar 239 dengan persentase sebesar 74,7% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil dilapangan bahwa shu yang diberikan pengurus sudah adil dan merata tetapi shu yang diberikan hanya ribu rupiah sehingga menyebabkan anggota curiga dengan cara kinerja pengurus.

Pada pernyataan 4 anggota mendapatkan informasi transparan mengenai rincian biaya pengeluaran dan pemasukan Kopsa Mas menghasilkan total skor sebesar 222 dengan persentase sebesar 69,4% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil dilapangan bahwa rata-rata anggota mendapatkan rincian biaya di saat pelaksanaan rat tetapi sebagian anggota merasa koperasi tidak merincikan semua biaya pengeluaran dan pemasukan pada koperasi tersebut. Pada pernyataan 5 kebutuhan anggota selalu tersedia di waserda menghasilkan total skor sebesar 201 dengan persentase sebesar 62,8% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota menjawab netral karena tidak semua anggota memiliki keinginan pembelian yang sama sehingga koperasi tidak setiap saat anggota ingin membeli koperasi langsung menyediakan terkadang anggota harus menunggu lama untuk mendapatkan keinginan yang ingin dibeli dan terkadang saat anggota datang untuk membeli koperasi masih memiliki stok barang yang diinginkan anggota tersebut.

Pada pernyataan 7 pendapatan dari hasil sawit dapat memenuhi kebutuhan anggota sehari-hari menghasilkan total skor sebesar 258 dengan persentase sebesar 80,6% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota setuju karena anggota mendapatkan hasil dari sawit/bulannya 3-4 ton dengan hasil cukup untuk kebutuhan anggota bahkan lebih dari 4 ton. Pada pernyataan 8 pendapatan anggota yang diterima meningkat setiap panen menghasilkan total skor sebesar 222 dengan persentase sebesar 69,4% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban bervariasi tergantung bagaimana anggota memberikan perawatan pada tanaman sawitnya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dimana koperasi memberikan pelayanan yang cepat dengan informasi yang jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami anggota. Di bawah ini penjelasan dari indikator *responsiveness* (ketanggapan) yaitu:

Tabel 16. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total Skor	%
		SS		S		N		TS		STS			
		R	S	R	S	R	S	R	S	R	S		
1.	memberikan pelayanan yang profesional saat jam kerja	15	75	46	184	3	9	-	-	-	-	268	83,8
2.	Menyediakan kotak saran dan kritik	3	15	50	200	11	33	-	-	-	-	248	77,5
3.	Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggota	-	-	49	196	12	36	3	6	-	-	238	74,4
4.	Memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	24	120	40	160	-	-	-	-	-	-	280	87,5
5.	Pengurus siap membantu masalah anggota dan mencari solusi	9	45	41	164	13	39	1	2	-	-	250	78,1
6.	Terdapat sanksi apabila aturan yang berlaku di dilanggar oleh anggota	-	-	6	24	13	39	29	58	16	16	137	42,8
7.	Ada tindakan pengurus dalam memperbaiki akses menuju perkebunan sawit	23	115	40	160	1	3	-	-	-	-	278	86,9
8.	membuat rencana perkembangan koperasi untuk kedepannya	11	55	46	184	7	21	-	-	-	-	260	81,3
		Jumlah										1.959	612,3
		Rata-rata										244,9	76,5

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 16 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang dilihat dalam indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) menghasilkan jumlah skor sebesar 1.959 dan rata-rata sebesar 244,9. Dimana menghasilkan skor tertinggi berada di pernyataan 4 yaitu Kopsa Mas memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dengan total skor sebesar 280 dan dengan persentase sebesar 87,5% termasuk kategori sangat baik, hasil ini disebabkan

karena pengurus Kopsa Mas menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan yaitu melayani anggota dengan baik sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk skor terendah berada di pernyataan 6 yaitu terdapat sanksi apabila aturan yang berlaku di Kopsa Mas dilanggar oleh anggota dengan menghasilkan total skor sebesar 137 dengan persentase sebesar 42,8% termasuk kategori cukup baik, ini disebabkan karena kopsa mas merupakan usaha bersama yang didirikan untuk kesejahteraan bersama sehingga tidak adanya sanksi dan aturan yang berlaku pada kopsa mas.

Pada pernyataan 1 memberikan pelayanan yang profesional pada saat jam kerja menghasilkan total skor sebesar 268 dengan persentase sebesar 83,8% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota setuju karena semua anggota dilayani dengan sebaik-baiknya pada saat jam kerja. Pada pernyataan 2 menyediakan kotak saran dan kritik menghasilkan skor sebesar 248 dengan persentase sebesar 77,5% termasuk kategori baik, hal ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban setuju karena Kopsa Mas memang menyediakan kotak saran dan kritik untuk kemajuan dan mengetahui keinginan anggota serta menilai kinerja dari pengurus kopsa mas. Pada pernyataan 3 memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya menghasilkan total skor sebesar 238 dengan persentase sebesar 74,4% termasuk kategori baik dan pada pernyataan 5 pengurus siap membantu masalah anggota dan mencari solusinya menghasilkan total skor sebesar 250 dengan persentase sebesar 78,1% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban anggota bervariasi karena jarang anggota yang memiliki masalah pribadi, jika satu ada masalah semua juga ada masalah dan

mencari solusinya secara bersama atau melalui rapat anggota, contohnya masalah harga tbs yang turun dibawah Rp. 1.000,- sehingga anggota tidak dapat memenuhi kebutuhannya dari hasil sawit tersebut.

Pada pernyataan 7 tindakan pengurus dalam memperbaiki akses menuju perkebunan sawit menghasilkan total skor sebesar 278 dengan persentase sebesar 86,9% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota setuju karena koperasi selalu merawat jalan untuk menuju perkebunan sawit sehingga dapat mempermudah pengangkutan tbs menggunakan truk. Pada pernyataan 8 Kopsa Mas membuat rencana perkembangan koperasi untuk kedepannya menghasilkan total skor sebesar 260 dengan persentase 81,3% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban setuju karena rencana koperasi sudah dibahas dalam rat sehingga anggota mengetahui rencana yang akan dibuat koperasi kedepannya seperti koperasi saat ini sedang berusaha untuk mengolah dalam bidang peternakan berupa penyediaan sarana untuk menyalurkan hasil ternak tersebut dan menyediakan kebutuhan untuk ternak tersebut. Sehingga pengurus koperasi bukan hanya bergerak di penjualan tbs saja tetapi juga bergerak dalam bidang peternakan yang tujuan utamanya mensejahterakan masyarakat di desa tersebut dan membantu perekonomian masyarakat sekitar. Untuk saat ini rencana perkembangannya belum terlaksana karena kopersi harus mencari pihak yang ingin menampung saluran hasil dari peternakan tersebut.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan atau kepastian berupa kemampuan pengurus dalam melaksanakan tugas dan menjamin kinerja yang baik sehingga timbulnya rasa percaya dan yakin

anggota kepada koperasi atau pengurus Di bawah ini penjelasan dari indikator *assurance* (jaminan) yaitu:

Tabel 17. 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.	menjamin kewanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan	16	80	41	164	7	21	-	-	-	-	265	82,8
2.	mampu menanamkan rasa percaya kepada anggota	9	45	45	180	10	30	-	-	-	-	255	79,7
3.	mampu menjawab pertanyaan anggota	9	45	46	184	7	21	2	4	-	-	254	79,4
4.	Simpan pinjam mampu melayani penyimpanan dan penarikan dana anggota sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan	-	-	6	24	36	108	22	44	-	-	176	55
5.	Sistem kredit di waserda mudah dan cepat	16	80	40	160	8	24	-	-	-	-	264	82,5
6.	bergabung menjadi anggota lebih mudah untuk mendirikan usaha	9	45	40	160	6	18	9	18	-	-	241	75,3
7.	Mendapatkan harga jual lebih murah di waserda	-	-	-	-	16	48	40	80	8	8	136	42,5
8.	Mendapatkan harga TBS sesuai dengan harga yang ditentukan Perusahaan inti	28	140	34	136	2	6	-	-	-	-	282	88,1
Jumlah											1.873	585,3	
Rata-rata											234,1	73,2	

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 17 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang dilihat dalam indikator *assurance* (jaminan) menghasilkan jumlah skor sebesar 1.873 dan rata-rata sebesar 234,1. Dimana menghasilkan skor tertinggi berada di pernyataan 8 yaitu anggota mendapatkan harga TBS sesuai dengan harga yang ditentukan Perusahaan inti dengan total skor sebesar 282 dan dengan persentase sebesar 88,1% termasuk kategori sangat baik, hasil ini disebabkan karena kopsa mas bekerjasama dengan perusahaan inti dan bergerak dalam bidang penjualan TBS ke

perusahaan inti sehingga hasil atau harga yang diberikan Kopsa Mas sama dengan harga yang diberikan perusahaan inti. Sedangkan untuk skor terendah berada di pernyataan 7 yaitu anggota mendapatkan harga jual lebih murah di waserda dengan menghasilkan total skor sebesar 136 dengan persentase sebesar 42,5% termasuk kategori cukup baik, ini disebabkan karena kopsa mas menyediakan kredit di waserda untuk anggota sehingga harga dari waserda lebih mahal dari diluar waserda dan hasil waserda tersebut untuk menambah modal kopsa mas yang kekurangan dalam permodalannya, karena tingginya harga yang ditawarkan di waserda sehingga anggota lebih memilih belanja kebutuhan pokok, pupuk, bahan bangunan dan alat kebutuhan panen menyebabkan anggota lebih memilih belanja diluar waserda yang jauh lebih murah.

