

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PENGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM
(Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

OLEH:

**DAUD PAMURA
14.822.0079**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PENGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM
(Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjanan di Fakultas Pertanian
Universitas Medan Area*

OLEH:

**DAUD PAMURA
14.822.0079**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)

Nama : Daud Pamura
NPM : 14.822.0079
Fakultas : Pertanian

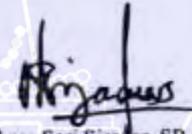
Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


(Prof. Dr. Zulfarnain, MS, Ph.D)
Pembimbing I


(Rahma Sari Siregar, SP, M.Si)
Pembimbing II

Diketahui :


(Dr. Ir. Syahbudi Hasibuan, M.Si)
Dekan Fakultas Pertanian


(Rahma Sari Siregar, SP, M.Si)
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 19 September 2018

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Desember 2018



Daud Pamura
14 822 0079

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daud Pamura
NPM : 14.822.0079
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : Desember 2018
Yang menyatakan


Daud Pamura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU, mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Karta Mandiri-SU, dan mengetahui citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSU Karya Mandiri-SU yang berjumlah 300 anggota dengan sampel sebanyak 30 dari 10% jumlah populasi. menggunakan metode *Stratified Random Sampling* (sampel acak berlapis) dengan membagi sampel penelitian berdasarkan atas rentan waktu pembayaran yaitu 40 minggu dan 25 minggu. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan (1) variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (2) variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (3) variabel citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. diperoleh persamaan regresi $Y = 2,853 - 0,214 X_1 + 1,125 X_2 + 0,400 X_3 + e$

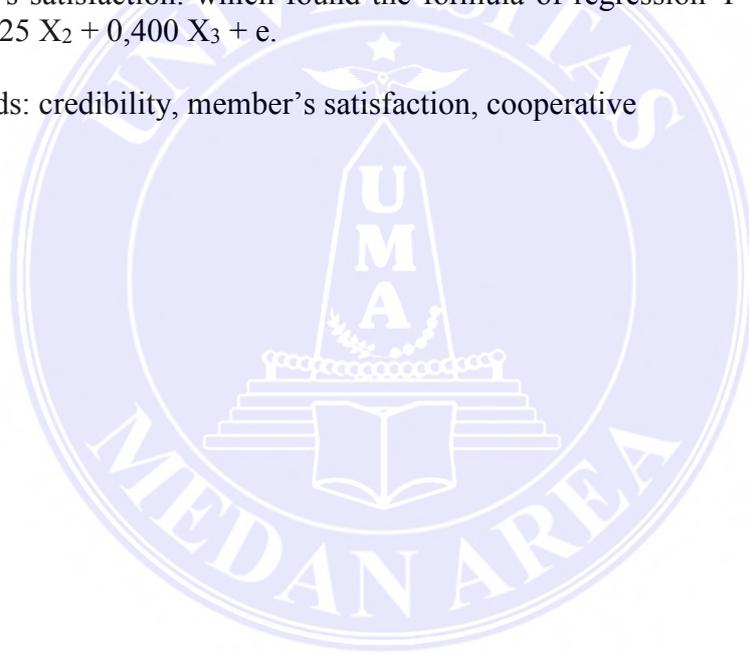
Kata kunci : Kepercayaan, Kepuasan Anggota, Koperasi



ABSTRACT

This study aimed to know the quality of service influence toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction, the credibility influence toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction, and the image of brand influence toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction. The populations of this study were 300 members of KSU Karya Mandiri-SU. Moreover, this study took 10% of population as the sample which mean 30 members of KSU Karya Mandiri were selected. This study used stratified random sampling as the method to select the samples which divide the sample based on the length of payment in 40 weeks and 25 weeks. Additionally, this study used questionnaire as the instrument and double linear regression to analyze the data based on quantitative analysis. The result of this study showed (1) the quality of service variable was not influent significantly toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction. (2) the creadibility variable was influent significantly toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction. (3) the image of brand variable was not influent significantly toward the KSU Karya Mandiri-SU member's satisfaction. which found the formula of regression $Y = 2,853 - 0,214 X_1 + 1,125 X_2 + 0,400 X_3 + e$.

Keywords: credibility, member's satisfaction, cooperative



RINGKASAN

Daud Pamura. *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara.* Skripsi. Jurusan Agribisnis. Fakultas Pertanian. Universitas Medan Area. Pembimbing I. Prof. Ir. Zulkarnaen Lubis, MS, Ph.D. dan Pembimbing II. Rahma Sari Siregar, SP, M.Si.

Koperasi di Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Terdapat salah satu koperasi yang masih aktif di kota Medan yaitu Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara (KSU Karya Mandiri-SU). Koperasi yang memiliki anggota yang cukup banyak dan satu-satunya koperasi yang memakai konsep grameen bank. Maka diperlukan kajian mendalam untuk penelitian ini. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini : (1) apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (2) apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (3) apakah ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSU Karya Mandiri-SU yang berjumlah 300 anggota dengan Sampel pada penelitian ini adalah 30 anggota KSU KaryaMandiri-SU menggunakan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan atas rentan waktu pembayaran 40 minggu dan rentan waktu pembayaran 25 minggu. Hasil penelitian ini 1) variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar -0,214, nilai t sebesar 0,801 pada signifikansi 0,430; 2) terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 1,125, nilai t sebesar 3,965 pada signifikansi 0,01 ; 3) tidak terdapat pengaruh signifikan citra merek terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,400, nilai t sebesar 1,940 pada signifikansi 0,063 sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 2,853 - 0,214 X_1 + 1,125 X_2 + 0,400 X_3 + e$. kemudian melalui uji f dapat diketahui bahwa variable kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek layak untuk menguji variabel dependent yaitu kepuasan anggota. *Adjusted R Square* memberikan hasil sebesar 0,747 atau 74,7% kondisi ini menunjukkan kepuasan anggota mampu dijelaskan oleh ketiga variable independent dalam persamaan regresi linier berganda. Sedangkan sisanya sebesar 25,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variable tersebut.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Anggota, Koperasi

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Kenagarian Ujung Gading, Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. pada tanggal 01 Juni 1994. Anak ke-3 dari 4 Bersaudara yang merupakan Putra dari ayahanda Henri Dunan Lubis dan Ibunda Sumiati. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 17 Lombok, kecamatan Lembah Melintang, Pasaman Barat dan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Lembah Melintang, Pasaman Barat selanjutnya di SMA Negeri 1 Lembah Melintang, Pasaman Barat. Penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi di Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis Universitas Medan Area.

