

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Koperasi Surya Sekawan Martapura

1. Sejarah Singkat Koperasi

Dibentuknya Koperasi Serba Usaha Surya Sekawan Martapura ini merupakan kelanjutan dari pada koperasi serba usaha Sinar Mentari Daerah Banjar yang keberadaan pada waktu itu ditolak oleh kepala kantor koperasi dan pengusaha kecil kabupaten banjar dengan suratnya Nomor 849/KDK.161/PH/V/1996 tanggal 6 mei 1996 dengan alasan daerahnya terlalu luas (sekabupaten banjar) dan dianjurkan untuk membentuk koperasi dengan luasnya kecamatan saja.

Koperasi serba usaha Sinar Mentari yang oleh keluarga besar Muhammadiyah dibentuk atau didirikan pada bulan Oktober tahun 1994 sempat berusia kurang lebih tiga tahun, namun karena adanya penolakan untuk mendapatkan Badan Hukum sebagaimana disebutkan diatas, maka dengan terpaksa dibubarkan melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diselenggarakan pada hari Jum'at tanggal 13 Juni 1997.

Kemudian selang dua bulan kemudian atau tepatnya pada tanggal 15 Agustus 1997 bertepatan dengan tanggal 11 Rabiul Akhir 1418 H dibentuklah koperasi serba usaha surya sekawan yang pada waktu itu jumlah anggotanya sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang. Selanjutnya pada hari Kamis tanggal 18 September 1997 mendapat

penyuluhan dari kepala kantor koperasi dan pembinaan pengusaha kecil kabupaten banjar terutama tentang perkoperasian pada umumnya.

Sejak didirikan yaitu tepatnya tanggal 15 Agustus 1997 sampai dengan diselenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2005 telah berusia 8 tahun lebih dan telah mengalami dua kali pergantian pengurus yaitu pada RAT tahun buku 2000 dan pada tahun buku 2003 untuk periode tahun 2004-2006.

Dengan menapak usia yang ke 9 (Sembilan) tahun dengan telah diadakannya pergantian kepengurusan untuk yang ke 3 (tiga) kalinya memang secara grafikal usaha koperasi serba usaha surya sekawan martapura mengalami peningkatan. Diharapkan pada tahun ke 9 (Sembilan) ini yaitu ditahun 2006 dimana seringnya pemerintah mendengungkan suatu ungkapan yang telah seiring kita dengan yaitu “Ekonomi Kerakyatan”, sudah sering diadakannya diskusi, seminar, lokakarya, dialog maupun kegiatan-kegiatan lainnya yang membahas tentang “Ekonomi Kerakyatan”. Kita harus mengetahui bahwa ekonomi kerakyatan adalah suatu kegiatan atau sistem ekonomi yang memimak pada rakyat kecil, yang pada akhirnya tercipta kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata baik secara material maupun spiritual.

Beralasanlah pemerintah dalam hal ini Dinas Peringdagkop memberikan penilaian yang baik terhadap koperasi Serba Usaha ini karena selama 8 (delapan tahun berjalan) semua ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam AD/ART tentang RAT selalu dapat dilaksanakan dengan baik, baik RAT penetapan program kerja dan penggantian Badan Pengawas maupun RAT tentang kepengurusan, tidak terkecuali masalah keanggotaan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Mengembangkan ideology kehidupan perkoperasian selaku badan usaha dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

b. Misi

Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

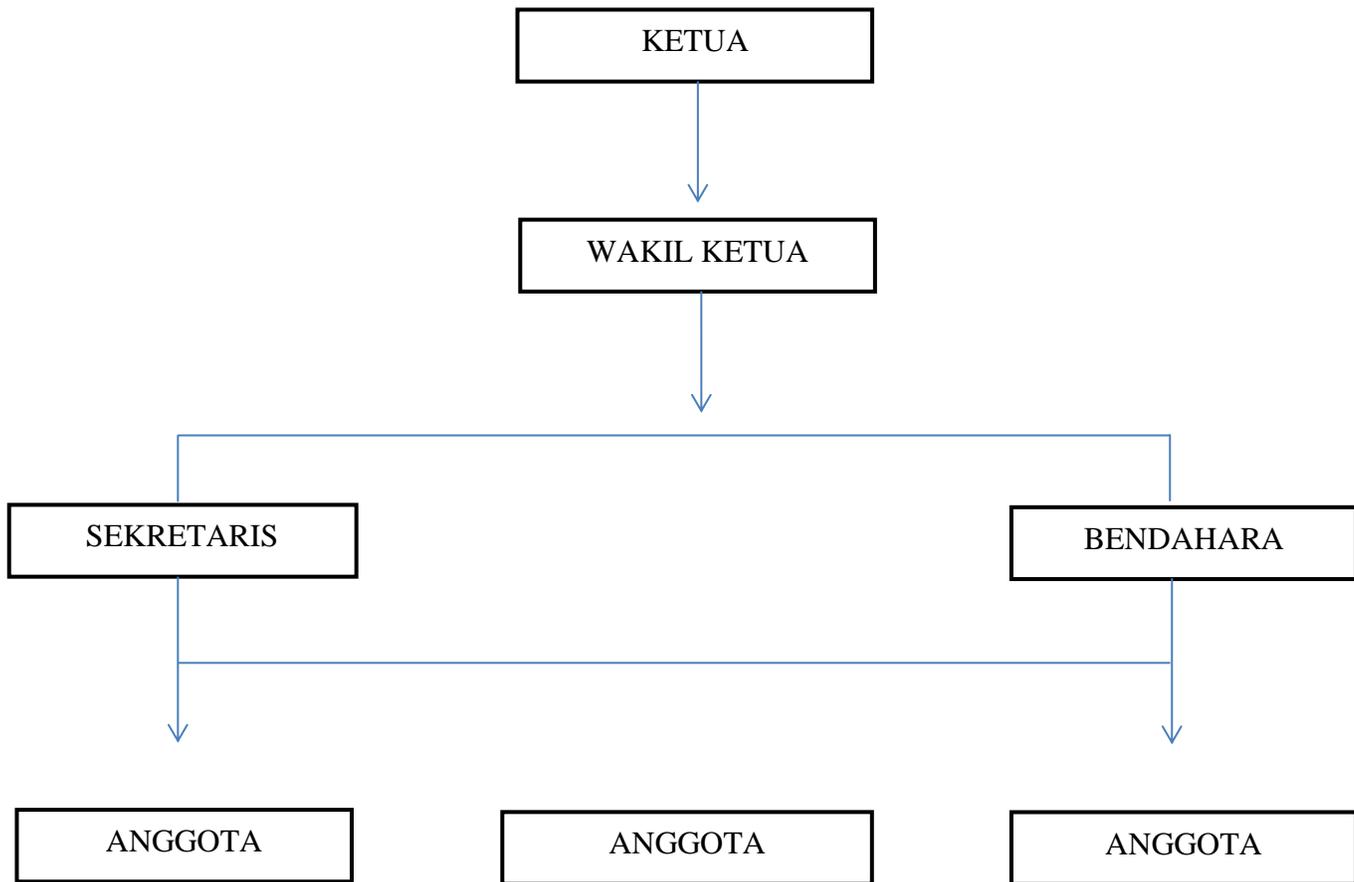
3. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan salah satu fungsi yang sangat penting diketahui karena dengan organisasi kita dapat menentukan bagian mana yang diperlukan dalam usaha mencapai hasil dan menentukan kerja sama yang sesuai antar bagian. Semakin besar perusahaan, semakin kompleks masalah yang dihadapi, dalam hubungan ini pimpinan perusahaan harus dapat merencanakan organisasi yang sesuai agar perusahaan dapat berjalan lancar. Pimpinan perusahaan tidak akan mungkin melaksanakan aktivitasnya tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu diperlukan adanya kerja sama antara pimpinan dengan karyawan.