Pada pernyataan 1 Kopsa Mas menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan menghasilkan total skor sebesar 265 dengan persentase sebesar 82,8% termasuk kategori sangat baik dan pernyataan 2 pengurus mampu menanamkan rasa percaya kepada anggota menghasilkan total skor 255 dengan persentase 79,7% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban anggota setuju karena kopsa mas menjalankan tugasnya dengan baik dan pengurus memiliki kemampuan dalam hal transaksi keuangan dan pengurus juga menjalankan kemanan tersebut. Pada pernyataan 3 pengurus mampu menjawab pertanyaan anggota menghasilkan total skor sebesar 254 dengan persentase sebesar 79,4% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa rerata anggota dengan jawaban bervariasi karena pengurus menjawab pertanyaan sesuai kemampuan dan pengetahuannya.

Pada pernyataan 4 simpan pinjam mampu melayani penyimpanan dan penarikan dana anggota sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan menghasilkan total skor sebesar 176 dengan persentase sebesar 55% termasuk kategori cukup baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa rerata anggota kurang setuju karena anggota melakukan peminjaman tidak dapat direalisasikan dengan cepat dikarenakan modal koperasi yang tidak ada dan untuk penyimpanan anggota tidak dapat menarik dana mereka sesuai keinginan mereka sampai menunggu berhari-hari, dikarenakan uang anggota dipakai untuk modal koperasi. Pada pernyataan 5 sistem kredit di waserda mudah dan cepat menghasilkan total skor sebesar 264 dengan persentase sebesar 82,5% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota setuju karena syarat utama harus berstatus sebagai anggota koperasi, maka apabila anggota tidak dapat membayar, koperasi dapat memotong dari hasil gaji anggota tersebut.

Pada pernyataan 6 dengan bergabung menjadi anggota Kopsa Mas anggota lebih mudah untuk mendirikan usaha menghasilkan total skor sebesar 241 dengan persentase sebesar 75,3% termasuk kategori baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata jawaban anggota bervariasi karena ini sesuai dengan pendapatan sawit masing-masing anggota sehingga kebutuhan dan tergantung usaha apa yang ingin di buat.

5. *Emphaty* (Perhatian)

Perhatian yang dimaksud berupa perhatian tulus yang bersifat pribadi dengan tujuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan anggota. Di bawah ini penjelasan dari indikator *emphaty* (perhatian) yaitu:

Tabel 18. 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 ramah dan sopan dalam melayani anggotanya	22	110	42	168	-	-	-	-	-	-	278	86,9
2.	Pengurus menerima kritik dan saran dari anggota dengan sabar dan memperbaiki kritik yang diberikan	2	10	55	220	7	21	-	-	-	-	251	78,4
3.	memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja	2	10	14	56	45	135	3	6	-	-	207	64,7
4.	memberikan perhatian personal	2	10	52	208	8	24	2	4	-	-	246	76,9
5.	Pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota	9	45	50	200	5	15	-	-	-	-	260	81,3
6.	Kopsa mas memberikan hadiah pada perayaan hari besar	13	65	46	184	5	15	-	-	-	-	264	82,5
7.	Kopsa mas memberikan hadiah atau bonus kepada anggota yang sudah lama bergabung	-	-	1	4	10	30	37	74	16	16	124	38,8
8.	Anggota mendapatkan bimbingan dari perusahaan seperti penyuluh pertanian	-	-	6	24	42	126	16	32	-	-	182	56,9
		Jumlah										1.812	566,4
		Rata-rata										226,5	70,8

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 18 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera yang dilihat dalam indikator *emphaty* (perhatian) menghasilkan jumlah skor sebesar 1.812 dan rata-rata sebesar 226,5. Dimana menghasilkan skor tertinggi berada di pernyataan 1 yaitu Pengurus/karyawan Kopsa Mas ramah dan sopan dalam melayani anggotanya dengan total skor sebesar 278 dan dengan persentase sebesar 86,9% termasuk kategori sangat baik, hasil ini disebabkan karena pengurus selalu menerapkan keramahan dan sopan santun kepada setiap anggota untuk memberikan pelayanan yang profesional. Sedangkan untuk skor terendah berada di pernyataan 7 yaitu Kopsa Mas memberikan hadiah atau bonus kepada anggota

yang sudah lama bergabung dengan menghasilkan total skor sebesar 124 dengan persentase sebesar 38,8% termasuk kategori tidak baik, ini disebabkan karena anggota mulai bergabung di Kopsa Mas dari awal berdirinya atau kavling milik orang yang dijual sehingga hanya berganti nama atau menggunakan nama anggota yang pertama, untuk hadiah atau bonus kepada anggota yang sudah lama bergabung tidak ada karena biasanya bonus atau hadiah diberikan saat mengadakan rapat anggota tahunan dan tergantung shu yang dihasilkan dan apabila shu yang dihasilkan rendah maka Kopsa Mas tidak memberikan dorprize atau hadiah.

Pada pernyataan 2 pengurus menerima kritik dan saran dari anggota dengan sabar dan memperbaiki kritik yang diberikan menghasilkan total skor sebesar 251 dengan persentase sebesar 78,4% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa rerata jawaban anggota setuju karena kritik dan saran anggota dapat memperbaiki kinerja pengurus agar lebih baik kedepannya dan anggota juga memperbaiki kritik dan saran dari anggota. Pada pernyataan 5 pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota menghasilkan total skor sebesar 260 dengan persentase sebesar 81,3% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa pengurus akan membantu dan peduli akan setiap permasalahan anggota.

Pada pernyataan 3 pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja menghasilkan total skor sebesar 207 dengan persentase sebesar 64,7% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa rerata jawaban anggota bervariasi karena jarang anggota yang memiliki urusan di luar jam kerja dan untuk anggota yang memiliki keperluan di luar jam kerja pihak pengurus selalu siap

melayani diluar dari jam kerja. Pada pernyataan 4 pengurus memberikan perhatian personal kepada anggota menghasilkan total skor sebesar 246 dengan persentase sebesar 76,9% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa pengurus memberikan perhatian personal seperti menawarkan pinjaman atau adanya masalah dalam keuangan anggota atau hasil dari gaji anggota yang langsung di tanyakan secara personal kepada anggota dan mencoba mengetahui keinginan dari anggota, apabila ada anggota yang kurang aktif dalam segala kegiatan koperasi pihak koperasi memberikan perhatian dan penjelasan agar anggota tersebut dapat aktif dalam kegiatan koperasi tersebut.

Pada pernyataan 6 Kopsa Mas memberikan hadiah perayaan hari besar menghasilkan total skor sebesar 264 dengan persentase sebesar 82,5% termasuk kategori sangat baik, ini sesuai dengan hasil di lapangan bahwa rerata anggota menjawab setuju karena anggota selalu mendapatkan hadiah dari koperasi saat ulang tahun koperasi berupa uang tunai ke setiap anggota dan untuk hadiah di hut RI dan hari buruh nasional koperasi tidak memberikan hadiah apapun. Pada pernyataan 8 anggota mendapatkan bimbingan dari perusahaan seperti penyuluh pertanian menghasilkan total skor sebesar 182 dengan persentase sebesar 56,9% termasuk kategori cukup baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa rerata anggota menjawab bervariasi karena perusahaan jarang menurunkan seorang penyuluh untuk memberikan ilmu kepada para petani plasma sehingga anggota menjawab netral dan tidak setuju.

6. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan hasil penilaian konsumen setelah melakukan pembelian apa yang diperoleh atau didapatkan sama dengan harapan atau keinginan konsumen. Di bawah ini penjelasan dari kepuasan yaitu:

Tabel 19. 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 KOPSA MaS	4	20	44	176	15	45	1	2	-	-	243	76
2.	Anggota sudah merasa puas dengan kinerja KOPSA MaS	2	10	39	156	23	69	-	-	-	-	235	73,4
3.	Anggota terbantu dengan berdirinya KOPSA MaS	8	40	33	132	20	60	3	6	-	-	238	74,4
4.	KOPSA MaS dapat memahami harapan dan kebutuhan anggota	4	20	36	144	22	66	2	6	-	-	234	73,1
		Jumlah										950	296,9
		Rata-rata										237,5	74,2

Sumber: Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 19 menunjukkan bahwa kepuasan anggota memiliki total skor sebesar 950 dan rata-rata sebesar 237,5. Dimana hasil tertinggi berada di pernyataan 1 menghasilkan total skor sebesar 243 dengan persentase 76% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa secara keseluruhan anggota MaS puas dengan layanan jasa yang disediakan oleh pihak Kopsa Mas yaitu jasa penjualan tbs petani plasma ke perusahaan inti dengan sarana prasarana yang disediakan oleh pihak koperasi sehingga memudahkan anggota dalam hal pengangkutan tbs. Dimana hasil terendah berada di pernyataan 3 menghasilkan total skor sebesar 238 dengan persentase sebesar 74,4% termasuk kategori baik, ini sesuai hasil di lapangan bahwa secara keseluruhan anggota menjawab bervariasi karena sebagian anggota yang tidak aktif dalam kegiatan koperasi tidak dapat merasakan manfaat dari berdirinya koperasi ini, bahkan mereka hanya

berfikir koperasi berdiri hanya untuk membantu penjualan tbs ke perusahaan inti saja tidak yang lainnya. Tetapi kenyataannya anggota yang merasa setuju mereka aktif dalam kegiatan koperasi bahkan mereka merasakan banyak manfaat dari berdirinya koperasi ini, dapat dilihat dari sistem kredit di waserda yang berguna untuk membantu keuangan anggota dan kebutuhan anggota sehari-hari bahkan koperasi dapat memenuhi kebutuhan anggota walaupun tidak sepenuhnya.

