BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**A. Penyajian Data dan Hasil Penelitian**

Sebelum data dianalisis, dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun valid atau tidak.Dari sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden, kemudian dikelompokkan masing-masing variabel yaitu masing-masing 10 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota (Y). Setelah dikelompokkan item-item tersebut kemudian dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah alat pengukur yang berupa pertanyaan sebanyak 20 pertanyaan tersebut dapat mengukur masing-masing variabel yang digunakan dalam model penelitian ini.

1. **Uji Validitas**

Vailidita adalah derajat ketepatan atau kelayakan instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur serta sejauh mana instrument tersebut menjalankan fungsi pengukurannya. Adapun pengertian validitas menurut Sugiyono (2003:267) mengemukakan bahwa variditas adalah alat untuk mengukur yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner/angket). Berikut disajikan hasil perhitungan validitas dengan menggunakan SPSS. Adapun uji validitas dan uji reliabilitas dari item pertanyaan variabel, yaitu:

**Tabel. 4.10. Hasil Uji Validitas X**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kuesioner Responden** | **Valid** | **Tidak Valid** |
| 1 | X1 | 0.698 |  |
| 2 | X2 | 0.458 |  |
| 3 | X3 | 0.415 |  |
| 4 | X4 | 0.313 |  |
| 5 | X5 | 0.303 |  |
| 6 | X6 | 0.411 |  |
| 7 | X7 | 0.409 |  |
| 8 | X8 | 0.481 |  |
| 9 | X9 | 0.353 |  |
| 10 | X 10 | 0.398 |  |

Dari hasil uji validitas di atas diketahui dari 10 butir pertanyaan dari variable kualitas pelayanan (X) dan jawaban kuesioner respondem dinyatakan valid. Dan variabel (Y) dengan 10 butir bertanyaan juga apakah mendapatka jawaban kuesioner respndem valid, untuk mengetahui valid tidak maka akan d uji validitas.

**Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Y**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kuesioner Responden** | **Valid** | **Tidak Valid** |
| 1 | Y1 | 0.477 |  |
| 2 | Y2 | 0.457 |  |
| 3 | Y3 | 0.563 |  |
| 4 | Y4 | 0.307 |  |
| 5 | Y5 | 0.306 |  |
| 6 | Y6 | 0.571 |  |
| 7 | Y7 | 0.388 |  |
| 8 | Y8 | 0.435 |  |
| 9 | Y9 | 0.502 |  |
| 10 | Y 10 | 0.532 |  |

Dari kedua diatas untuk menguji validitas dapat diketahui dari 10 butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan anggota (Y) yang diuji dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai rhitung>rtabel (0,204) .

**b. Uji Reliabilitas**

Penguji an ini bertujuan untuk sejauh mana konsitensi dari suatu instrumen penelitian.Kuesioner dikatakan apabila jawaban responden terdapat pertanyaan tersebut konsisten dari waktu kewaktu.Hasil ini dinyatakan dalam keofisien.

**Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koefisien Alpha** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan (X) | 0,574 | Cukup Reliabel |
| Kepuasan Anggota (Y) | 0,690 | Reliabel |

Dari tabel di atas dapat dilihat besarnya koefisien alpha untuk variable kualitas pelayanan yang sebesar 0,574, artinya konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan sebesar 57,4% dapat dipercaya dengan keterangan reliable, sedangkan untuk variabel kepuasan anggota (Y), koefisien alpha yang dihasilkan sebesar 0,690, artinya konsistensi responden dalam jawaban pertanyaan sebesar 69,0% dapat dipercaya dengan keterangan reliable diterima. Maka dari itu dari tabel hasil uji Reliabilitas menunjukkan masing-masing variabel dalam penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan anggota (Y) berada pada keterangan reliable diterima. Sehingga penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan penelitian sejenis.