Dengan demikian pimpinan perusahaan harus benar-benar cakap dan mendalami secara baik mengenai organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat

terwujud. Organisasi dapat dirumuskan juga sebagai keseluruhan aktivitas masing-masing dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas yang bedanya guna dan berhasil guna yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dengan organisasi dimaksudkan dapat mengelompokkan kegiatan yang dilakukan yaitu menetapkan susunan organisasi, tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit serta hubungan antar masing-masing unit tersebut.

Oleh karena itu pada setiap perusahaan besar, menengah atau kecil disusun struktur organisasi yang baik dan teratur sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan yang diharapkan. Pada prinsip ada berbagai bentuk organisasi. Adapun bentuk organisasi yang digunakan pada Koperasi Surya Sekawan Martapura adalah organisasi garis yaitu bentuk organisasi yang sederhana dengan jumlah pengurus/personalia yang tidak terlalu banyak dan saling kenal. Struktur organisasi Koperasi Serba Usaha Sekawan Martapura dapat digambarkan.



Tabel 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Surya Sekawan Martapura

Kepengurusan koperasi Serba Usaha Sekawan Martapura mempunyai masa jabatan 3 (tiga) tahun sesuai dengan UU N0. 25 tahun 1992 dan AD yang berbadan hokum No. 02/BH/KDK.16.1/VII/1998 tanggal 19 Agustus 1998. Periode kepengurusan KSU Surya Sekawan Martapura sekarang ini adalah hasil pemilihan pada RAT tahun buku 2022 untuk masa jabatan 2021-2024.

4. Personalia

Untuk susunan personalia KSU Surya Sekawan Martapura diantaranya adalah:

1. Ketua : Dr.H.Abdul Kadir Audah,SE.MM
2. Wakil Ketua : Hasbi Rivani, S.Km.
3. Sekretaris : Fadiah, Sos
4. Bendahara : Naila, S.Kom
5. Anggota Pengurus :
 - a. H. Ali Akbar
 - b. Fachriah, S.Pd
 - c. Hj. Hartati

Mengenai kebutuhan adanya tenaga kerja/karyawan dalam rangka melaksanakan berbagai kegiatan-kegiatan usaha yang ada di koperasi Serba Usaha Surya Sekawan Martapura dalam hal ini dari sejak dibentuknya koperasi sampai dengan sekarang pengurus pernah mengambil kebijaksanaan sebagai berikut :

- a. Mengangkat pengelola waserda yang berada di Sungai Paring Martapura
- b. Mengangkat pengelola keramba di Desa Riam Kanan Kecamatan Karang Intan

Kemudian hal tersebut didalam pelaksanaannya tidak dapat bertahan lama karena disebabkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Untuk waserda Sungai Paring Martapura dihentikan operasional karena Toko yang ditempati telah habis masa kontraknya dan dibongkar oleh pemiliknya.
- b. Untuk keramba di Desa Riam Kanan Kecamatan Karang Intan ada beberapa Mitra usahanya dihentikan operasional karena tidak menguntungkan sedangkan yang menguntungkan tetap berjalan walaupun tersendat-sendat.

Untuk mempertahankan kedua tersebut KSU Surya Sekawan Martapura melakukan perubahan pola pembinaan yakni berdasarkan pola kemitraan sehingga UKM-UKM yang ada dapat berjalan dan memberikan keuntungan bagi bela pihak namun untuk waserda pengurus masih mencari tempat yang cukup strategis untuk dana waserda sementara dialihkan ke mitra dagang peternak ayam.