Dibawah ini penjelasan dari skor yang diperoleh dari masing-masing indikator yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan yang diberikan kopsa mas di Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Riau:

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kopsa Mas

No	Indikator Pelayanan	Skor	Persentase (%)	Keterangan
1	Tangible (Kenyataan)	2.057	80,4	Sangat Baik
2	Reliability (Keandalan)	1.766	69	Baik
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	1.959	76,5	Baik
4	Assurance (Jaminan)	1.873	73,2	Baik
5	Emphaty (Perhatian)	1.812	70,8	Baik
6	Kepuasan Anggota	950	74,2	Baik
Jumlah		10.417	-	-
Rata-rata		1.736	74	Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 20 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap Kopsa Mas menghasilkan jumlah rata-rata 1.736 dengan persentase 74 % dengan melihat skor interval dan termasuk kategori baik, dengan ini anggota koperasi mampu memahami setiap pernyataan dalam indikator. Berdasarkan hasil penelitian di dapat indikator tertinggi berada pada indikator *tangible* (kenyataan) dengan nilai 2.057 dengan persentase 80,4 dengan kategori sangat baik, ini disebabkan karena kopsa mas mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak

eksternal terkait dengan penampilan pengurus, keadaan koperasi yang dekat dengan fasilitas desa lainnya termasuk puskesmas, sekolah, kantor kepala desa, masjid dan pasar tradisional dan teknologi penunjang kegiatan koperasi seperti komputer dan telepon masih layak digunakan dan tersusun dengan rapi. Sedangkan hasil terendah berada pada indikator *reliability* (keandalan) dengan nilai 1,766 dengan persentase 69% dengan kategori baik, ini disebabkan karena kopsa mas tidak mampu dalam memberikann pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya berupa pembagian shu dan penyelenggaraan RAT yang tidak tepat waktu dan waktu pengunduran rat yang sangat lama bahkan rat tidak dilaksanakan selama 2 tahun dikarenakan adanya masalah penggelapan uang anggota oleh pihak internal dan simpan pinjam yang dilakukan tidak berjalan lancar karena tidak adanya informasi yang transparan mengenai biaya anggota. Kebutuhan anggota diwaserda tidak selalu tersedia.

Kepuasan anggota menghasilkan total skor sebesar 950 dengan persentase sebesar 74,2% dengan kategori baik, ini disebabkan karena anggota puas dengan pelayanan keseluruhan jasa, kinerja, manfaat dan kebutuhan anggota.

B. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk untuk mengukur keakuratan suatu kuisiонер dari setiap pernyataan dari masing-masing variabel dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Suatu pernyataan penelitian dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0.05.

Adapun hasil uji validitas dalam penelitian dapat dilihat pada Lampiran 5 menunjukkan bahwa hasil analisis uji validitas setiap pernyataan pada variabel

kepuasan (x) dan pelayanan (y) bernilai valid dengan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang didapat dari tabel r dengan rumus $df = (N-2)$ dimana, df sebagai derajat kebebasan, N sebagai banyaknya sampel dan 2 merupakan angka ketentuan dari tabel r dengan nilai signifikansi $\alpha=0.05$. Maka diperoleh $df=(64-2) = 62$ dengan nilai $r_{tabel}=0,2461$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kehandalan dari sebuah penelitian. Suatu penelitian dikatakan reliabel jika cronbach's alpha $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas dari penelitian dapat dilihat pada Lampiran 7 menunjukkan bahwa hasil analisis uji reliabilitas pada setiap variabel bernilai reliabel dengan memiliki hasil cronbach's alpha $> 0,60$.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk dapat mengetahui suatu variabel terikat dan variabel bebas sudah berdistribusi secara normal atau tidak normal.

Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada Lampiran 9 dilakukan dengan grafik normal probability plot menunjukkan bahwa hasil data berdistribusi normal yang dapat dijelaskan dari penyebaran titik-titik di garis diagonal utama. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa hasil apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dikategorikan normal yaitu $0,939 > 0,05$.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan dengan variabel kepuasan mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai signifikasinya (linearity) $< 0,05$.

Adapun hasil dari uji linearitas dari penelitian dapat dilihat pada Lampiran 10 menunjukkan bahwa hasil analisis uji linearitas mempunyai nilai signifikan pada linearity sebesar $0,01 < 0,05$ maka, antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan mempunyai hubungan yang linear.

5. Uji Korelasi Pearson

Uji korelasi pearson digunakan untuk menguji signifikansi antara dua variabel dan mengetahui kuat lemah hubungan. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Uji korelasi pearson digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara 2 variabel. Dimana rentang nilai dari koefisien korelasi -1, 0 dan 1, apabila nilai korelasi mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, sedangkan jika nilai korelasi mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Adapun hasil dari uji korelasi pearson dari penelitian ini yaitu:

Tabel 21. Hasil Uji Korelasi Pearson

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.321**
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.321**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	64	64

Sumber: *Data Primer Diolah (2020)*

Berdasarkan Tabel 21 menunjukkan bahwa uji korelasi pearson menghasilkan angka koefisien korelasi bertanda positif (+) yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan (x) dan variabel kepuasan (Y) bersifat berbanding lurus, artinya peningkatan variabel satu akan diikuti variabel lainnya yaitu ada hubungan antara variabel X dan variabel Y. Dimana nilai tingkat signifikansi $0,01 < 0,05$

maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan dengan kepuasan. Menghasilkan nilai koefisien korelasi 0,321 artinya apabila tingkat pelayanan meningkat maka tingkat kepuasan juga menjadi meningkat pada tingkat kepercayaan 95%, dengan asumsi $0,30 \leq r < 0,49$ maka disimpulkan bahwa variabel pelayanan memiliki hubungan yang lemah terhadap kepuasan anggota.

Hubungan pelayanan dikatakan memiliki hubungan yang lemah karena pada layanan jasa yang diberikan, kinerja dan dapat memenuhi kebutuhan anggota. Anggota sudah merasa puas tetapi kenyataannya anggota tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yang berkaitan dengan dimensi servqual. Hal ini disebabkan koperasi pernah membuat kinerja yang tidak bagus sehingga anggota sangat kecewa dengan hal tersebut, dalam hal ini pengurus internal menggelapkan uang anggota dan tidak menempatkan uang pada tempatnya, sehingga anggota dalam beberapa bulan tidak mendapatkan gaji dari hasil sawitnya. Dan kredit anggota yang sudah dibayar hilang karena korupsi dari salah satu pengurus internal. Dengan adanya kejadian tersebut koperasi mengalami penurunan atau bangkrut karena koperasi harus membayar dan mengembalikan uang anggota yang sudah di rampas.

Seiring berjalannya waktu koperasi bangkit kembali dengan kesabaran dan terus berusaha, pengurus koperasi mampu menata rencana untuk kedepannya. Dengan adanya hal ini membuat anggota masih kurang percaya pada pihak kud sehingga hubungan antara pelayanan dan kepuasan anggota menghasilkan hubungan yang lemah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Kopsa Mas menghasilkan kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, maka indikator tertinggi berada pada indikator *tangible* (kenyataan) dengan kategori sangat baik. Sedangkan hasil terendah berada pada indikator *reliability* (keandalan) dengan kategori baik. Untuk kepuasan menghasilkan kategori baik.
2. Terdapat hubungan yang nyata antara tingkat pelayanan dengan tingkat kepuasan pada tingkat kepercayaan 95 %.

Saran

1. Untuk Pengurus Kopsa Mas

Diharapkan para pengurus tetap mempertahankan kinerja dan pelayanan yang sudah bagus di mata anggota dan kopsa mas diharapkan untuk memperhatikan keinginan anggota serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi serta berusaha meningkatkan kepercayaan anggota kembali kepada kopsa mas. Dengan memberikan penghargaan untuk anggota yang aktif sehingga anggota dapat semangat dalam ikut serta dalam kegiatan di koperasi berupa simpan pinjam, belanja di waserda dan kegiatan lainnya.