Selama menjadi mahasiswa pernah mengikuti praktek kerja lapangan di PTPN IV Unit Kebun Bah Jambi, Simalungun, Sumatera Utara dari Bulan Agustus sampai dengan September pada tahun 2017.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara).

Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan strata satu program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Ir. Zulkarnain Lubis, MS, Ph.D selaku anggota Komisi Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
2. Rahma Sari Siregar SP, M.Si selaku anggota komisi Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Dr. Ir. Syahbudin Hasibuan, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
4. Ayahanda (Hendri Dunan Lubis) dan Ibunda (Sumiati) yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun materil serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga bangku kuliah.
5. Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara yang telah membantu saya dalam proses pengambilan data untuk menyelesaikan skripsi.
6. Para Dosen Staf Pengajar dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.

7. Seluruh Sahabat - Sahabat penjahat SKS (Arif, Jufri, Ridwan, Puji, Panji, Nazri, Nilam, Fauzi, Sofyan, Sutan, dan Awi) yang telah banyak membantu baik segi materil maupun waktu dan selalu memberi semangat bagi penulis.
8. Terima kasih untuk sahabat Si "Kembar" Sari Ramadhani dan Suci Ramadhani yang telah banyak memberi masukan dan semangat bagi penulis.
9. Seluruh teman-teman di Fakultas Pertanian Universitas Medan Area Khususnya teman-teman satu angkatan 2014 Agribisnis maupun Agroteknologi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Medan, Desember 2018

Daud Pamura

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	v
RINGKASAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	9
1.4.Manfaat Penelitian	10
1.5.Kerangka Pemikiran.....	10
1.6.Hipotesis.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1.Sejarah Koperasi	14
2.2. Pengertian Koperasi	14
2.2.1. Landasan Koperasi	16
2.2.2. Prinsip Koperasi	17
2.2.3. Fungsi Koperasi.....	17
2.2.4. Peran Koperasi	18
2.2.5. Jenis-Jenis Koperasi	18
2.3. Kepuasan Anggota	20
2.3.1. Pengertian Kepuasan Anggota	20
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.4. Variabel Yang Digunakan Pada Penelitian	22
2.4.1. Kualitas Pelayanan.....	22
2.4.2. Kepercayaan	24
2.4.3. Citra Merek	25
2.5. Hubungan Antar Variabel	29
2.5.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Anggota	29
2.5.2. Hubungan Kepercayaan Dengan Kepuasan Anggota	30
2.5.3. Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Anggota.....	31
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN	35
3.1.Lokasi Dan Waktu Penelitian	35
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.3. Metode Pengumpulan Data	36
3.4.Metode Analisis Data	38
3.5. Defenisi Operasional Variabel	41

BAB IV. GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	45
4.1 Deskripsi Ksu Karya Mandiri-Su.....	45
4.2 Struktur Organisasi Ksu Karya Mandiri-Su.....	46
4.3 Karakteristik Responden.....	47
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	48
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	50
5.1.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	50
5.1.2 Kepercayaan (X2).....	51
5.1.3 Citra Merek (X3).....	53
5.1.4 Kepuasan Anggota (Y).....	54
5.2 Hasil Uji Instrument Penelitian.....	55
5.2.1 Uji Validitas.....	56
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
5.2.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	60
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
5.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.....	65
5.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota.....	67
5.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota.....	68
5.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Secara Bersama-Sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Anggota.....	69
BAB VI. PENUTUP.....	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

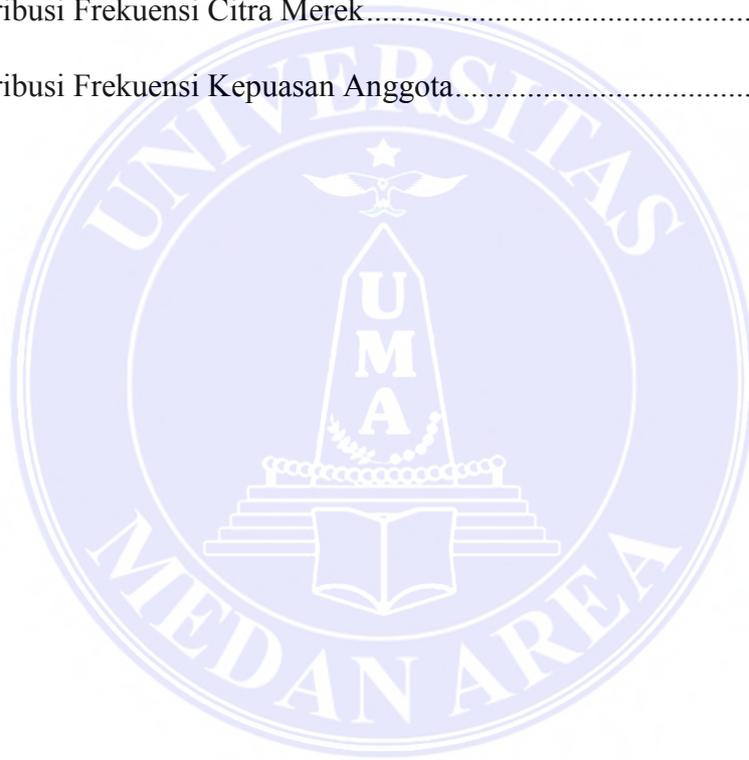
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	KETERANGAN	Halaman
1.	Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun 2016.....	4
2.	Rekapitulasi Data Koperasi Provinsi Berdasarkan Pulau Sumatera Tahun 2016.....	4
3.	Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2017.....	5
4.	Jumlah Koperasi Menurut Kelompok Usaha (Unit) 2014-2016	5
5.	Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup	37
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	48
9.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	50
10.	Distribusi Frekuensi Kepercayaan	51
11.	Distribusi Frekuensi Citra Merek.....	53
12.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	54
13.	Hasil Uji Reabilitas Anggota KSU Karya Mandiri-SU	56
14.	Hasil Uji Normalitas	57
15.	Hasil Uji Linieritas	58
16.	Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas	59
17.	Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
18.	Hasil Rangkuman Uji Simultan (Uji F)	61
19.	Rangkuman Hasil Uji Parsial (Uji T).....	61
20.	Rangkuman Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