5. Jenis Kegiatan

Jenis kegiatan usaha KSU Surya Sekawan Martapura yang sampai saat ini masih berjalan diantaranya adalah :

1. Usaha wartel sebanyak 3 buah yang merupakan realisasi program hasil RAT 1998 dan pelaksanaan bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu :
 - a. Wartel “Berlian” berlokasi di Jl.A.Yani Pasayangan Martapura
 - b. Wartel “Sukaramai” berlokasi di Jl.Sultan Adam Martapura
 - c. Wartel “Remata” berlokasi di Jl.Masjid Pakauman Martapura

Pelaksanaan dan kontribusi dari wartel-wartel tersebut terhadap koperasi pertahunnya berjalan sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama.

2. Usaha pemberian/penyertaan modal bagi UKM maupun para pedagang kecil termasuk para petani ikan dalam keramba di kecamatan Karang Intan dan peternak ayam sampai saat ini masih dijalankan dengan tujuan lebih kepada pembinaan mereka dan Alhamdulillah tetap berjalan dengan baik dan lancar walaupun sebenarnya dari segi keuntungan yang diterima masih relatif kurang.
3. Usaha simpan pinjam yang dibentuk dan dilaksanakan oleh BMT (Baitul Maal Wattanwil) “Surya Sekawan” Martapura Alhamdulillah juga berjalan dengan baik dan lancar walaupun tidak terlepas dari berbagai kendala yang menghambat seperti macetnya pembayaran pinjaman sebagian kecil dari nasabah BMT Surya Sekawan Martapura yang dibentuk pada tanggal 24 maret 2002 adalah realisasi program kerja 2002 dengan modal awal Rp.50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) hingga sekarang masih berjalan.
4. Usaha mendekatkan pelayanan terhadap sentral manik-manik atau airguci KSU Surya Sekawan telah membuka kios atau took di kelurahan pasayangan.

6. Badan Pengawas

Badan pengawas KSU Surya Sekawan Martapura mempunyai masa jabatan 1,2,3 tahun dan berdasarkan hasil RAT tahun buku 2005 yang susunan badan pengawas adalah sebagai berikut :

Ketua : Haidir. SE

Anggota : H.Abdullah Seff

Anggota : Novi

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura. Hasil kuesioner (angket) yang dibagikan adalah sebanyak 133 orang responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui hasil dari penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi : jenis kelamin, umur, pekerjaan dan jumlah responden yang merupakan anggota koperasi surya sekawan martapura. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	70	53%

Perempuan	63	47%
Total	133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Dari tabel jenis kelamin di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 70 responden atau 52,7 % berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 63 responden atau 47,7 % berjenis kelamin perempuan.

b. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Swasta	21	16%
Wiraswasta	31	23%
Honorar	13	10%
Karyawan swasta	12	9%
Mahasiswa/i	6	5%
Admin	2	2%
Pelajar	1	1%
Kesehatan	2	2%
PTT	2	2%
Guru PPPK	5	4%
Pekebun	2	2%
Ibu rumah tangga	25	19%

Perangkat desa	2	2%
PNS	4	3%
Staff kantor desa	1	1%
Buruan harian lepas	1	1%
Pensiunan PNS	3	2%
Total	133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa ada 21 orang responden (16%) yang bekerja dalam bidang swasta, ada 31 orang responden (23%) yang bekerja menjadi wiraswasta, ada 13 orang responden (10%) yang bekerja menjadi honorer, ada 12 orang responden (9%) yang bekerja karyawan swasta, ada 6 orang responden (5%) yang menjadi mahasiswa/i, ada 1 orang responden (1%) yang menjadi pelajar,staff kantor desa dan buruh harian lepas, ada 2 orang responden (2%) yang bekerja menjadi kesehatan, PTT, perangkat desa, pekebun dan admin, ada 5 orang responden (4%) yang menjadi guru PPPK, ada 25 orang responden (19%) yang menjadi ibu rumah tangga, ada 4 orang responden (3%) yang bekerja menjadi PNS, dan ada 3 orang responden (2%) yang menjadi pensiunan PNS.

c. Berdasarkan Umur Responden

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
17-25 tahun	23	17%
26-34 tahun	52	39%
35-43 tahun	32	24%
44-52 tahun	14	11%
53 tahun ke atas	12	9%
Total	133	100%

Tabel : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel di atas, bahwa dari 133 responden yang dijadikan sampel 23 orang yang berusia 17 sampai 25 tahun atau 17%, 52 orang yang berusia 26 sampai 34 tahun atau 39%, 32 orang yang berusia 35 sampai 43 tahun atau 24%, 14 orang yang berusia 44 sampai 52 tahun atau 11% dan 12 orang yang berusia 53 tahun ke atas atau 9%.

2. Analisis Deskripsi Variabel

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi surya sekawan martapura dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Penjelasan responden terhadap variabel Reliability (kehandalan) (X1)

Tabel 4.5 Kecermatan karyawan dalam melayani

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	94	71%
2.	Setuju	27	20%
3.	Netral	10	8%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan alternatif tanggapan lainnya dengan jumlah 94 responden atau 71%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas memilih sangat setuju dengan pernyataan kecermatan karyawan dalam melayani.

Tabel 4.6 Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	75	56%
2.	Setuju	47	35%
3.	Netral	8	6%

4.	Tidak Setuju	3	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 75 responden atau 56% dibandingkan alternatif tanggapan netral 8 responden atau 6%, Setuju 47 responden atau 35% dan tidak setuju 3 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Tabel 4.7 Pelayanan tepat waktu sesuai janji

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	88	66%
2.	Setuju	33	25%
3.	Netral	10	8%
4.	Tidak Setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 88 responden atau 66% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 33 responden atau 25%, netral 10 responden atau 8%,

tidak setuju dan sangat tidak setuju memiliki 1 responden yang sama atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan Pelayanan tepat waktu sesuai janji.