2. Untuk Anggota Kopsa Mas

Diharapkan para anggota untuk selalu aktif dalam setiap kegiatan koperasi baik simpan pinjam, belanja kebutuhan di waserda serta ikut aktif berperan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi, karena anggota juga termasuk orang yang memiliki koperasi. Dengan anggota memberikan simpanan

sukarela untuk modal KUD, menabung di KUD, melakukan kegiatan simpan pinjam di KUD dan membeli kebutuhan seperti beras, minyak dan lainnya di waserda yang nantinya SHU dihasilkan untuk anggota itu sendiri.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat meneliti metode analisis data lain untuk menghitung penilaian dan persentase. Misalnya metode analisis data menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur indeks kepuasan dari anggota terhadap pelayanan dan *Customer Satisfaction index* (CSI) untuk melihat tingkat kepentingan yang paling kuat setiap indikator.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Duwi dan Wenni Anggita. 2017. Pengaruh Independensi, Keahlian Profesional, Pengalaman Kerja dan Kinerja Pengawas terhadap Kinerja Koperasi Simpan Pinjam di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Integrated Journal of Business and Economics (IJBE)* Vol. 1 No. 1.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Aring, Dyah H.L, Masyhuri dan Jangkung H.Mulyo. 2011. Kepuasan Anggota Atas Pelayanan Koperasi Petani Padi di Provinsi Lampung. *Jurnal AGRISEP* Vol. 10 ISSN: 1412-8837.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Perkembangan Sawit di Indonesia*.
- Bahri, Syamsul, D.g Parani Anhulaila, M.Palampanga Chalil dan Vitayanti Fattah. 2017. *The Effect of Service Quality and Performance of Cooperative on Cooperative Image and Its Impact to the Satisfaction of Cooperative Member in the Central Sulawesi Province*. *European Journal of Business and Management* Vol. 9 ISSN: 2222-1905.
- Batubara, Marli Mustopa, Sutarmo Iskandar dan Risa Rianti. 2018. Peranan Koperasi Unit Desa (KUD) Kumbang Jaya Dalam Membantu Perekonomian Petani Kelapa Sawit di Desa Sidomakmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal SOCIETA* Vol.7 ISSN: 2301-4180.
- Bay, Sisilia. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Kud Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Ernita, Firmansyah dan Agus Al Rozi. 2014. *Factors Affecting The Members Participation On Cooperative In North Sumatera*. *International Journal Of Scientific & Technology* Vol. 3 ISSN: 2277-8616.
- Hendra dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Huang, Ching Choo, Suhana Zazale, Rohana Othman, Nooraslinda Abdul Aris dan Siti Maznah Mohd Ariff. 2015. *Influence of Cooperative Members' Participation and Gender on Performance*. *Journal of Southeast Asian Research*.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

- Karni, Widya. 2011. Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (Kud) Setia Nagari Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Skripsi. Universitas Andalas.
- Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. 2020. Data Koperasi di Indonesia.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kusuma, Gusti Agung Teja, Gusti Agung Made Surabrata Agung, I Nengah Suardhika dan Anak Agung Putu Agung. 2018. *Transparency Of Cooperative Management Report As A Part Of Service Quality In Improving Members' Satisfaction And Loyalty*. International Journal of Management and Commerce Innovations Vol. 6 ISSN: 2348-7585.
- Listianingrum, Dori Novita.2016. Perkembangan Koperasi di Dunia dan di Indonesia. Jurnal Koperasi. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Mahri, A Jajang W. 2013. Pelayanan Dan Manfaat Koperasi Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota (Suatu Kasus Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya). Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sattar.2017.Buku Ajar Ekonomi Koperasi.yogyakarta:CV Budi Utama
- Sibuea, Muhammad Buhari. 2011. Analisis Pelayanan Koperasi Unit Desa Terhadap Petani Anggota di Kabupaten Simalungun. Jurnal Penelitian Bidang Ilmu Pertanian. Vol. 10. ISSN: 1693-7368.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Affabeta.
- Suliyanto. "Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS". Andi: Yogyakarta. 2011.
- Sumantri Yeni. 2019. Menelusuri Jejak Kekuatan Sektor Logistik. Malang:UB Press.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Zulher. 1993. Dampak Pengembangan Perkebunan Rakyat Terhadap Pembangunan Daerah di Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Tesis. IPB. Bogor

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

**KUISISIONER PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN KOPERASI PETANI SAWIT MAKMUR SEJAHTERA
(KOPSA MAS) di DESA TANAH TINGGI, KECAMATAN TAPUNG
HILIR, KABUPATEN KAMPAR, PROVINSI RIAU**

Dalam rangka menyelesaikan Skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul “Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) di Desa Tanah Tinggi, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau”. 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

Amayosani

Nama Kelompok Tani :

Tanggal Pengisian Kuisisioner :

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	N	R	TS	STS
1.	Lokasi kopsa mas yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya					
2.	Lingkungan kopsa mas yang bersih, luas dan asri					
3.	Kantor kopsa mas yang bersih, nyaman dan rapi					
4.	Teknologi seperti, telepon dan komputer sebagai penunjang proses kegiatan kopsa mas					
5.	Pengurus berpenampilan rapi					
6.	Pengurus menggunakan seragam kerja					
7.	Tersedianya fasilitas kantor kopsa mas seperti, AC, Wifi, Toilet, tempat parkir, ruang tamu dan papan pengumuman					
8.	Tersedianya brosur simpan pinjam, koran/warta dan informasi yang berkaitan untuk anggota					

2. Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kopsa mas menyelenggarakan RAT tepat waktu					
2.	SHU dibagi adil dan merata kepada setiap anggota					
3.	Simpan pinjam di kopsa mas lancar					
4.	Anggota mendapatkan informasi transparan mengenai rincian biaya pengeluaran dan pemasukan kopsa mas					
5.	Kebutuhan anggota selalu tersedia di waserda seperti saprodi, peralatan panen dan kebutuhan pokok					
6.	Seimbang nya pendapatan dan pengeluaran sawit anggota					
7.	Pendapatan dari hasil sawit dapat memenuhi kebutuhan anggota sehari-hari					
8.	Gaji/pendapatan anggota yang diterima meningkat setiap panen					

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan kopsa mas memberikan pelayanan yang profesional kepada semua anggota pada saat jam kerja					
2.	Kopsa mas menyediakan kotak saran dan kritik					
3.	Kopsa mas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya					
4.	Kopsa mas memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
5.	Pengurus kopsa mas siap membantu masalah anggota dan mencari solusi					
6.	Terdapat sanksi apabila aturan yang berlaku di kopsa mas dilanggar oleh anggota					
7.	Adanya tindakan pengurus kopsa mas dalam memperbaiki akses menuju perkebunan sawit					
8.	Kopsa mas sudah membuat rencana perkembangan koperasi untuk kedepannya					

4. Assurance (Jaminan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	KOPSA MaS 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.	Simpan pinjam di KOPSA MaS mampu melayani penyimpanan dan penarikan dana anggota sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan					
5.	Sistem kredit di waserda mudah dan cepat					
6.	Dengan bergabung menjadi anggota KOPSA MaS anggota lebih mudah untuk mendirikan usaha seperti warung, jualan kue dan lain-lain					
7.	Anggota mendapatkan harga jual saprodi, bahan pokok dan bahan bangunan lebih murah di waserda					
8.	Anggota mendapatkan harga TBS sesuai dengan harga yang ditentukan Perusahaan inti					

5. Emphaty (Perhatian)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pengurus kopsa mas ramah dan sopan dalam melayani anggotanya					
2.	Pengurus kopsa mas 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					
6.	Kopsa mas memberikan hadiah pada perayaan hari besar seperti HUT koperasi, HUT RI dan hari buruh nasional					
7.	KOPSA MaS memberikan hadiah atau bonus kepada anggota yang sudah lama bergabung					
8.	Anggota mendapatkan bimbingan dari perusahaan seperti penyuluh dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan perkembangan tanaman sawit					

KEPUASAN ANGGOTA

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

Pertanyaan Terbuka

- Pelayanan apa saja yang diberikan koperasi kepada anggota ?
Jawab:
- Pengalaman bapak/ibu selama menjadi anggota KOPSA MaS
Jawab:
- Berapa Luas lahan sawit bapak/ibu ?
Jawab:
- Bagaimana simpan pinjam yang diberikan KOPSA MaS ?
Jawab:
- Apakah bapak/ibu pernah menyimpan atau meminjam dari KOPSA MaS ?
Jawab:

6. Kalau pernah untuk kebutuhan apa uang tersebut ?

Jawab:

7. Berapa produksi TBS bapak/ibu perbulannya ?

Jawab:

8. Bagaimana sistem kredit barang di waserda ?

Jawab:

Lampiran 2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian di Kopsa Mas



KOPERASI PETANI SAWIT MAKMUR SEJAHTERA
"KOPSA MAS"

Badan Hukum : No. 03/BH/KDK/41/IX/1998
Jl. Purbaya, Desa Tanah Tinggi, Kec. Tapung Hilir, Kab. Kampar-RIAU
Email : makmursejahtera50@gmail.com

SURAT KETERANGAN
600/Kopsa-MAS/TT/TH/X/2020/083

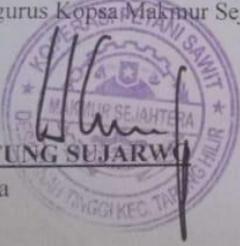
Yang bertanda tangan di bawah ini, Pengurus Kopsa Makmur Sejahtera, Desa Tanah Tinggi, Kec Tapung Hilir, Kab Kampar, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	: AMAYOSANI
NIM	: 1604300103
Fakultas	: Pertanian
Jurusan/ Prodi	: Agribisnis

Telah mengadakan penelitian awal pada Kopsa Makmur Sejahtera Desa Tanah Tinggi Kec. Tapung Hilir, Kab. Kampar, Riau, yang dipergunakan untuk kepentingan penulisan Skripsi Sarjana S1 yang bersangkutan, serta merujuk kepada surat dari Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 997/IL.3-AU/UMSU-04/F/2020 tanggal 28 September 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Desa Tanah Tinggi, 27 Oktober 2020
Pengurus Kopsa Makmur Sejahtera