1. **Uji prasyarat**

Uji Normalita

Uji noermalitas data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogrov Smirnov* melalui bantuan program SPSS 20.0 *for windows*, sehingga diperoleh hasil sebgai berikut:

**Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Signifikansi** | **Keterangan** |
| X | 0,945>0,05 | NORMAL |
| Y | 0,624>0,05 | NORMAL |

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi Variable X adalah sebesar 0,945 dan Variabel Y adalah sebesar 0,624. Kaidah yang digunakan adalah p >0,05, sehingga kedua variabel dalam penelitian berdistribusi normal.

**B. Pengujian Instrumen**

* 1. **Analisis Regresi Liner Sederhana**

**Tabel 4.14 Hasil Analisis Linear Sederhana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 20.953 | 3.805 |  | 5.507 | .000 |
| TOTALX | .327 | .128 | .441 | 2.553 | .017 |
| a. Dependent Variable: TOTALLY | | | | | | |

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat diperoleh analisis regresi linear sederhana dengan persamaan berikut:

Y = a + bX

Y = (20. 953) + 0,327

Persamaan dapat diuraikan sebagai berikut:

Ketika kualitas pelayanan sama dengan nol, maka kepuasan anggota akan berkurang sebesar 20.953 dan setiap pembahasan 1 kali kualitas pelayanan koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros maka akan berkurang sebesar 0,327.

Y adalah kepuasan anggota dan X kualitas pelayanan yang dilakukan.Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X mempunyai tanda positif. Hal ini menunjuhkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan searah dengan kepuasan anggota. Dengan kata lain kualitas pelayanan pada koperasi menpunyai pengaruh positif dalam peningkatan kepuasan anggota koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros.

* 1. **Korelasi Product Moment**

**Tabel 4.14 Hasil Analisis korelasi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .446a | .199 | .170 | 4.2301 | .199 | 6.954 | 1 | 28 | .013 |
| a. Predictors: (Constant), X | | | | | | | | | |

Dari tabel 4.14 hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai R = 0,446 ini berarti besarnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah 44,6%. Dimana nilai R berada pada interval 0,80 -1,000. Berdasarkan nilai interprestasi korelasi, maka disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) di Desa Pattontongang Kabupaten Maros adalah **sedang**

Dari tabel 4.14 diatas koefisien determinasi yang diperoleh dapat dilihat dari angka R *square* (koefisien determinasi) yaitu sebesar 0,199. Artinya populasi variasi dari kepuasan anggota dipengaruhi oleh variasi variabel manfaat kualitas pelayanan R *square* () atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai () sebesar 0,199, artinya persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di Desa Pattontongang Kabupaten Maros sebesar 19,9% sedangkan sisanya 80,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di kaji dalam penelitian ini.

1. **Uji T**

Untuk mengetahui regresi secara parsial di lakukan dengan uji t yang di maksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam hal ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Hasil analisis uji t disajikan pada tabel 4.16 sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Hasil**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 20.953 | 3.805 |  | 5.507 | .000 |
| TOTALX | .327 | .128 | .441 | 2.553 | .017 |
| a. Dependent Variable: TOTALLY | | | | | | |

Dari hasil perhitungan uji-t diperoleh nilai thitung 5.507 sebesar 2.048dengan signifikansi t nya sebesar 1,494 lebih kecil dari pada taraf signifikan yang digunakan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros.

* 1. **Uji Hipotesis**

1. **Uji F**

Untuk menguji regresi secara simultan dilakukan dengan uji f melalui SPSS 20 For Windows. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji F**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 124.440 | 1 | 124.440 | 6.954 | .013b |
| Residual | 501.026 | 28 | 17.894 |  |  |
| Total | 625.467 | 29 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X | | | | | | |

Berdasarkan uji-f tabel 4.15 diperoleh nilai Fhitung sebesar 6.954 sedangkanFtabel 4.195 hasil tersebut menunjukkan Fhitung 6.954>Ftabel 6.642, yaitu Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota secara simultan.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa minat berkoperasi memiliki koefisien sebesar 0,446. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan.Pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang searah di antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Sehingga hipotesis yang diajukan “Diduga bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi di Desa Pattontongang Kabupaten Maros”, **diterima.** hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros”