Tabel 4.8 Dapat memberikan informasi dengan jelas

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	79	59%
2.	Setuju	47	35%
3.	Netral	5	4%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 79 responden atau 59% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 47 responden atau 35%, netral 5 responden atau 4% dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan dapat memberikan informasi dengan jelas.

b. Variabel Responseveness (Daya tanggap) (X2)

Tabel 4.9 Pelayanan dimulai dengan segera ketika anggota telah tiba

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	75	56%
2.	Setuju	46	35%

3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	3	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 75 responden atau 56% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 46 responden atau 35%, netral 9 responden atau 7% dan tidak setuju 3 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan pelayanan dimulai dengan segera ketika anggota telah tiba.

Tabel 4.10 Memberikan respon yang baik terhadap keinginan anggota

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	81	61%
2.	Setuju	44	33%
3.	Netral	6	5%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 81 responden atau 61% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 44 responden atau 33%, netral 6 responden

atau 5% dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan respon yang baik terhadap keinginan anggota.

Tabel 4.11 Selalu siap membantu anggota

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	78	59%
2.	Setuju	46	35%
3.	Netral	7	5%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 78 responden atau 59% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 46 responden atau 35%, netral 7 responden

atau 5% dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan selalu siap membantu anggota.

Tabel 4.12 Melayani transaksi anggota dengan cepat, tepat dan akurat

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	84	63%
2.	Setuju	40	30%
3.	Netral	6	5%
4.	Tidak Setuju	3	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 84 responden atau 63% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 40 responden atau 30%, netral 6 responden

atau 5% dan tidak setuju 3 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan melayani transaksi anggota dengan cepat, tepat dan akurat.

c. Variabel Assurance (Jaminan) (X3)

Tabel 4.13 Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	69	52%
2.	Setuju	53	40%
3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 69 responden atau 52% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 53 responden atau 40%, netral 9 responden

atau 7% dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Tabel 4.14 Memberikan jaminan kepastian dalam biaya transaksi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	76	57%
2.	Setuju	46	35%
3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 76 responden atau 57% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 46 responden atau 35%, netral 9 responden

atau 7% dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan jaminan kepastian dalam biaya transaksi.

Tabel 4.15 Bersikap sopan dalam melayani

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	98	74%
2.	Setuju	27	20%
3.	Netral	5	4%
4.	Tidak Setuju	3	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 98 responden atau 74% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 27 responden atau 20%, netral 5 responden

atau 4% dan tidak setuju 3 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan bersikap sopan dalam melayani.

Tabel 4.16 Memberikan pelayanan yang ramah saat melayani

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	101	76%
2.	Setuju	25	19%
3.	Netral	4	3%
4.	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 101 responden atau 76% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 25 responden atau 19%, netral 4 responden

atau 3%, tidak setuju 2 responden atau 2% dan sangat tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan pelayanan yang ramah saat melayani.

d. Variabel Emphaty (Perhatian) (X4)

Tabel 4.17 Melayani dengan tidak deskriminatif/membeda-bedakan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	89	67%
2.	Setuju	34	26%
3.	Netral	6	5%
4.	Tidak Setuju	3	2%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 89 responden atau 67% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 34 responden atau 26%, netral 6 responden

atau 5%, tidak setuju 3 responden atau 2% dan sangat tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan melayani dengan tidak deskriminatif/membeda-bedakan.

Tabel 4.18 Melayani dan menghargai setiap anggota

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	83	62%
2.	Setuju	43	32%
3.	Netral	5	4%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 83 responden atau 62% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 43 responden atau 32%, netral 5 responden

atau 4%, dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan melayani dan menghargai setiap anggota.

Tabel 4.19 Memberikan perhatian terhadap harapan dan keinginan anggota

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	78	59%
2.	Setuju	46	35%
3.	Netral	6	5%
4.	Tidak Setuju	3	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 78 responden atau 59% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 46 responden atau 35%, netral 6 responden

atau 5%, dan tidak setuju 3 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan perhatian terhadap harapan dan keinginan anggota.

Tabel 4.20 Memberikan solusi yang dibutuhkan anggota

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	75	56%
2.	Setuju	48	36%
3.	Netral	8	6%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 75 responden atau 56% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 48 responden atau 36%, netral 8 responden

atau 6%, dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan memberikan solusi yang dibutuhkan anggota.

e. Variabel Tangible (Bukti fisik) (X5)

Tabel 4.21 Berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	97	73%
2.	Setuju	25	19%
3.	Netral	10	8%
4.	Tidak Setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 97 responden atau 73% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 25 responden atau 19%, netral 10 responden

atau 8%, dan tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa.

Tabel 4.22 Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	87	65%
2.	Setuju	39	29%
3.	Netral	5	4%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 87 responden atau 65% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 39 responden atau 29%, netral 5 responden

atau 4%, dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.

Tabel 4.23 Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	70	53%
2.	Setuju	54	41%
3.	Netral	8	6%
4.	Tidak Setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 70 responden atau 53% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 54 responden atau 41%, netral 8 responden

atau 6%, dan tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

Tabel 4.24 Kenyamanan dalam melakukan pelayanan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	78	59%
2.	Setuju	45	34%
3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 78 responden atau 59% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 45 responden atau 34%, netral 9 responden

atau 7%, dan tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan kenyamanan dalam melakukan pelayanan.

f. Variabel Kepuasan anggota (Y)

Tabel 4.25 Anggota melakukan transaksi secara teratur

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	69	52%
2.	Setuju	51	38%
3.	Netral	11	8%
4.	Tidak Setuju	2	2%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 69 responden atau 52% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 51 responden atau 38%, netral 11 responden

atau 8%, dan tidak setuju 2 responden atau 2%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan anggota melakukan transaksi secara teratur.