UNTUNG SUJARWO
Ketua

Lampiran 3. Data Hasil Jawaban Responden

No	Nama Responden	Tangibles (Kenyataan) (X1)								Total X1	Reliability (Keandalan) (X2)								Total X2
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	Hariyanto	5	5	4	5	4	2	4	5	34	4	4	3	3	3	5	5	3	30
2	Legimin	5	5	4	5	4	2	5	5	35	4	4	2	4	3	4	4	3	28
3	Sugeng	4	4	4	4	4	1	4	4	29	3	4	2	4	4	4	4	2	27
4	Kasiman	5	4	4	5	4	2	5	4	33	3	4	3	4	4	3	3	3	27
5	Ngatemin	4	4	4	4	4	1	4	4	29	3	3	4	4	4	3	3	2	26
6	Poniran	5	5	5	5	5	3	5	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	Supriyanto	5	4	4	5	4	1	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29
8	Marsudi	4	4	4	5	4	1	4	4	30	3	4	3	3	3	4	4	3	27
9	Syamsudin	5	4	4	4	4	1	4	4	30	3	3	4	3	3	4	5	5	30
10	Mairin	5	4	4	5	4	2	5	4	33	2	2	3	2	2	5	4	2	22
11	Sutoyo	5	5	4	5	4	2	4	4	33	2	3	3	3	4	5	5	5	30
12	Karyono	5	4	4	4	4	1	4	4	30	3	2	2	3	3	3	3	3	22
13	Nuraini	4	4	4	5	4	3	4	4	32	3	4	3	3	3	4	4	3	27
14	Wagini/Rubiyo	5	4	4	5	5	3	4	5	35	3	3	3	3	4	5	5	3	29
15	Wijianto	5	4	4	5	5	2	5	4	34	2	3	2	3	3	4	4	3	24
16	Nasrun	4	5	4	5	5	3	5	4	35	3	4	3	2	3	4	5	4	28
17	Sutrisno	5	4	4	5	4	3	5	5	35	2	4	2	4	4	5	5	4	30
18	Zainudin	4	4	4	5	4	2	4	4	31	2	4	2	3	4	4	4	3	26
19	Harwoto/Ramlan YP	4	4	4	5	4	2	4	5	32	4	4	2	4	3	4	4	5	30
20	Rikam	4	5	4	5	4	1	4	4	31	4	4	4	3	4	5	3	3	30
21	Subarjo	5	4	4	5	4	2	4	4	32	4	4	2	4	3	4	4	4	29

No	Nama Responden	Tangibles (Kenyataan) (X1)								Total X1	Reliability (Keandalan) (X2)								Total X2
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
22	Tukiran	5	4	4	5	5	1	5	5	34	3	4	3	4	4	5	4	4	31
23	Kisam	4	4	4	5	4	2	4	4	31	3	4	3	3	3	4	4	3	27
24	Pairun	4	5	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	3	4	4	4	4	29
25	Jupri	5	5	4	5	4	2	5	4	34	3	3	3	3	3	4	4	4	27
26	Zaenudin	5	5	4	5	4	2	4	4	33	3	3	3	3	4	5	5	4	30
27	Suyitno	4	4	4	5	4	2	4	4	31	3	3	3	3	3	3	4	3	25
28	Asrori Ma'ruf	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	3	3	4	3	3	26
29	Bambang S	4	5	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	3	28
30	Maraganti	5	5	4	5	4	2	4	4	33	3	4	3	4	3	4	4	3	28
31	Sugiman	5	4	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	5	3	3	28
32	Nasib	4	4	4	5	4	2	4	4	31	2	4	2	2	3	5	4	3	25
33	Siman Indrasari	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	4	3	5	5	4	31
34	Suprpto	5	4	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	5	4	4	30
35	Mula Sidik	5	4	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	5	4	3	29
36	Boiman	5	4	4	5	4	1	4	4	31	3	4	2	2	4	5	4	4	28
37	Samian/ Marsono	5	5	4	5	4	2	4	4	33	3	4	3	4	3	4	4	4	29
38	Sadiran/ Wawan	4	4	4	5	4	2	4	4	31	3	3	3	4	3	4	4	4	28
39	Udin S	5	4	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29
40	Tukidjan	4	4	4	4	4	2	5	4	31	2	4	2	3	3	4	4	3	25
41	Sarman Budi S	5	4	4	5	4	1	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29
42	Taswan/ Simuh	5	4	4	4	4	2	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	3	28
43	Agus Fahrudin	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	4	3	4	4	3	28

No	Nama Responden	Tangibles (Kenyataan) (X1)								Total X1	Reliability (Keandalan) (X2)								Total X2
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
44	Slamet Mujiono	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	3	3	4	4	3	27
45	Cipto	5	4	4	4	4	2	4	4	31	2	4	2	4	4	5	4	3	28
46	Ngadiman	5	4	4	4	4	2	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29
47	Kusnedi	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	4	3	4	4	3	28
48	Juli Sutrisno	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	4	3	4	4	3	28
49	Basuki S	5	4	4	5	4	2	4	4	32	3	4	3	4	3	4	4	3	28
50	Tarmizi	5	4	4	5	4	2	4	5	33	3	4	3	4	3	4	4	3	28
51	Sugeng	4	4	4	4	4	1	5	4	30	3	3	2	4	3	4	4	3	26
52	Supardi	4	4	4	5	5	2	4	4	32	2	4	2	2	3	4	3	4	24
53	Eka Subarja	5	4	4	4	4	2	4	4	31	2	4	2	4	3	4	4	4	27
54	Ramli	5	4	4	5	4	2	4	4	32	2	4	2	3	2	5	3	3	24
55	Asrofi	5	5	4	5	4	2	4	4	33	2	4	3	4	3	5	4	4	29
56	M.Soleh Efendi	5	5	4	5	4	1	4	4	32	3	4	3	3	2	4	5	4	28
57	Kawi	5	5	5	5	5	1	4	4	34	2	3	3	4	2	4	5	3	26
58	Karno	5	5	5	5	5	1	5	4	35	2	4	2	4	3	3	3	3	24
59	Munir Arafik	5	5	5	5	5	3	5	4	37	2	3	2	4	3	4	4	5	27
60	Endahi Tarigan	4	4	4	5	4	2	4	5	32	2	4	3	3	2	4	4	4	26
61	Drs. Suprihono/Ani Widiyan	4	5	4	5	4	2	5	4	33	2	4	3	3	3	4	4	4	27
62	Marni/Sinta Puspa Eka	5	5	4	5	4	2	4	5	34	2	4	2	3	3	4	4	3	25
63	Jumanto	4	4	4	5	5	1	4	5	32	3	3	3	3	3	4	4	4	27
64	Zulkarnaini	4	4	4	5	5	2	5	5	34	2	4	3	4	3	4	5	4	29

No	Nama Responden	Responsiveness (Ketanggapan) (X3)								Total X3	Assurance (Jaminan) (X4)								Total X4
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
1	Hariyanto	5	5	4	4	4	1	5	5	33	4	4	5	3	5	4	1	5	31
2	Legimin	4	4	4	4	4	1	4	4	29	5	5	5	3	5	4	2	4	33
3	Sugeng	4	3	2	4	4	2	4	3	26	4	5	4	4	4	2	1	4	28
4	Kasiman	4	3	4	4	4	3	4	5	31	4	4	4	4	4	2	3	4	29
5	Ngatemin	3	4	4	5	3	4	5	3	31	5	3	5	4	5	4	1	5	32
6	Poniran	5	5	3	5	3	3	5	5	34	5	5	5	4	4	5	3	4	35
7	Supriyanto	4	4	4	5	4	1	4	4	30	3	4	4	3	3	3	1	3	24
8	Marsudi	4	4	4	4	3	1	4	4	28	3	3	3	4	4	4	3	4	28
9	Syamsudin	4	4	4	4	4	1	4	4	29	5	4	4	2	3	2	2	5	27
10	Mairin	5	5	3	4	3	2	5	5	32	4	4	4	2	4	2	2	5	27
11	Sutiyo	4	4	4	4	4	2	5	4	31	4	4	4	2	4	4	2	5	29
12	Karyono	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	4	3	4	27
13	Nuraini	3	4	3	4	3	1	5	4	27	4	4	4	2	4	4	2	4	28
14	Wagini/ Rubiyo	5	4	4	4	4	2	5	5	33	5	4	4	2	4	5	2	5	31
15	Wijianto	4	3	4	4	4	2	4	4	29	4	3	4	2	4	4	2	4	27
16	Nasrun	5	4	3	5	3	3	5	5	33	4	3	5	2	3	4	2	5	28
17	Sutrisno	5	3	4	4	4	1	5	5	31	5	5	4	2	3	2	2	5	28
18	Zainudin	5	3	3	4	3	1	5	5	29	5	5	5	2	5	2	2	5	31
19	Harwoto/ Ramlan YP	4	4	4	5	4	1	4	4	30	4	4	4	3	4	4	3	4	30
20	Rikam	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	5	3	5	5	3	5	34
21	Subarjo	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	2	4	4	2	4	28
22	Tukiran	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	3	4	2	3	5	2	4	27
23	Kisam	5	4	4	4	4	3	5	5	34	4	4	4	2	5	4	2	4	29