**C. Pembahasan**

Menurut Undang-Undang perkoperasian No.25 Tahun 1992 pengertian koperasi yaitu: “koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiataanya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

Menurut Kotler terdapat Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pengurus koperasi atas layanan yang telah mereka berikan terhadap para anggota kualitas pelayanan koperasi swadaya masyarakat di desa pattotongang kabupaten maros. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para anggota atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Dan kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam membangun suatu koperasi karena apabila pelayanan yang di dapatkan oleh anggota yang telah diberikan kepada pengurus koperasi tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota koperasi tersebut maka akan mengakibatkan dampak negativ terhadap koperasi tersebut.

Demukian dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik yang diberikan kepada anggota koperasi dapat menjadi modal bagi kelangsungan dan kesejahteraan suatu koperasi. Dan yang menjadi kelompok atau menjadi anggota koperasi akan merasah nyaman dan betah menjadi salah satu dari anggota koperasi tersebut dan anggota koperasi sangat penting di pertahankan untuk mensejahterakan suatu koperasi salah satunya Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros.

Setelah diuji secara impiris, maka hipotesis yang diajurkan dapat diterima dan tidak menyimpangdari kerangkah teori.Hal ini berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap.Anggota koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros sebagai mana kita ketahui bahwa dalam masyarakat tertentu terdiri dari berbagai kalangan, ada yang ingin menjadi anggota koperasi dan ada yang ingin menjadi nasabah dan masih banyak keluarga yang belum bergabung dikoperasi.

Hasil pengamatan dilapangan yang telah dilakukan ditambah dengan hasil wawancara serta hasil pengolahan kuesioner dari responden anggota pada variable kepuasan anggota dimana sub variabelnya yaitu pengorganisasian, sosialisasi. Minat mempunyai pengaruh yang besar dalam kehidupan manusia, begitu pula dalam kehidupan berkoperasi.Sebagai konsekuensi dari keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka untuk semua warga negara dan kurangnya minat masyarakat untuk berkoperasi memungkinkan banyaknya anggota koperasi yang belum mempunyai persyaratan kualitas keanggotaan.Banyak anggota koperasi yang hanya sekedar ikut-ikutan atau karena kurang mengerti ingin mencari keuntungan pribadi dan alasan-alasan yang berdasarkan kesadaran yang dituntut sebagai anggota koperasi.

Ada pun tanggapan dari responden tentang kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa bahwa aspek ketepatan manfaat berkopesi dinilai kurang manfaatnya. Bisa dilihat fenomena yang ada, saat ini masih banyak yang belum mengetahui tentang manfaat berkoperasi.yang mereka tahu bahwa koperasi hanya tempat meminjam uang (Wawancara, Bapak Ketua Koperssi Swadaya Masyarakay tgl 10 Agustus)

Hasil analisis diketahui bahwa Y adalah kepuasan anggota dan X adalah kualitas pelayanan.Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X mempunyai tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan searah dengan kepuasan anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros”,

Dengan kata lain kualitas pelayanan mempunyai pengaruh atau dampak positif dalam kepuasan anggota dan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan atau memiliki dampak yang positif pada koperasi setiap penambahan satu kali Manfaat Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontontongang Kabupaten Maros”,

Kemudian hasil koefisien korelasi (r) menunjukkan hubungan korelasional yang positif antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros.

Peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan Kepuasan Anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros, hal tersebut terlihat dari hasil Uji t yang menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros.

Adapun hasil Uji F juga menunjukkan hasil yang positif dan signifikan dimana nilai Fhitung (6.954 )> Ftabel (4.195). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan penguruskoperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros berpengaruh terhadap kepuasan anggota . Dimana kualitas pelayanan yang

diberikan meliputi lima aspek yakni *realibility* (keandalan), r*esponsivenes* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik).