No.	KETERANGAN	Halaman
1.	Data Pertumbuhan Jumlah Koperasi Di Indonesia 5 Tahun Terakhir	3
2.	Bagan Kerangka Pemikiran.....	13
3.	Bagan Strategi Pemasaran.....	20
4.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	51
5.	Distribusi Frekuensi Kepercayaan	52
6.	Distribusi Frekuensi Citra Merek.....	53
7.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

NO.	KETERANGAN
	Lampiran 1. Angket Pra Kuesioner Penelitian
	Lampiran 2. Angket Kuesioner Penelitian
	Lampiran 3. Hasil Pra Kuesioner Penelitian
	Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pra Kuesioner
	Lampiran 5. Hasil Kuesioner Penelitian
	Lampiran 6. Hasil Uji Kategori
	Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik
	Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
	Lampiran 9. Formulir Pendaftaran Anggota KSU Karya Mandiri-SU
	Lampiran 10. Daftar anggota KSU Karya Mandiri-SU
	Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian
	Lampiran 12. Lokasi Penelitian
	Lampiran 13. Surat Pengambilan Data (Riset)
	Lampiran 14. Surat Selesai Riset

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan merupakan orang seorang dan bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Dengan demikian, Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian sekaligus sebagai bagian integral tata perekonomian nasional (Undang - Undang Dasar 1945, pasal 33 ayat 1).

Undang-Undang (UU) No.17 tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan Perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip Koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri, dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan. Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Selanjutnya, koperasi Indonesia wajib memiliki dan berlandaskan nilai-nilai

menolong diri-sendiri, bertanggung jawab kepada diri-sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan dan solidaritas.

Pembangunan koperasi harus menjadi bagian integral dari paket pembangunan demokrasi bidang ekonomi dan dalam usaha besar bangsa kita dalam usaha-usaha penanggulangan kemiskinan. Koperasi sebagai badan usaha yang mengembangkan potensi masyarakat merupakan bentuk konkrit dari sistem ekonomi rakyat. Jika dulu pemerintah menciptakan sistem perbankan, lembaga ekspor, insentif investasi dan kebijakan potensi pada sektor industri besar, maka semangat serupa itu seharusnya juga dilakukan untuk merekonstruksi pembangunan koperasi (Lubis Zulkarnain, 2008)

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian Nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Bahwa koperasi perlu lebih membangun dirinya dan dibangun menjadi kuat dan mandiri berdasarkan prinsip koperasi sehingga mampu berperan sebagai soko guru perekonomian nasional bahwa pembangunan koperasi merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah dan seluruh rakyat (Widiyanti dan Sunindhia, 2003).

Dilihat berdasarkan fungsi/kegunaan, Koperasi di Indonesia dapat dibagi kepada dua kelompok yaitu satu fungsi (*single Purpose*) dan banyak fungsi (*multi Purpose*). Koperasi dengan *single purpose* secara umum terdiri atas 6 Kelompok, yaitu: Koperasi produksi, koperasi pembelian, koperasi konsumsi, koperasi penjualan, koperasi kredit, dan koperasi jasa. Koperasi dengan *multi purpose*

adalah koperasi yang menjalankan lebih dari satu unit usaha. Contoh dari jenis koperasi *multi purpose* adalah Koperasi Unit Desa (Lubis Zulkarnain, 2008).

Salah satu jenis koperasi yang banyak diminati masyarakat adalah koperasi simpan pinjam. Usaha yang berbasis koperasi simpan pinjam pada saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia. Salah satunya adalah koperasi simpan pinjam memiliki tujuan untuk mendidik anggotanya hidup berhemat dan juga menambah pengetahuan anggotanya terhadap perkoperasian (Widiyanti dan Sunindhia, 2003).

Berikut data pertambahan jumlah koperasi di Indonesia selama lima tahun terakhir :



Gambar 1. Data Pertambahan Jumlah Koperasi di Indonesia 5 Tahun Terakhir
Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia

Berdasarkan Gambar 1. selama periode lima tahun terakhir perkembangan jumlah koperasi di Indonesia selalu mengalami peningkatan dari segi kuantitas. Menurut data, pada tahun 2012 jumlah koperasi ada 192.442 unit koperasi naik dari tahun 2011 sebanyak 188.181 unit koperasi. Tahun 2013 jumlah koperasi naik sebanyak 203.701 unit koperasi, sedangkan pada tahun 2014 jumlahnya naik

menjadi 2019.488 unit koperasi dan jumlah koperasi sampai dengan tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 212.135 unit koperasi (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2016). Dilihat dari pertumbuhan koperasi yang meningkat di Indonesia Berikut Rekapitulasi Data Koperasi berdasarkan 5 Provinsi terbanyak di Indonesia tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun 2016

No.	Provinsi	Unit Koperasi
1.	Jawa Timur	31.182
2.	Jawa Tengah	28.227
3.	Jawa Barat	25.741
4.	Sumatera Utara	11.696
5.	Sulawesi Selatan	8.675

Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2016

Berdasarkan Tabel 1. Provinsi Sumatera Utara berada pada posisi ke-4 pada data rekapitulasi Koperasi terbanyak di Indonesia. Begitu juga dengan perkembangan Koperasi di Pulau Sumatera, salah satu provinsi terbanyak unit koperasi adalah provinsi Sumatera Utara berada pada urutan pertama, secara langsung dapat dilihat pada tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi berdasarkan 5 Provinsi terbanyak di Pulau Sumatera sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Pulau Sumatera, 2016

No.	Provinsi	Unit Koperasi
1.	Sumatera Utara	11.696
2.	Aceh	7.107
3.	Sumatera Selatan	5.992
4.	Riau	5.185
5.	Lampung	5.095

Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (KUKM) Republik Indonesia Tahun 2016

Berdasarkan tabel 2. Provinsi Sumatera Utara merupakan Provinsi terbanyak memiliki jumlah unit koperasi sebanyak 11.696 unit Koperasi. Perkembangan koperasi di Sumatera Utara menurut data Badan Statistik provinsi Sumatera Utara (BPS), 2017 tercatat sampai Desember 2016 berjumlah

10.662 unit di mana 6.456 di antaranya adalah koperasi aktif dan 4.206 koperasi yang tidak aktif Rasio koperasi aktif sampai dengan tahun 2016 sebesar 58.35%. Berikut Rekapitulasi Data Koperasi 5 Tahun terakhir berdasarkan Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2017

No.	Kabupaten	Tahun				
		2012	2013	2014	2015	2016
1.	Kota Medan	2.082	2.026	1.916	1.103	1.069
2.	Langkat	592	592	601	653	651
3.	Deli Serdang	552	580	443	631	613
4.	Simalungun	516	466	491	486	486
5.	Asahan	450	533	848	597	604

Sumber: Badan Pusat Statistik(BPS) Provinsi Sumatera Utara, 2017

Berdasarkan tabel 3.Kabupaten yang tertinggi rasio koperasi aktif yakni Kabupaten Kota Medan sebanyak 1069 unit usaha koperasi dengan jumlah anggota sebanyak 95.037 orang, dan yang terendah adalah Kabupaten Simalungun sebanyak 486 unit koperasi dengan jumlah anggota sebanyak 19.011 Orang. Sedangkan untuk jenis kelompok usaha Koperasi,dapat dilihat pada Jumlah Koperasi berdasarkan Kelompok Usaha (Unit) pada tahun 2014 – 2016, sebagai berikut:

Tabel. 4 Jumlah Koperasi Menurut Kelompok Usaha (Unit) 2014 - 2016

No.	Kelompok Usaha	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1.	Serba Usaha	3.319	3.671	3.103
2.	Kopkar	1.284	7.23	7.03
3.	Kop. Pertanian	1.137	1.202	1.168
4.	KUD	1.127	6.20	6.16
5.	Kop. Pegawai Negri	1.105	1.166	1.142

Sumber: Badan Pusat Statistik(BPS) Provinsi Sumatera Utara, 2017

Berdasarkan tabel 4. Jumlah koperasi menurut Kelompok Usaha (Unit) terbanyak adalah jenis koperasi di bidang Serba Usaha dengan jumlah Koperasi sebanyak 3.103 Unit Koperasi.

Dari data tabel 3. Terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah unit koperasi yang ada di kota medan. Penurunan jumlah koperasi ini dapat disebabkan karena

ketidakpuasan anggota terhadap penggunaan jasa koperasi tersebut. Sehingga anggota koperasi tersebut beralih ke jenis lembaga keuangan lainnya seperti . Koperasi dapat berjalan dengan baik banyak hal yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan anggota sebuah koperasi, misalnya pendidikan perkoperasian untuk pengurus dan anggota koperasi, citra koperasi, kepercayaan anggota, serta kualitas pelayanan yang baik. Jika semua faktor tadi bisa dipenuhi koperasi bisa dapat maju dan berkembang.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Koperasi menawarkan produk yang hampir sama dengan koperasi lainnya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk tetap mempertahankan anggota agar tetap tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan merupakan alat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan (Hazlina et al, 2011: 60).

Selain melihat kualitas pelayanan, kepuasan anggota juga dapat dilihat dari faktor kepercayaan koperasi agar kepuasan anggota sesuai harapan. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kepercayaan timbul ketika janji-janji dan harapan terpenuhi pada *service quality*, dan kepercayaan dapat dipertimbangkan sebagai faktor dalam berbagai transaksi antara penjual dan

pembeli agar kepuasan konsumen terwujud sesuai harapan (Sirdesmukh dkk, 2002).

Disamping faktor Kepercayaan, citra merek merupakan salah satu faktor penting dalam penentuan kepuasan anggota koperasi, para pengguna Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi.

Istijanto, (2005) mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi.

Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan (koperasi) dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan juga dapat mengetahui apa – apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian perusahaan dapat mengambil langkah – langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya guna meningkatkan kepuasan anggota-anggotanya (Danasaputra dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:117).

Tjiptono (2008) mendefinisikan kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk

relatif bagus atau jelek apakah produk atau jasa bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Kepuasan Konsumen itu selaras dengan Kepuasan anggota pengguna jasa Simpan pinjam itu sendiri. Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan koperasi, maka harus memperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh anggota dengan jasa yang diberikan.

Salah satu koperasi yang aktif di kota Medan yaitu Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara (KSU Karya Mandiri-SU) yang berdiri pada tanggal 10 desember 2010 yang berada pada Jalan Tuasan No. 71 E kelurahan Sidorejo Hilir, kecamatan Medan Tembung, Kota Medan. Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara (KSU Karya Mandiri-SU) satu-satunya yang menggunakan Konsep *Grameen Bank* yang diadopsi dari salah satu bank di India yang bernama Grameen. Koperasi yang hanya memberdayakan perempuan supaya mampu mandiri secara ekonomi sebagai anggotanya. KSU Karya Mandiri-SU melakukan kegiatan yang meliputi unit usaha simpan pinjam untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. KSU Karya Mandiri-SU merupakan koperasi yang sudah cukup lama berdiri, memiliki jumlah anggota sekitar 900-an yang tersebar di Sumatera Utara berdasarkan informasi dari pihak KSU Karya Mandiri-SU untuk ukuran jumlah anggota koperasi termasuk banyak dan sudah tahunan menjadi anggota KSU Karya Mandiri. Hal ini karena kepuasan terhadap KSU karya Mandiri terus meningkat.