No	Nama Responden	Responsiveness (Ketanggapan) (X3)								Total X3	Assurance (Jaminan) (X4)								Total X4
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
24	Pairun	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	3	5	4	3	4	31
25	Jupri	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	3	5	4	2	5	31
26	Zaenudin	5	4	4	4	4	1	5	5	32	4	4	4	3	5	5	3	5	33
27	Suyitno	4	4	3	4	4	1	4	4	28	4	4	4	3	4	4	3	4	30
28	Asrori Ma'ruf	4	4	4	5	4	2	5	4	32	4	4	4	3	5	4	3	4	31
29	Bambang S	3	4	4	4	3	3	3	3	27	4	4	4	3	5	4	3	5	32
30	Maraganti	5	4	4	5	4	1	5	4	32	5	4	2	3	5	5	2	5	31
31	Sugiman	5	4	4	5	5	2	5	4	34	5	4	2	3	4	5	2	5	30
32	Nasib	4	4	4	5	4	3	5	4	33	5	4	4	3	5	5	3	5	34
33	Siman Indrasari	4	4	4	5	4	2	5	4	32	5	4	4	3	4	2	2	5	29
34	Suprpto	4	4	4	5	4	2	5	4	32	4	4	4	2	4	2	2	5	27
35	Mulan Sidik	4	4	4	5	4	2	4	4	31	5	4	4	2	4	2	2	5	28
36	Boiman	4	4	4	4	4	1	4	4	29	4	4	4	3	4	4	3	5	31
37	Samian/ Marsono	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29
38	Sadiran/ Wawan	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	3	4	4	3	5	31
39	Udin S	5	4	4	5	5	1	4	4	32	5	4	4	2	4	4	2	4	29
40	Tukidjan	4	4	4	5	5	2	4	4	32	5	4	4	2	4	4	2	5	30
41	Sarman Budi S	4	4	4	4	4	2	4	4	30	5	4	5	3	5	4	3	5	34
42	Taswan/ Simuh	4	4	4	5	5	2	4	4	32	4	4	4	2	4	4	2	5	29
43	Adus Fahrudin	4	4	4	5	5	2	4	4	32	4	4	4	3	4	4	2	5	30
44	Slamet Mujiono	4	4	4	5	5	2	4	4	32	4	4	4	3	4	4	2	4	29
45	Cipto	5	4	4	5	5	2	4	4	33	4	4	4	3	4	4	2	4	29

No	Nama Responden	Reaponsiveness (Ketanggapan) (X3)								Total X3	Assurance (Jaminan) (X4)								Total X4
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
46	Ngadiman	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	3	4	4	2	4	29
47	Kusnedi	4	4	4	5	5	2	4	4	32	4	4	4	3	4	4	2	4	29
48	Juli Sutrisno	4	4	2	5	4	2	4	4	29	4	4	4	3	4	4	2	4	29
49	Basuki S	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	2	4	5	2	5	30
50	Tarmizi	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	3	3	4	4	2	4	28
51	Sugeng	4	3	4	4	4	4	4	4	31	5	3	3	3	4	3	2	5	28
52	Supardi	4	4	3	4	3	3	5	4	30	4	4	4	3	4	4	2	4	29
53	Eka Subarja	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	2	4	4	2	4	28
54	Ramli	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3	3	4	2	5	4	2	4	27
55	Asrofi	4	4	3	4	3	3	5	3	29	3	3	3	2	3	4	2	4	24
56	M. Soleh Efendi	5	4	3	4	3	3	5	4	31	4	4	4	3	3	4	1	4	27
57	Kawi	5	4	2	4	2	2	5	3	27	4	4	4	3	4	4	1	4	28
58	Karno	4	4	4	4	4	3	5	3	31	3	3	4	3	4	4	2	4	27
59	Munir Arafik	4	4	4	5	4	3	4	3	31	4	4	4	3	4	3	1	4	27
60	Endahi Tarigan	4	4	4	5	5	2	4	4	32	4	5	4	3	4	4	1	5	30
61	Drs. Suprihono/ Ani Widiyan	4	3	4	4	4	1	4	4	28	3	5	4	3	4	4	2	3	28
62	Marni/ Sinta Puspa Eka	4	4	4	4	4	1	4	4	29	4	5	3	3	5	3	2	4	29
63	Jumanto	4	3	3	4	4	2	4	4	28	4	5	5	2	3	3	2	4	28
64	Zulkarnain	4	3	4	4	4	2	4	4	29	4	4	4	4	4	3	2	4	29

No	Nama Responden	Empathy (Perhatian) (X5)								Total X5	Total X	Kepuasan (Y)				Total Y
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8			Y1	Y2	Y3	Y4	
1	Hariyanto	5	4	3	4	4	5	1	3	29	157	4	4	3	4	15
2	Legimin	5	4	4	4	4	5	1	4	31	156	4	3	4	4	15
3	Sugeng	4	3	4	4	4	4	2	4	29	139	3	3	5	3	14
4	Kasiman	4	4	5	3	5	3	2	4	30	150	4	3	4	4	15
5	Ngatemin	4	4	4	2	5	4	1	3	27	145	3	4	4	5	16
6	Poniran	5	5	4	5	5	5	2	4	35	174	5	5	4	4	18
7	Supriyanto	5	3	4	4	4	4	2	4	30	144	4	4	4	4	16
8	Marsudi	5	3	4	4	4	3	2	2	27	140	4	4	4	4	16
9	Syamsudin	5	4	3	4	4	4	2	3	29	145	4	4	4	5	17
10	Mairin	4	4	2	2	4	4	2	3	25	139	4	4	4	4	16
11	Sutiyo	5	4	4	4	4	4	1	3	29	152	4	4	5	4	17
12	Karyono	4	4	3	3	4	4	2	2	26	137	4	4	4	4	16
13	Nuraini	5	4	3	3	4	4	1	3	27	141	4	4	4	3	15
14	Wagini/ Rubiyo	4	4	3	4	4	4	2	2	27	155	4	4	5	4	17
15	Wijiyanto	4	4	3	4	5	5	2	2	29	143	4	3	3	4	14
16	Nasrun	5	3	3	3	4	5	2	2	27	151	3	3	4	3	13
17	Sutrisno	5	4	3	4	4	5	2	2	29	153	4	4	3	4	15
18	Zainudin	5	4	4	4	4	5	3	3	32	149	4	4	3	4	15
19	Harwoto/ Ramlan YP	4	4	3	4	4	4	3	3	29	151	3	3	3	3	12
20	Rikam	5	4	3	4	4	4	3	3	30	155	4	4	4	4	16
21	Subarjo	5	4	3	4	3	5	2	2	28	147	4	4	4	3	15
22	Tukiran	4	4	2	4	3	4	3	3	27	147	4	4	4	3	15

No	Nama Responden	Empathy (Perhatian) (X5)								Total X5	Total X	Kepuasan (Y)				Total Y
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8			Y1	Y2	Y3	Y4	
23	Kisam	4	4	2	4	3	4	2	2	25	146	3	3	4	4	14
24	Pairun	4	4	3	4	4	5	3	3	30	152	3	3	4	4	14
25	Jupri	4	3	3	4	4	4	2	2	26	148	4	4	3	4	15
26	Zaenudin	4	4	3	4	5	4	2	2	28	156	5	4	3	4	16
27	Suyitno	4	4	3	4	4	3	1	2	25	139	4	3	4	3	14
28	Asrori Ma'ruf	4	4	3	4	4	3	1	3	26	145	3	4	4	3	14
29	Bambang S	4	4	4	4	4	3	2	3	28	147	3	4	4	3	14
30	Maraganti	5	4	3	4	4	4	2	3	29	153	3	4	5	3	15
31	Sugiman	5	4	3	4	4	5	1	3	29	153	3	4	5	3	15
32	Nasib	4	4	3	5	4	4	1	3	28	151	4	4	4	4	16
33	Siman Indrasari	4	4	3	4	4	4	1	3	27	149	3	4	4	3	14
34	Suprpto	5	4	3	4	4	4	1	3	28	149	3	3	5	3	14
35	Mula Sidik	5	4	3	4	4	4	2	3	29	149	4	3	5	4	16
36	Boiman	5	4	3	4	4	4	2	3	29	148	3	4	5	3	15
37	Samian/ Marsono	4	4	3	4	4	4	1	3	27	148	4	4	4	4	16
38	Sadiran/ Wawan	4	4	3	4	4	4	1	3	27	147	4	4	3	4	15
39	Udin S	4	4	3	4	4	5	1	3	28	150	2	5	2	5	14
40	Tukidjan	4	4	3	4	4	5	1	3	28	146	4	3	3	3	13
41	Sarman Budi S	4	4	4	4	4	4	2	3	29	153	4	3	3	3	13
42	Taswan/ Simuh	4	4	3	4	4	4	2	3	28	148	3	3	3	5	14
43	Agus Fahrudin	4	4	3	4	3	4	2	3	27	147	4	3	3	4	14
44	Slamet Mujiono	4	4	3	4	3	4	2	3	27	145	4	3	3	3	13