Tabel 4.26 Anggota memiliki kepercayaan terhadap jasa

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	72	54%
2.	Setuju	51	38%
3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 72 responden atau 54% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 51 responden atau 38%, netral 9 responden

atau 7%, dan tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan anggota memiliki kepercayaan terhadap jasa.

Tabel 4.27 Anggota selalu ingin menggunakan koperasi surya sekawan
martapura

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	74	56%
2.	Setuju	46	35%
3.	Netral	9	7%
4.	Tidak Setuju	4	3%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 74 responden atau 56% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 46 responden atau 35%, netral 9 responden

atau 7%, dan tidak setuju 4 responden atau 3%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan anggota selalu ingin menggunakan koperasi surya sekawan martapura.

Tabel 4.28 Anggota merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan koperasi surya sekawan martapura

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	72	54%
2.	Setuju	50	38%
3.	Netral	10	8%
4.	Tidak Setuju	1	1%
Total		133	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju memiliki proporsi yang lebih besar dengan jumlah 72 responden atau 54% dibandingkan alternatif tanggapan setuju 50 responden atau 38%, netral 10 responden

atau 8%, dan tidak setuju 1 responden atau 1%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas lebih memilih sangat setuju dengan pernyataan anggota merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan koperasi surya sekawan martapura.

C. Analisis Data

1. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu menguji terhadap item-itemnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk menguji validitas instrument ini menggunakan IBM SPSS 20 dengan menggunakan tehnik koefisien korelasi *product moment* dari hasil perhitungan, kemudian nilai r_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} *product moment*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid. Dalam pengujian ini ada kriteria yang harus dipenuhi agar suatu variabel dapat dikatakan valid, yaitu:

a. Tingkat signifikan sebesar 0,05

b. Df (*degree of freedom*) = $133 - 2 = 131$,

di dapat $r_{tabel} = 0,170$

c. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir pernyataan dari masing-masing indikator dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan invalid.

Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas

NO.	Variabel	Item	Validitas		
			R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
1.	Reliability (Kehandalan)	X1.1	0,885	0,170	Valid
		X1.2	0,883	0,170	Valid
		X1.3	0,873	0,170	Valid
		X1.4	0,877	0,170	Valid
2.	Responsevenes (Daya tanggap)	X2.1	0,930	0,170	Valid
		X2.2	0,933	0,170	Valid
		X2.3	0,903	0,170	Valid
		X2.4	0,906	0,170	Valid
3.	Assurance (Jaminan)	X3.1	0,866	0,170	Valid
		X3.2	0,844	0,170	Valid
		X3.3	0,892	0,170	Valid
		X3.4	0,790	0,170	Valid
4.	Emphaty (Perhatian)	X4.1	0,871	0,170	Valid
		X4.2	0,903	0,170	Valid
		X4.3	0,910	0,170	Valid
		X4.4	0,904	0,170	Valid

5.	Tangible (Bukti fisik)	X5.1	0,856	0,170	Valid
		X5.2	0,876	0,170	Valid
		X5.3	0,872	0,170	Valid
		X5.4	0,903	0,170	Valid
6.	Kepuasan anggota	Y.1	0,885	0,170	Valid
		Y.2	0,915	0,170	Valid
		Y.3	0,918	0,170	Valid
		Y.4	0,912	0,170	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 20

Berdasarkan data di atas, nilai r_{hitung} dari semua item lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,170). Ini menunjukkan hasil uji validitas dari semua butir pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan didalam kuesioner. Teknik yang digunakan adalah teknik Alpha-Cronbach. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dikatakan reliable begitu pula sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak dikatakan reliable. Biasanya reliabilitas suatu instrument dapat diterima jika memiliki nilai Alpha Cronbach minimal 0,6. Berikut uji reliabilitas penelitian dengan bantuan SPSS 25 *for windows* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Reliability
Reliability (Kehandalan) (X1)	0,902	Reliabel
Responsevenes (Daya tanggap) (X2)	0,937	Reliabel
Assurance (Jaminan) (X3)	0,869	Reliabel
Emphaty (Perhatian) (X4)	0,917	Reliabel
Tangible (Bukti fisik) (X5)	0,899	Reliabel
Kepuasan anggota	0,928	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Dari hasil uji reliabilitas di atas, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel dinyatakan reliable karena nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas akan dilakukan pada masing-masing variabel, tetapi

pada nilai residualnya. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan analisis *histogram standardized regression residual* serta melihat diagram *normal probability plot* dan *Kolmogorov-smirnov test* dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 20 yang dihasilkan pada gambar berikut ini:

Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42093900
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.085
	Negative	-.156
Test Statistic		.156
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

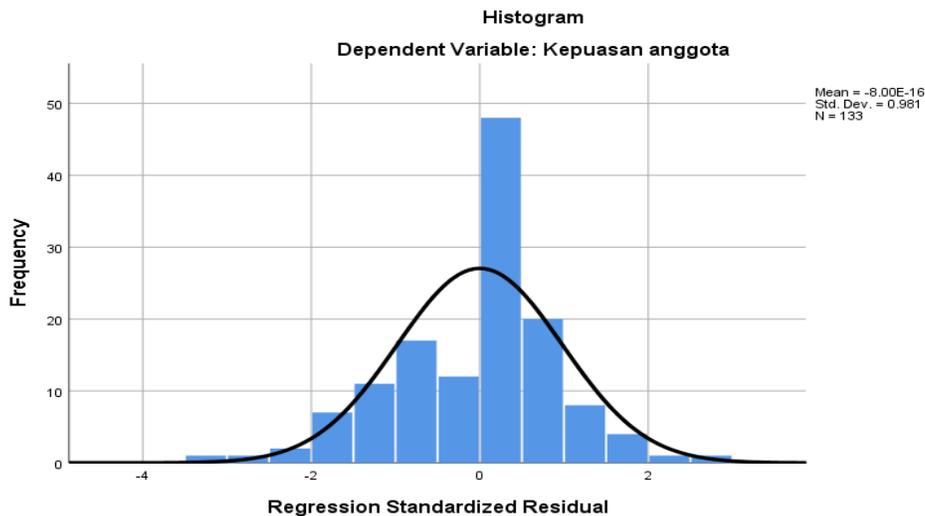
Berdasarkan hasil uji normalitas dalam tabel dapat diketahui nilai signifikansi pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi tidak normal.