Untuk mengetahui KSU Karya Mandiri-SU telah memberikan pelayanan, kepercayaan dan Citra yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh karena itu, mengingat arti pentingnya Kualitas Pelayanan,

Kepercayaan, dan Citra Merek dalam mempengaruhi Kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana ketiga unsur tersebut mampu meningkatkan KSU Karya Mandiri – SU untuk unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi. Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang faktor–faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggotaterhadap penggunaan jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, antara lain :

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam ?
2. Apakah ada pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam ?
3. Apakah ada pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam

3. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan anggota pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Mampu memberikan sumbangan dalam memperluas khasanah ilmiah dan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- b. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Membantu pihak manajemen Koperasi Simpan Pinjam dalam mengelola kepuasan anggota.
- b. Membantu manajemen Koperasi Simpan Pinjam dalam mengembangkan peningkatan kepuasan anggota.

1.5 Kerangka Pemikiran

Koperasi sebagai organisasi yang berwatak sosial juga merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang ekonomi sehingga harus bekerja atas dasar prinsip ekonomi. Misi utama atau maksud didirikannya koperasi adalah untuk meningkatkan taraf hidup para anggotanya. Maksud ini akan dapat direalisasikan apabila usaha (*bussines*) koperasi dikelola dan dikembangkan dengan berkaitan usaha yang kuat dengan kebutuhan atau usaha ekonomi para anggotanya. Apabila usaha ini dikelola dengan baik maka akan tercapai kepuasan para anggota.

Kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan koperasi, sedangkan tingkat kualitas akan

sangat menunjang pembentukan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan akan dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut: *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan perusahaan di dalam menunjukkan eksistensi dirinya kepada pihak eksternal. *Reliability* (Keandalan) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (Daya tanggap) kemauan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* (Jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, sopan santun, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Misalnya keamanan, kesopanan, pengetahuan karyawan. *Empathy* (Empati) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat personal dan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:182).

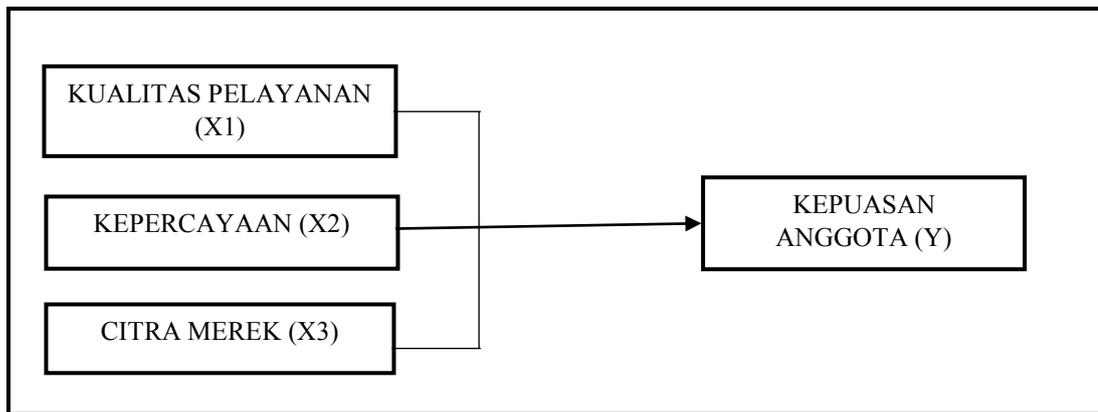
Untuk menentukan *trust level* tidak dapat hanya menanyakan apakah individu percaya atau tidak percaya kepada pihak lain. Kepercayaan merupakan manifestasi dari berbagai persepsi yang berkembang dalam pemikiran manusia. Persepsi tersebut dikelompokkan dalam beberapa dimensi. Dimensi merupakan komponen-komponen yang diukur dari suatu objek (Arikunto, 2000). Menurut Mc Knight *et al* (2002), dimensi *trust* yaitu : a. *Integrity*, yakni individu yakin bahwa pihak lain akan berlaku jujur dan berlaku sebenarnya. b. *Competence*, yakni memiliki pengetahuan dan keahlian teknik interpersonal. c. *Consistency*, yakni reliabilitas, prediktibilitas dan keputusan tepat dari individu dalam menghadapi situasi tertentu. d. *Subjective probability of depending* adalah kesediaan individu

secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada produsen, melakukan transaksi, serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari produsen.

Citra merek dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Citra merek terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi- informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. Adapun indikator pada citra merek yaitu: Lokasi, Harga (Suku Bunga), Promosi dan Atribut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Engel, et al (1990) dalam Tjiptono (2002:24) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Adapun Indikator Tingkat kepuasan anggota pada penelitian ini, yaitu: a. Keinginan anggota untuk tetap menggunakan jasa KSU Karya Mandiri-SU, b. keinginan anggota untuk merekomendasikan KSU Karya Mandiri-SU kepada orang lain, c. puas pada Pelayanan yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU, dan d. dapat memenuhi Kebutuhan yang diinginkan anggota KSU Karya Mandiri-SU.