Sedangkan dari hasil wawancara dengan pengurus koperasi mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan kepada anggota di tinjau dari aspek *Realibilty* (Keandalan). Dimana beliau mengatakan bahwa pihak koperasi menyedikan pelayanan jasa seperti pinjaman kredit,gadai emas, penitipan barang, dan aman serta kredit BPKB kendaraan bermotor (wawancara, pengurus koperasi 10 Agustus 2016).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengurus koperasi yakni dalam bentuk *responsiveness* (daya tanggap) dimana karyawan selalu bersikap cepat dalam menyelesaikan keluhan anggota, karyawan selalu siap dalam melayani anggota serta tanggap dalam pemenuhan kebutuhan anggota. Biasanya anggota yang datang ingin dilayani dengan cepat, maka untuk dapat memenuhi hal tersebut pihak pengurus koperasi berupaya memaksimalkan aspek daya tangkap. (Wawancara, pengurus koperasi 10 Agustus 2016).

Aspek selanjutnya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni pada aspek *emphaty* (kepedulian) di mana para karyawan memberikan kemudahan kepada anggota untuk dapat menghubungi pihak koperasi, selalu memahami keinginan dan kebutuhan koperasi serta karyawan selalu berusaha untuk dapat menjalin komunikasi yang baik dengan anggota. Aspek terahir yang saat ini sedang ditingkatkan adalah aspek *tangibles* yakni memperbaiki kondisi fisik bangunan kantor, sarana dan prasarana ruangan serta ruangan serta tempat parkir yang mamadai. Tujuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi kelima aspek yakni agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pendapat diatas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001 : 158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk. Dalam hal ini pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi merek menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan dimana Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Faktor ketiga yaitu emosional, apabila pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu. Faktor keempat yakni harga, sebab harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Sedangkan faktor yang kelima yakni biaya, sebab pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Adapun tanggapan dari respondem tentang menjadi anggota koperasi, dapat di ketahui bahwa menjadi salah satu anggota koperasi sangatlah baik dan tidak merugikan bagi anggota, karena sebagai anggota koperasi kita dapat melakukan kegiatan simpan pinjam dan menjadi anggota koperasipun kita dapat mengasertka harta kita agar dengan menyimpan uang atau harta lainnya dan kita angkan dan kita akan mendapatka bunga, tetapi sebahagiaan orang memandang sebelah mata tentang koperasi (Wawancara anggota koperasi 10 Agustus 2016)

Melalui hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota berada pada kategori sedang. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil pengamatan memang pihak pengurus Koperasi Swadaya Masyarakat di Desa Pattontongang Kabupaten Maros telah memberikan pelayanan yang berkualitas agar anggota merasa puas namun faktor kepuasan anggota memang berbeda satu sama lain lainnya. Ada anggota yang hanya membutuhkan layanan namun ada pula anggota yang sangat memperhatikan indikator lain yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota seperti kualitas produk yang ditawarkan, faktor emosi anggota dan harga dalam hal ini suku bunga yang ditetapkan oleh koperasi.

Sedangkan menurut salah seorang anggota mengatakan bahwa sebagian besar anggota koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros membutuhkan jasa.nasabah mengharapkan bisa mendapatkan pinjaman yang sesuai jika mereka membutuhkan yang digadaiakan dan hal ini dapat terpenuhi sehingga untuk jasa layanan serta jasa layanan lainnya yang diberikan oleh pihak koperasi swadaya masyarakat dapat memberikan kepuasan bagi anggota. Dan kondisi seperti ini tentu memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan anggota. (Wawancara, tiara 12 Agustus 2016).

Adapun keuntungan yang di dapatkan menjadi anggota koperasi yaitu: mendapat pinjaman modal uasah dari koperasi tersebut, jika mempunyai kemampuan dan kompetensi yang memadai dapat menjadi karyawan, mendapat bagian SHU sesuai dengan besarnya jasa, baik jasa modal maupun jasa usaha koperasi sesuai dengan besarnya jasa tersebut, dan dapat meningkatkan taraf ekonomi ke arah yang lebih baik.