Grafik uji histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdasarkan grafik, baik ke kiri maupun ke kanan. Pada dasarnya uji normalitas dengan grafik histogram dapat dikenali dengan melihat

persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik residualnya.

1. Data dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis, diagonal atau grafik histogram.
2. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika data menyebar jauh atau tidak mengikuti garis diagonal grafik histogram.

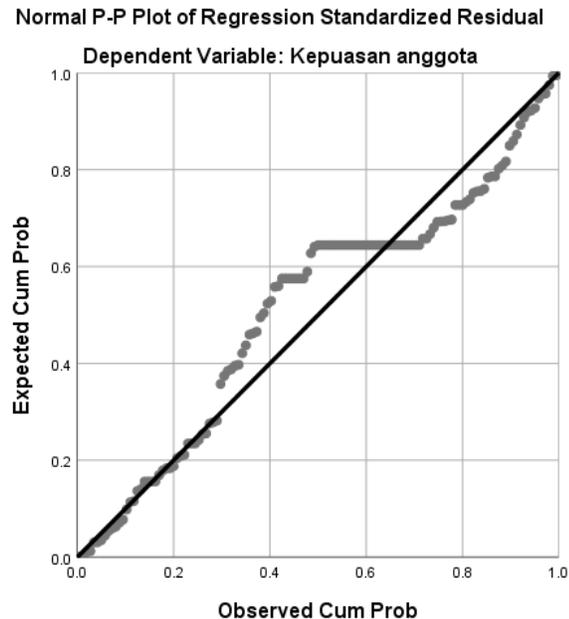
Gambar Uji Histogram



Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan gambar di atas tampilan histogram terikat bahwa kurva dependen dan *regression standarized residual* membentuk gambar seperti lonceng. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan.

Gambar Uji Normal P-P Plot



Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan gambar di atas bahwa terlihat titik-titik menyebar sekitar garis diagonal. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun terdapat sedikit plot yang menyinggung dari garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikorelitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikorelitas atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas antar variabel, dapat dilihat *Variable Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* adalah lebih dari 0,1. Berikut uji multikolinieritas penelitian dengan bantuan *SPSS 20 for windows* pada

tabel dibawah ini:

Tabel 4.32 Hasil Uji Multikorelinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Reliability (kehandalan)	.215	4.649
	Responseveness (daya tanggap)	.135	7.403
	Assurance (jaminan)	.166	6.036
	Emphaty (perhatian)	.175	5.699
	Tangible (bukti fisik)	.189	5.296

a. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *tolerance* 0,215 untuk variabel *reliability* (kehandalan), 0,135 untuk variabel *responseveness* (daya tanggap), 0,166 untuk variabel *assurance* (jaminan), 0,175 untuk variabel *emphaty* (perhatian) dan 0,189 untuk variabel *tangible* (bukti fisik). Angka tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,1. Sedangkan nilai VIF diperoleh 4,649 untuk variabel *reliability* (kehandalan), 7,403 untuk variabel *responseveness* (daya tanggap), 6,036 untuk variabel *assurance* (jaminan), 5,699 untuk variabel *emphaty* (perhatian) dan 5,296 untuk variabel *tangible* (bukti fisik), angka tersebut lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas yang artinya tidak ada hubungan antara variabel bebas.

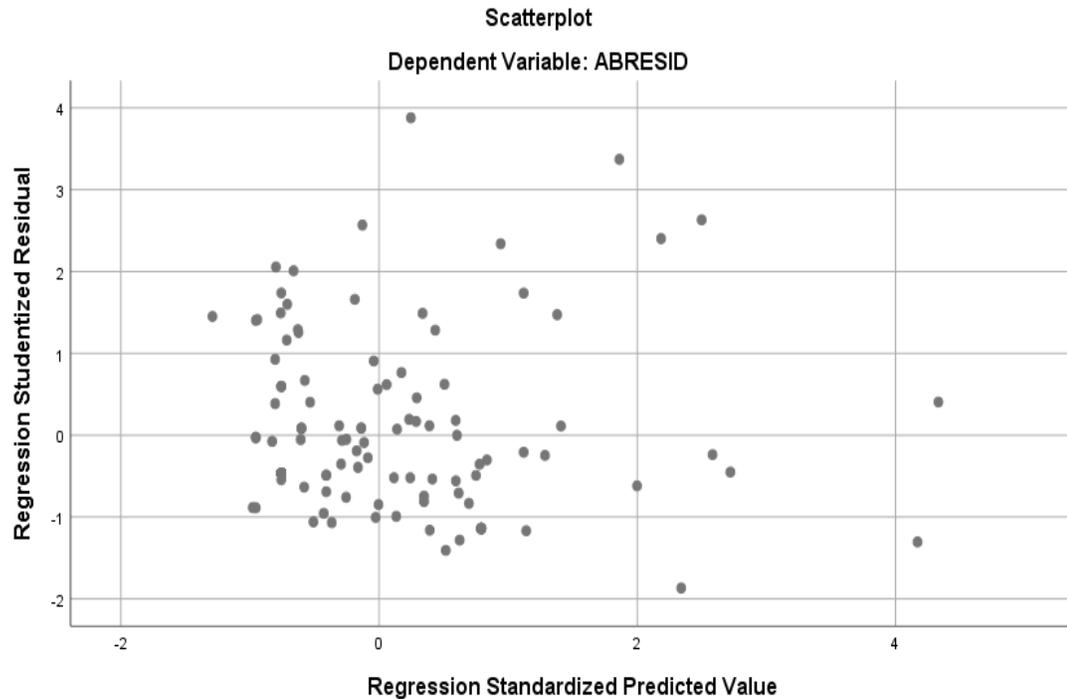
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika titik-titik menyebar secara acak maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan metode glejser dan *scatterplot*, yang dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya.

1. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.
2. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih kecil dari 0,05 maka terjadi gejala heterokedastisitas.

Berikut uji heterokedastisitas penelitian dengan menggunakan *SPSS 20 for windows* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.33 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Variabel	Signifikan	Keterangan
Reliability (kehandalan) (X1)	0,274	Tidak ada gejala
Responseveness (daya tanggap) (X2)	0,769	Tidak ada gejala
Assurance (jaminan) (X3)	0,886	Tidak ada gejala
Emphaty (perhatian) (X4)	0,610	Tidak ada gejala
Tangible (bukti fisik) (X5)	0,588	Tidak ada gejala

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan hasil tabel di atas, uji heterokedastisitas tersebut didapatkan

seluruh variabel penelitian memiliki nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 sehingga pada penelitian ini dinyatakan tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Hubungan analisis regresi berganda dapat ditulis dalam rumus:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon_i$$

$$y_i = 0,768 + 0,052.X_1 + 0,144.X_2 + 0,360.X_3 + 0,039.X_4 + 0,339.X_5$$

Keterangan :

y_i = Kepuasan Anggota

β_0 = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = Koefisien regresi

X_1 = Reliability (Kehandalan)

X_2 = Responseevenes (Daya tanggap)

X_3 = Assurance (Jaminan)

X_4 = Emphaty (Perhatian)

X_5 = Tangible (Bukti fisik)

ϵ_i = Standar error / faktor kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS 25 for windows* berikut hasil perhitungan uji regresi linier berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Model						
1	(Constant)	.768	1.069		.718	.474
	Reliability (kehandalan)	.052	.111	.051	.473	.637
	Responseveness (daya tanggap)	.144	.136	.145	1.060	.291
	Assurance (jaminan)	.360	.134	.331	2.682	.008
	Emphaty (perhatian)	.039	.121	.038	.320	.749
	Tangible (bukti fisik)	.339	.127	.308	2.663	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 0,768 menunjukkan apabila variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mengalami perubahan maka kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 0,768.
- b. Nilai koefisien pada faktor *reliability* (kehandalan) adalah sebesar 0,052 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada faktor *reliability* (kehandalan) (X1), maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 5%.

- c. Nilai koefisien pada faktor *Responseveness* (daya tanggap) adalah sebesar 0,144 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada faktor *Responseveness* (daya tanggap) (X2), maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 14%.
- d. Nilai koefisien pada faktor *Assurance* (jaminan) adalah sebesar 0,360 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada faktor *Assurance* (jaminan) (X3), maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 36%.
- e. Nilai koefisien pada faktor *Emphaty* (perhatian) adalah sebesar 0,039 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada faktor *Emphaty* (perhatian) (X4), maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 4%.
- f. Nilai koefisien pada faktor *Tangible* (bukti fisik) adalah sebesar 0,339 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada faktor *Emphaty* (perhatian) (X5), maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 34%.

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel *reliability* (kehandalan), *Responseveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (perhatian) dan *Tangible* (bukti fisik) maka akan dilakukan pengujian-pengujian yaitu uji koefisien determinasi (*Adjusted R*), uji F (uji simultan) dan uji T (uji parsial).

1. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R*)

Hasil analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dapat dilihat pada output Model Summary dari hasil analisis Regresi Linier Berganda. Regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi. *Adjusted R square* adalah nilai *R square* yang telah disesuaikan.

Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.679	.667	1.449

a. Predictors: (Constant), Tangible (bukti fisik), Assurance (jaminan), Reliability (kehandalan), Emphaty (perhatian), Responseveness (daya tanggap)

b. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan alat uji statistic, maka akan diuraikan model summary statistic, yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Nilai R dengan nilai sebesar 0,824 atau 82% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan variabel *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5) dengan variabel kepuasan anggota (Y) koperasi surya sekawan martapura. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan yang sangat tinggi karena berada di antara 0,800 sampai dengan 1,000 (berdasarkan tabel interpretasi r pada lampiran).

Tabel 4.36 Tabulasi Interpretasi Nilai r

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
2.	0,600 – 0,799	Tinggi
3.	0,400 – 0,599	Sedang
4.	0,200 – 0,399	Rendah
5.	0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2012). Statistika Untuk penelitian. Bandung:Alfabeta.

2. Nilai *R Square* dengan nilai 0,679 adalah R kuadrat yang menunjukkan bahwa variabel independen yang diambil dalam penelitian ini memiliki tingkat hubungan dengan variabel dependen sebesar 68% sehingga selebihnya sebesar 32% adalah variabel-variabel lain yang tidak dikemukakan dalam penelitian ini.

3. Nilai *Adjusted R Square* model regresi ini adalah sebesar 0,667 yang menunjukkan bahwa variasi atau naik-turunnya Variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh variabel independen (X) sebesar 67%.

2. Uji F (uji simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan terhadap faktor independen terhadap dependen. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H_{α} : ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty*

(perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5) secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y).

H_o : tidak ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5) secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y).