Atas dasar tinjauan landasan teori di atas, maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, seperti tersaji dalam gambar 2. berikut :



Gambar 2. Bagan Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun yang menjadi Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_1 : Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota

H_2 : Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota

H_3 : Variabel citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sejarah Koperasi

Pertumbuhan Koperasi di Indonesia diketahui dimulai dengan pendirian koperasi yang dipelopori oleh R. Aria Wiriatmadja Patih di Purwokerto pada tahun 1896. Beliau mendirikan koperasi yang bergerak di bidang Simpan Pinjam. Selanjutnya Boedi Oetomo yang didirikan pada tahun 1908 menganjurkan berdirinya koperasi untuk keperluan rumah tangga. Demikian pula Serikat Islam yang didirikan tahun 1911 juga mengembangkan koperasi yang bergerak di bidang keperluan sehari-hari dengan cara membuka toko-toko Koperasi, sampai saat ini perkembangan koperasi sangat meningkat dan cukup memberikan harapan bagi setiap anggotanya walaupun program pemerintah cukup gencar dan menimbulkan distorsi pada pertumbuhan kemandirian koperasi, tetapi hanya menyentuh sebagian dari populasi koperasi yang ada. Sehingga pada dasarnya masih besar elemen untuk tumbuhnya kemandirian koperasi (Lubis Zulkarnain, 2008).

2.2 Pengertian Koperasi

Koperasi adalah suatu bentuk kerjasama dalam lapangan perekonomian. Kerjasama ini diadakan orang karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan adanya kerjasama yang berlangsung terus, oleh sebab itu dibentuklah suatu perkumpulan sebagai bentuk kerjasama itu.

Menurut Lubis Zulkarnain (2008:20-21) Koperasi merupakan perkumpulan orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk mencapai tujuan ekonomi bersama, organisasi perusahaan yang dikendalikan secara demokratis dengan

kontribusi yang adil terhadap modal yang diperlukan yang menanggung resiko dan menerima bagian keuntungan secara adil.

Menurut Herojogi 2014 dalam Kusdayanti (2016) Koperasi merupakan suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing – masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi.

Menurut Anoraga dan Widayanti (2003:18) asas koperasi meliputi:

- 1) Asas Kekeluargaan, yang mencerminkan adanya kesadaran dari hati nurani manusia untuk bekerjasama dalam koperasi oleh semua untuk semua, di bawah pimpinan pengurus serta penilikan dari para anggota atas dasar keadilan dan kebenaran serta keberanian berkorban bagi kepentingan bersama.
- 2) Asas Kegotongroyongan, yang berarti bahwa pada koperasi terdapat keinsyafan dan semangat bekerja sama, rasa bertanggung jawab bersama tanpa memikirkan diri sendiri melainkan selalu untuk kesejahteraan bersama.

Asas gotong royong dan kekeluargaan dalam koperasi hendaknya merupakan pikiran dinamis yang dapat menggambarkan suatu kerjasama dalam pelaksanaan kewajiban dan hak yang bersifat bantu membantu berdasarkan keadilan dan cinta kasih.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial beranggotakan orang – orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

2.2.1 Landasan Koperasi

Menurut (Baswir, 1997:20) Landasan Koperasi Indonesia merupakan pedoman dalam menentukan arah, tujuan, peran, serta kedudukan koperasi terhadap pelaku-pelaku ekonomi lainnya di dalam sistem perekonomian Indonesia. Sebagai mana dinyatakan dalam Undang-Undang No.25/1992 tentang Pokok-pokok Perkoperasian, Koperasi di Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut:

- 1) Landasan Idiil Sesuai dengan Bab II Undang-undang No.25/1992, landasan idiil Koperasi Indonesia adalah Pancasila. Penempatan Pancasila sebagai landasan koperasi Indonesia ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Pancasila adalah pandangan hidup dan ideologi bangsa Indonesia. Ia merupakan jiwa dan semangat bangsa Indonesia di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta merupakan nilai-nilai luhur yang ingin diwujudkan oleh bangsa Indonesia di dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Landasan Struktural Di samping menempatkan Pancasila sebagai landasan idiil Koperasi Indonesia, Bab II Undang-Undang No.25 Tahun 1992 menempatkan Undang-Undang Dasar sebagai landasan struktural. Undang-Undang Dasar 1945, sebagaimana diketahui, merupakan aturan pokok organisasi Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat berbagai ketentuan yang mengatur berbagai aspek kehidupan bangsa Indonesia dalam bernegara. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 kita menemukan mekanisme hubungan antar lembaga-lembaga Negara, kedudukan, tugas dan wewenang masing-masing lembaga negara, serta ketentuan-ketentuan lain yang dipandang perlu keberadaannya sebagai pedoman dasar penyelenggaraan Negara Republik Indonesia.

2.2.2 Prinsip Koperasi

Berdasarkan Pasal 5 ayat 1 Undang-Undang No.25 Tahun 1992, Koperasi Indonesia melaksanakan prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis
3. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
5. Kemandirian

2.2.3 Fungsi Koperasi

Fungsi didirikannya suatu koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya dan juga dimaksudkan untuk pembangunan suatu tatanan perekonomian tertentu. Fungsi koperasi ialah:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;
2. Berperan dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat;
3. Memperkuat perekonomian rakyat sebagai asaz kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai penopang utamanya, dan
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan ekonomi nasional yang merupakan usaha bersama berasaskan kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

2.2.4 Peran Koperasi

Dalam Keadaan Sosial dan Ekonomi yang diwarnai oleh peranan dunia usaha, peranan dan kedudukan koperasi dalam masyarakat akan ditentukan oleh peranannya dalam kegiatan bisnis, bahkan peranan kegiatan usaha koperasi tersebut kemudian menjadi penentu bagi peran lain, seperti peran koperasi sebagai lembaga sosial.