No	Nama Responden	Empathy (Perhatian) (X5)								Total X5	Total X	Kepuasan (Y)				Total Y
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8			Y1	Y2	Y3	Y4	
45	Cipto	4	4	3	4	4	5	2	3	29	150	4	3	3	4	14
46	Ngadiman	4	4	3	4	4	4	2	3	28	147	4	3	3	4	14
47	Kusnedi	4	4	3	4	4	4	2	3	28	147	3	4	4	4	15
48	Juli Sutrisno	5	4	3	4	4	4	2	3	29	145	4	4	2	2	12
49	Basuki S	4	4	3	4	4	4	2	3	28	151	4	4	4	4	16
50	Tarmizi	4	3	3	4	4	4	2	3	27	150	4	4	4	4	16
51	Sugeng	4	4	4	4	5	4	2	3	30	145	4	3	4	4	15
52	Supardi	4	4	4	4	4	4	2	3	29	144	4	4	3	3	14
53	Eka Subarja	4	4	4	4	4	4	2	3	29	147	4	4	4	4	16
54	Ramli	5	3	4	3	4	4	1	3	27	138	4	3	3	3	13
55	Asrofi	5	4	5	3	4	4	3	2	30	145	4	4	3	3	14
56	M. Sholeh Efendi	4	4	3	3	4	4	3	2	27	145	5	4	3	3	15
57	Kawi	4	4	3	4	5	4	3	3	30	145	5	4	2	2	13
58	Karno	4	4	3	3	5	4	3	4	30	147	4	4	4	4	16
59	Munir Arafik	4	4	3	4	4	4	4	3	30	152	4	4	4	4	16
60	Endahi Tarigan	4	4	3	4	4	4	2	2	27	147	4	4	4	4	16
61	Drs. Suprihono/Ani Widiyan	4	4	3	4	4	4	2	2	27	143	4	3	4	4	15
62	Marni / Sinta Puspa Eka	5	5	3	4	4	4	3	3	31	148	4	4	4	4	16
63	Jumanto	4	4	3	4	5	4	2	2	28	143	4	3	3	3	13
64	Zulkarnaini	4	4	3	4	4	4	2	3	28	149	4	3	4	4	15

Lampiran 4. Hasil Output Uji Validitas

		Correlations								Tangibles (Kenyataan) (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
X1.1	Pearson Correlation	1	.209	.221	.237	.054	.012	.099	.086	.464**
	Sig. (2-tailed)		.098	.080	.059	.673	.928	.435	.499	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.2	Pearson Correlation	.209	1	.397**	.375**	.157	.103	.206	.038	.568**
	Sig. (2-tailed)	.098		.001	.002	.215	.418	.103	.764	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.3	Pearson Correlation	.221	.397**	1	.149	.567**	.065	.314*	.041	.545**
	Sig. (2-tailed)	.080	.001		.240	.000	.608	.011	.746	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.4	Pearson Correlation	.237	.375**	.149	1	.263*	.179	.149	.277*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.059	.002	.240		.036	.158	.240	.027	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.5	Pearson Correlation	.054	.157	.567**	.263*	1	.115	.432**	.312*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.673	.215	.000	.036		.364	.000	.012	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.6	Pearson Correlation	.012	.103	.065	.179	.115	1	.207	.194	.497**
	Sig. (2-tailed)	.928	.418	.608	.158	.364		.102	.125	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.7	Pearson Correlation	.099	.206	.314*	.149	.432**	.207	1	.207	.583**
	Sig. (2-tailed)	.435	.103	.011	.240	.000	.102		.101	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.8	Pearson Correlation	.086	.038	.041	.277*	.312*	.194	.207	1	.489**
	Sig. (2-tailed)	.499	.764	.746	.027	.012	.125	.101		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Tangibles (Kenyataan) (X1)	Pearson Correlation	.464**	.568**	.545**	.617**	.600**	.497**	.583**	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	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	X2.6	X2.7	X2.8	Reliability (Keandalan) (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.133	.381**	.212	.192	-.074	-.028	.004	.508**
	Sig. (2-tailed)		.296	.002	.093	.128	.559	.825	.977	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.2	Pearson Correlation	.133	1	-.055	.240	.081	.121	-.081	.044	.389**
	Sig. (2-tailed)	.296		.666	.056	.523	.340	.525	.732	.002
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.3	Pearson Correlation	.381**	-.055	1	.090	.060	-.010	.125	.043	.451**
	Sig. (2-tailed)	.002	.666		.478	.639	.940	.324	.738	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.4	Pearson Correlation	.212	.240	.090	1	.083	-.160	-.041	.034	.430**
	Sig. (2-tailed)	.093	.056	.478		.514	.206	.746	.792	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.5	Pearson Correlation	.192	.081	.060	.083	1	.124	-.015	.034	.412**
	Sig. (2-tailed)	.128	.523	.639	.514		.331	.907	.790	.001
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.6	Pearson Correlation	-.074	.121	-.010	-.160	.124	1	.334**	.139	.393**
	Sig. (2-tailed)	.559	.340	.940	.206	.331		.007	.274	.001
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.7	Pearson Correlation	-.028	-.081	.125	-.041	-.015	.334**	1	.371**	.471**
	Sig. (2-tailed)	.825	.525	.324	.746	.907	.007		.003	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.8	Pearson Correlation	.004	.044	.043	.034	.034	.139	.371**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.977	.732	.738	.792	.790	.274	.003		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Reliability (Keandalan) (X2)	Pearson Correlation	.508**	.389**	.451**	.430**	.412**	.393**	.471**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.001	.001	.000	.000	
	N	64	64	64	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	X3.6	X3.7	X3.8	Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	.175	-.152	.033	.006	-.199	.489**	.553**	.451**
	Sig. (2-tailed)		.167	.231	.799	.961	.114	.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.2	Pearson Correlation	.175	1	.112	.286*	.014	-.034	.257*	.099	.464**
	Sig. (2-tailed)	.167		.380	.022	.914	.791	.041	.438	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.3	Pearson Correlation	-.152	.112	1	.163	.561**	-.047	-.216	.116	.445**
	Sig. (2-tailed)	.231	.380		.198	.000	.713	.086	.362	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.4	Pearson Correlation	.033	.286*	.163	1	.422**	.094	.048	-.031	.557**
	Sig. (2-tailed)	.799	.022	.198		.001	.459	.708	.810	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.5	Pearson Correlation	.006	.014	.561**	.422**	1	-.197	-.339**	.065	.431**
	Sig. (2-tailed)	.961	.914	.000	.001		.118	.006	.611	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.6	Pearson Correlation	-.199	-.034	-.047	.094	-.197	1	-.003	-.151	.310*
	Sig. (2-tailed)	.114	.791	.713	.459	.118		.980	.235	.013
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.7	Pearson Correlation	.489**	.257*	-.216	.048	-.339**	-.003	1	.271*	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.086	.708	.006	.980		.030	.003
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X3.8	Pearson Correlation	.553**	.099	.116	-.031	.065	-.151	.271*	1	.484**
	Sig. (2-tailed)	.000	.438	.362	.810	.611	.235	.030		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Responsiveness (DayaTanggap) (X3)	Pearson Correlation	.451**	.464**	.445**	.557**	.431**	.310*	.360**	.484**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.003	.000	
	N	64	64	64	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

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	Assurance (Jaminan) (X4)
X4.1	Pearson Correlation	1	.302*	.144	-.077	.173	-.090	-.006	.552**	.513**
	Sig. (2-tailed)		.015	.257	.547	.171	.480	.965	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.2	Pearson Correlation	.302*	1	.233	.082	.102	-.241	-.090	-.031	.320**
	Sig. (2-tailed)	.015		.064	.520	.424	.055	.481	.808	.010
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.3	Pearson Correlation	.144	.233	1	-.063	.096	-.103	-.075	.084	.347**
	Sig. (2-tailed)	.257	.064		.623	.451	.419	.558	.509	.005
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.4	Pearson Correlation	-.077	.082	-.063	1	.255*	.067	.128	-.208	.343**
	Sig. (2-tailed)	.547	.520	.623		.042	.601	.315	.099	.005
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.5	Pearson Correlation	.173	.102	.096	.255*	1	.238	.261*	.225	.670**
	Sig. (2-tailed)	.171	.424	.451	.042		.058	.037	.074	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.6	Pearson Correlation	-.090	-.241	-.103	.067	.238	1	.238	-.030	.425**
	Sig. (2-tailed)	.480	.055	.419	.601	.058		.058	.815	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.7	Pearson Correlation	-.006	-.090	-.075	.128	.261*	.238	1	.083	.454**
	Sig. (2-tailed)	.965	.481	.558	.315	.037	.058		.516	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X4.8	Pearson Correlation	.552**	-.031	.084	-.208	.225	-.030	.083	1	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000	.808	.509	.099	.074	.815	.516		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Assurance (Jaminan) (X4)	Pearson Correlation	.513**	.320**	.347**	.343**	.670**	.425**	.454**	.432**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.005	.005	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	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).