Dengan *level of significany* (α) = 0,005

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k-1)

H_o diterima dan H_α ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau Sig. > α

H_o ditolak dan H_α diterima, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau Sig. < α

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel ANOVA. H_o ditolak jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . F_{tabel} dihitung dengan cara $df1 = k - 1$, $df2 = n - k - 1$ dan $\alpha = 5\%$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah semua variabel). Dengan demikian, $df1 = 5$ $df = 127$, hasil tabel yang diperoleh sebesar 2,68. H_o juga ditolak jika sig. lebih kecil dari tingkat yang telah ditentukan. Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Hasil uji F dengan bantuan *SPSS 25 for windows* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.37 Hasil Uji F (simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	564.295	5	112.859	53.779	.000 ^b
	Residual	266.517	127	2.099		
	Total	830.812	132			

- a. Dependent Variable: Kepuasan anggota
- b. Predictors: (Constant), Tangible (bukti fisik), Assurance (jaminan), Reliability (kehandalan), Emphaty (perhatian), Responseveness (daya tanggap)

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan tabel di atas nilai F_{hitung} sebesar 53,779 dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,68 ($53,779 > 2,68$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan H_o tolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *reliability* (kehandalan), *responseveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan anggota.

Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel *reliability* (kehandalan), *responseveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangible* (bukti fisik) mampu mempengaruhi anggota koperasi surya sekawan martapura.

3. Uji T (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

H_α : ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5). Secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

H_o : tidak ada pengaruh yang signifikan antara antara *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5). Secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

Dengan *level of significany* (α) = 0,005

Degree of freedom (df) = $\alpha/2 : (n-k-1)$

H_o diterima dan H_a ditolak, jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau Sig. $> \alpha$

H_o ditolak dan H_a diterima, jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau Sig. $< \alpha$

Berikut hasil uji T dengan bantuan *SPSS 20 for windows* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.37 Hasil Uji T (parsial)

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.768	1.069		.718	.474
	Reliability (kehandalan)	.052	.111	.051	.473	.637
	Responseveness (daya tanggap)	.144	.136	.145	1.060	.291
	Assurance (jaminan)	.360	.134	.331	2.682	.008
	Emphaty (perhatian)	.039	.121	.038	.320	.749
	Tangible (bukti fisik)	.339	.127	.308	2.663	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : Hasil Penelitian Data diolah IBM SPSS 20 (2022)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat pengaruh yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis variabel *reliability* (kehandalan) (X1)

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel *reliability* (kehandalan) $(0,473) < t_{tabel} (0,473)$ atau nilai sig. $(0,637) > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_α ditolak. Berarti variabel *reliability* (kehandalan) tidak mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

2. Pengujian hipotesis variabel *responseveness* (daya tanggap)

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel *responseveness* (daya tanggap) $(1,060) < t_{tabel} (1,060)$ atau nilai sig. $(0,291) > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_α ditolak. Berarti variabel *responseveness* (daya tanggap) tidak mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

3. Pengujian hipotesis *Assurance* (jaminan) (X3)

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel *Assurance* (jaminan) $(2,682) < t_{tabel} (2,682)$ atau nilai sig. $(0,008) > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_α ditolak. Berarti variabel *responseveness* (daya tanggap) tidak mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

4. Pengujian hipotesis *Emphaty* (perhatian) (X4)

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel *Emphaty* (perhatian) $(0,320) < t_{tabel} (0,320)$ atau nilai sig. $(0,729) > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_α ditolak. Berarti variabel *Emphaty* (perhatian) tidak mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

5. Pengujian hipotesis *Tangible* (bukti fisik) (X5)

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel *Tangible* (bukti fisik) $(2,663) < t_{tabel} (2,663)$ atau nilai sig. $(0,009) > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_α ditolak. Berarti variabel *Tangible* (bukti fisik) tidak mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan dalam pengujian hipotesis di atas menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5) berpengaruh secara simultan (uji F) terhadap kepuasan anggota (Y) sedangkan variabel *assurance* (jaminan) (X3) berpengaruh secara parsial (uji T) terhadap kepuasan anggota (Y). dikarena variabel *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *emphaty* (perhatian) (X4) dan *tangible* (bukti fisik) (X5) tidak berpengaruh secara parsial

disebabkan oleh adanya faktor lain yang tidak peneliti ketahui.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel *reliability* (kehandalan) (X1), *responseveness* (daya tanggap) (X2), *assurance* (jaminan) (X3), *emphaty* (perhatian) (X4), dan *tangible* (bukti fisik) (X5). Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura

Berdasarkan perolehan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 0,473 yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 0,473 dengan nilai signifikan 0,637 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) ini dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* (kehandalan) secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,052 yang menunjukkan bahwa variabel *realibility* (kehandalan) berpengaruh besar 5%.

2. Pengaruh *responseveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura

Berdasarkan perolehan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 1,060 yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 1,060 dengan nilai signifikan 0,291 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel *responseveness* (daya tanggap) ini dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara

responseveness (daya tanggap) secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,144 yang menunjukkan bahwa variabel *responseveness* (daya tanggap) berpengaruh besar 14%.

3. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura

Berdasarkan perolehan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 2,682 yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 2,682 dengan nilai signifikan 0,008 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) ini dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *assurance* (jaminan) secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,360 yang menunjukkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh besar 36%.

4. Pengaruh *emphaty* (perhatian) terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura

Berdasarkan perolehan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 0,320 yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 0,320 dengan nilai signifikan 0,729 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* (perhatian) ini dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *emphaty* (perhatian) secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,039 yang menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (perhatian) berpengaruh besar 4%.

5. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura

Berdasarkan perolehan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 2,663 yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 2,663 dengan nilai signifikan 0,009 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) ini dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* (bukti fisik) secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan koefisien sebesar 0,339 yang menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh besar 34%.