Menurut Krisnamurti 2002 dalam Lubis Zulkarnain (2008) peran koperasi dapat dijabarkan untuk beberapa hal berikut:

1. Mengembangkan kegiatan usaha koperasi dengan mempertahankan falsafah dan prinsip koperasi;
2. Keterkaitan Koperasi Koperasi dengan kegiatan pelayanan usaha Umum;
3. Mengatasi beberapa permasalahan teknis perusahaan bagi koperasi kecil untuk berkembang;
4. Mendorong keinginan pengusaha kecil untuk berusaha atau mengatasi masalah perusahaan dengan membentuk koperasi;
5. Pengembangan usaha bersama antar koperasi;
6. Peningkatan kemampuan usaha koperasi pada umumnya;
7. Peningkatan citra koperasi, dan
8. Penyaluran aspirasi koperasi

2.2.5 Jenis-Jenis Koperasi

Menurut Lubis Zulkarnain, 2008 berdasarkan fungsi/kegunaan, koperasi Indonesia dapat dibagi kepada dua kelompok yaitu satu fungsi (*single purpose*) dan banyak fungsi (*Multi Purpose*). Koperasi dengan *Single Purpose* secara umum terdiri atas 6 kelompok, yaitu:

1. Koperasi Produksi

Koperasi Produksi merupakan koperasi yang dibentuk oleh kelompok masyarakat yang bersama-sama dalam bidang penghasilan barang seperti hasil pertanian, hasil laut, hasil hutan dan lain-lain;

2. Koperasi Pembelian

Koperasi Pembelian merupakan Koperasi yang anggotanya berkepentingan dalam pembelian barang-barang yang diperlukan seperti pembelian sarana pengeluaran Pertanian;

3. Koperasi Konsumsi

Koperasi Konsumsi berupa koperasi yang kegiatannya menyediakan keperluan konsumsi anggotanya misalnya koperasi warung serba ada;

4. Koperasi Serba Usaha

Koperasi serba usaha yaitu koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya;

5. Koperasi Kredit

Koperasi kredit ialah koperasi yang mengumpulkan uang anggotanya untuk dipinjamkan kembali kepada anggota koperasi tersebut, dan

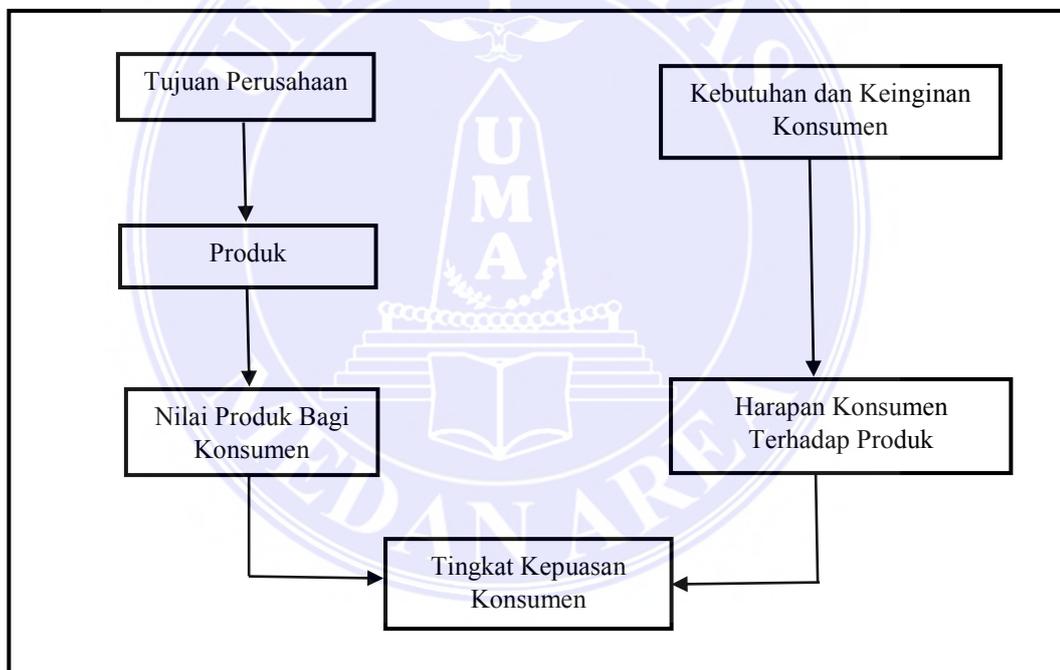
6. Koperasi Jasa

Koperasi Jasa Merupakan Koperasi yang bergerak di bidang jasa misalnya koperasi angkutan kota.

2.3 Kepuasan Anggota

2.3.1 Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2009:177). Pengertian ini didasarkan Tjiptono (2008) dalam Tofani (2012) dimana konsep kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa ada dua faktor yang menentukan suatu tingkat kepuasan pelanggan, yaitu harapan pelanggan dan hasil yang dirasakan. Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3. Berikut:



Gambar 3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Strategi Pemasaran, Tjiptono (2008)

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa juga ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja

jasa tersebut. Penilaian kepuasan konsumen mempunyai tiga bentuk yang berbeda yaitu:

- a. *Positive disconfirmation*, dimana kinerja lebih baik dari harapan.
- b. *Simple confirmation*, dimana kinerja sama dengan harapan.
- c. *Negative disconfirmation*, dimana kinerja lebih buruk dari harapan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok *internal* dan *external* demi terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Tjiptono, 2008).

2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Tony Wijaya (2011) mendefinisikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghostshopper*) untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting karena *customer lossrate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan jugamemberikan signal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.4 Variabel Yang Digunakan pada Penelitian

2.4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009:143). Sementara itu menurut menurut ISO

8402, bahwa kualitas adalah "*Conformance to the requirements*" artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar (Laksana, 2008:88).

Kotler (2009) dalam Najib (2014) *Service quality* adalah suatu instrument yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. kualitas jasa (*service quality*) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan

Sedangkan Zeithaml et.al menyatakan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Laksana, 2008:88). Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service pervomance* yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan layanan (Andreani, 2007:57). Sehingga kualitas pelayanan koperasi merupakan suatu penilaian konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dari suatu koperasi.

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas. Joesron 2005 dalam Aditya (2011:15) Menyatakan menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servequal*), yakni sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)

merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.

2. *Responsiveness* (Daya tangkap)

adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan)

mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu – raguan dan kekecewaan.