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	Emphaty (Perhatian) (X5)
X5.1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 .843 64	-.025 .843 64	.218 .083 64	.028 .824 64	-.098 .443 64	.271* .030 64	-.078 .538 64	.084 .511 64	.410** .001 64
X5.2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.025 .843 64	1 .843 64	-.134 .290 64	.187 .140 64	.121 .342 64	.134 .290 64	.105 .407 64	.092 .470 64	.366** .003 64
X5.3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.218 .083 64	-.134 .290 64	1 .290 64	-.088 .489 64	.353** .004 64	-.150 .235 64	-.042 .742 64	.303* .015 64	.482** .000 64
X5.4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.028 .824 64	.187 .140 64	-.088 .489 64	1 .212 64	-.158 .289 64	.135 .289 64	-.028 .825 64	.078 .538 64	.330** .008 64
X5.5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.098 .443 64	.121 .342 64	.353** .004 64	-.158 .212 64	1 .798 64	-.033 .923 64	.012 .923 64	.157 .217 64	.393** .001 64
X5.6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.271* .030 64	.134 .290 64	-.150 .235 64	.135 .289 64	-.033 .798 64	1 .862 64	-.022 .862 64	.013 .916 64	.385** .002 64
X5.7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.078 .538 64	.105 .407 64	-.042 .742 64	-.028 .825 64	.012 .923 64	-.022 .862 64	1 .605 64	-.066 .605 64	.355** .004 64
X5.8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.084 .511 64	.092 .470 64	.303* .015 64	.078 .538 64	.157 .217 64	.013 .916 64	-.066 .605 64	1 .605 64	.524** .000 64
Emphaty (Perhatian) (X5)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.410** .001 64	.366** .003 64	.482** .000 64	.330** .008 64	.393** .001 64	.385** .002 64	.355** .004 64	.524** .000 64	1 64

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	.090	-.250*	-.063	.312*
	Sig. (2-tailed)		.478	.047	.619	.012
	N	64	64	64	64	64
Y2	Pearson Correlation	.090	1	.004	.127	.538**
	Sig. (2-tailed)	.478		.977	.317	.000
	N	64	64	64	64	64
Y3	Pearson Correlation	-.250*	.004	1	.093	.532**
	Sig. (2-tailed)	.047	.977		.467	.000
	N	64	64	64	64	64
Y4	Pearson Correlation	-.063	.127	.093	1	.599**
	Sig. (2-tailed)	.619	.317	.467		.000
	N	64	64	64	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.312*	.538**	.532**	.599**	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.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 5. Hasil Perhitungan Uji Validitas

No Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,464	0,2461	Valid
2	0,568	0,2461	Valid
3	0,545	0,2461	Valid
4	0,617	0,2461	Valid
5	0,600	0,2461	Valid
6	0,497	0,2461	Valid
7	0,583	0,2461	Valid
8	0,489	0,2461	Valid
Indikator Tangibles (Kenyataan) (X1)			
1	0,508	0,2461	Valid
2	0,389	0,2461	Valid
3	0,451	0,2461	Valid
4	0,430	0,2461	Valid
5	0,412	0,2461	Valid
6	0,393	0,2461	Valid
7	0,471	0,2461	Valid
8	0,510	0,2461	Valid
Indikator Reliability (Keandalan) (X2)			
1	0,451	0,2461	Valid
2	0,464	0,2461	Valid
3	0,445	0,2461	Valid
4	0,557	0,2461	Valid
5	0,431	0,2461	Valid
6	0,310	0,2461	Valid
7	0,360	0,2461	Valid
8	0,484	0,2461	Valid
Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)			
1	0,513	0,2461	Valid
2	0,320	0,2461	Valid
3	0,347	0,2461	Valid
4	0,343	0,2461	Valid
5	0,670	0,2461	Valid
6	0,425	0,2461	Valid
7	0,454	0,2461	Valid
8	0,432	0,2461	Valid
Indikator Assurance (Jaminan) (X4)			
1	0,410	0,2461	Valid
2	0,366	0,2461	Valid
3	0,482	0,2461	Valid
4	0,330	0,2461	Valid
5	0,393	0,2461	Valid
6	0,385	0,2461	Valid
7	0,355	0,2461	Valid
8	0,524	0,2461	Valid
Indikator Emphaty (Perhatian) (X5)			
1	0,312	0,2461	Valid
2	0,538	0,2461	Valid
3	0,532	0,2461	Valid
4	0,599	0,2461	Valid
Kepuasan (Y)			

Lampiran 6. Hasil Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	9

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	59.7031	12.117	.348	.704
X1.2	59.9844	11.857	.473	.691
X1.3	60.2188	12.650	.496	.706
X1.4	59.5313	11.777	.535	.686
X1.5	60.1094	12.035	.527	.692
X1.6	62.4219	11.835	.369	.700
X1.7	60.0469	11.918	.499	.691
X1.8	60.0938	12.309	.401	.703
Tangibles (Kenyataan) (X1)	32.1406	3.393	1.000	.636

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.667	9

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	52.3906	15.194	.390	.638
X2.2	51.4531	15.966	.277	.656
X2.3	52.4219	15.581	.335	.647
X2.4	51.7188	15.475	.292	.652
X2.5	52.0469	15.823	.298	.653
X2.6	51.0000	15.841	.271	.656
X2.7	51.1563	15.467	.356	.644
X2.8	51.7188	14.904	.372	.638
Reliability (Keandalan) (X2)	27.5938	4.340	1.000	.426

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.639	9

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	57.0313	13.682	.340	.616
X3.2	57.3438	13.753	.365	.615
X3.3	57.5000	13.587	.322	.616
X3.4	56.8438	13.309	.461	.600
X3.5	57.3125	13.456	.285	.620
X3.6	59.0781	13.819	.082	.668
X3.7	56.8750	14.016	.239	.629
X3.8	57.1563	13.467	.370	.610
Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)	30.6094	3.797	1.000	.311

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.656	9

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	54.3906	16.908	.404	.625
X4.2	54.5469	17.966	.202	.653
X4.3	54.5625	17.710	.215	.651
X4.4	55.7813	17.729	.211	.652
X4.5	54.4063	16.023	.582	.598
X4.6	54.7656	16.722	.244	.648
X4.7	56.4063	17.166	.334	.634
X4.8	54.1250	17.413	.320	.638
Assurance (Jaminan) (X4)	29.2656	4.801	1.000	.381

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	9

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	52.2813	10.555	.284	.608
X5.2	52.7031	10.879	.267	.614
X5.3	53.3906	10.083	.335	.596
X5.4	52.7813	10.777	.188	.622
X5.5	52.5625	10.631	.268	.611
X5.6	52.5000	10.571	.244	.613
X5.7	54.6875	10.472	.162	.630
X5.8	53.7813	9.951	.387	.586
Emphaty (Perhatian) (X5)	28.3125	2.917	1.000	.260

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

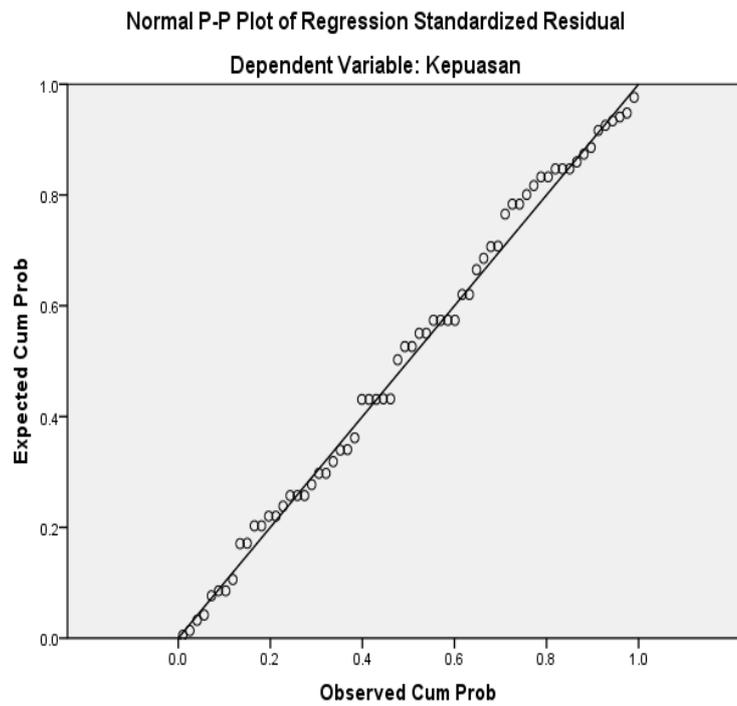
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	25.8906	5.686	.089	.671
Y2	26.0156	5.095	.358	.585
Y3	25.9688	4.824	.266	.617
Y4	26.0313	4.729	.391	.564
Kepuasan	14.8438	1.563	1.000	.619 ^a

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Indikator Tangible (Kenyataan) (X1)	0,719	Reliabel
Indikator Reliability (Keandalan) (X2)	0,667	Reliabel
Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)	0,639	Reliabel
Indikator Assurance (Jaminan) (X4)	0,656	Reliabel
Indikator Emphaty (Perhatian) (X5)	0,627	Reliabel
Pelayanan (Y)	0,621	Reliabel

Lampiran 8. Hasil Output Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18400326
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.037
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.532
Asymp. Sig. (2-tailed)		.939

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9. Hasil Output Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	35.504	19	1.869	1.306	.228
		Linearity	10.120	1	10.120	7.075	.011
		Deviation from Linearity	25.384	18	1.410	.986	.492
Within Groups			62.933	44	1.430		
Total			98.438	63			

Lampiran 10. Hasil Output Uji Korelasi Pearson

Correlations

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.321**
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	64	64
Kepuasan	Pearson Correlation	.321**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	64	64

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