4. *Emphaty* (Empati)

yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami *kebutuhan* pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

5. *Tangible* (Keberwujudan fisik)

meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

2.4.2 Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan suatu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2002).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya

menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar. Menurut Mc Knight *et al* (2002) mengatakan pembentuk kepercayaan seseorang ditentukan oleh: a. Integritas (*Integrity*), yakni individu yakin bahwa pihak lain akan berlaku jujur dan berlaku sebenarnya. b. Kompetensi (*Competence*), yakni memiliki pengetahuan dan keahlian teknik interpersonal. c. Konsistensi (*Consistency*), yakni reliabilitas, prediktibilitas dan keputusan tepat dari individu dalam menghadapi situasi tertentu. d. *Subjective probability of depending* adalah kesediaan individu secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada produsen, melakukan transaksi, serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari produsen.

2.4.3 Citra Merek

Menurut Soemirat dan Ardianto (dalam Aditya,2011:114) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang.

Definisi merek menurut Kotler dan Keller (2009) merek merupakan sebuah nama, symbol, tanda atau rancangan, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seorang penjual atau sekelompok penjual dan membedakannya dari barang atau jasa dengan para pesaingnya. Definisi tersebut dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa merek merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian produk maupun menggunakan jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2009) sebuah produk, baik barang maupun jasa harus memiliki sebuah nama atau merek. Citra merek ialah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2008) *Brand Image* atau *Brand Description*, yakni deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu.

Citra merek yang terdiri atas asosiasi konsumen pada kelebihan produk atau jasa yang ditawarkan dan karakteristik personal yang dilihat oleh konsumen pada merek tersebut. Menurut Keller (2009) citra merek terdiri dari komponen-komponen yaitu :

1. *Attributes* (Atribut)

Merupakan pendefinisian deskriptif tentang fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa.

a. *Product related attributes* (atribut produk)

Atribut produk merupakan sebagai bahan-bahan yang diperlukan agar fungsi produk yang dicari konsumen dapat bekerja. Berhubungan dengan komposisi fisik atau persyaratan dari suatu jasa yang ditawarkan dapat berfungsi.

b. *Non-product related attributes* (atribut non-produk)

Merupakan aspek eksternal dari suatu produk yang berhubungan dengan pembelian dan konsumsi suatu produk atau jasa. Terdiri dari: informasi tentang harga, kemasan dan desain produk, orang, atau selebriti yang menggunakan produk atau jasa tersebut, bagaimana dan dimana produk atau jasa itu digunakan.

2. *Benefits* (Keuntungan)

Nilai personal yang dikaitkan oleh konsumen pada atribut-atribut produk atau jasa yang digunakan.

- a. *Functional benefits* : berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik dan keamanan atau pemecahan masalah.
- b. *Experiential benefits* : berhubungan dengan perasaan yang muncul dengan menggunakan suatu produk atau jasa. *Benefit* ini memuaskan kebutuhan bereksperimen seperti kepuasan sensori, pencarian variasi, dan stimulasi kognitif.
- c. *Symbolic benefits* : berhubungan dengan kebutuhan akan persetujuan sosial atau ekspresi personal dan *self-esteem* seseorang. Konsumen akan menghargai nilai-nilai *prestise*, eksklusivitas dan gaya *fashion* dari sebuah merek karena hal-hal ini berhubungan dengan konsep diri mereka.

3. *Brand Attitude* (sikap merek)

Sikap merek didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh konsumen mengenai merek-merek tertentu, sejauh apa konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut memiliki atribut atau keuntungan tertentu, dan penilaian evaluatif terhadap kepercayaan tersebut dan bagaimana baik atau buruknya suatu produk jika memiliki atribut atau keuntungan tersebut.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007) menyebutkan faktor-faktor pembentuk citra merek adalah sebagai berikut:

1. Kualitas atau mutu, berkaitan dengan kualitas produk barang yang ditawarkan oleh produsen dengan merek tertentu.

2. Dapat dipercaya atau diandalkan, berkaitan dengan pendapat atau kesepakatan yang dibentuk oleh masyarakat tentang suatu produk yang dikonsumsi.
3. Kegunaan atau manfaat, yang terkait dengan fungsi dari suatu produk barang yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Pelayanan, yang berkaitan dengan tugas produsen dalam melayani konsumennya.
5. Resiko, berkaitan dengan besar kecilnya akibat atau untung dan rugi yang mungkin dialami oleh konsumen.
6. Harga, yang dalam hal ini berkaitan dengan tinggi rendahnya atau banyak sedikitnya jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk mempengaruhi suatu produk, juga dapat mempengaruhi citra jangka panjang.
7. Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri, yaitu berupa pandangan, kesepakatan dan informasi

Indikator Citra Perusahaan menurut Engel, dkk (2005) :

1. Lokasi

Perusahaan sebaiknya memilih lokasi yang strategis. Lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.

2. Kualitas produk

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta persepsi yang baik.

3. Tingkat harga

Pada tingkat harga tertentu yang telah ditentukan, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah suku bunga yang ada pada koperasi.

4. Promosi

Perusahaan sebaiknya melakukan promosi agar banyak yang menggunakan jasa mereka.

5. Personal penjualan

Presentasi pribadi oleh perusahaan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.

6. Atribut

Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki perusahaan.

7. Pelayanan sesudah pembelian.

Perusahaan harus mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pelanggan.

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan minat yang memberikan referensi positif atau tidak seseorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut American Society for Quality Control (Kotler dan Armstrong, 2008) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik 24 produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Maukar (2012) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Bekasi” menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Agus (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)” menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu dalam penelitian Amanullah (2012) menyatakan kualitas pelayanan sebuah produk atau jasa akan terwujud jika harapan konsumen sesuai dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Bila terjadi ketidaksesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan konsumen dapat mengurangi persepsi positif konsumen terhadap produk atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan senjata perusahaan agar dapat memenangkan persaingan. Berdasarkan teori dan uraian diatas maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

2.5.2 Hubungan Kepercayaan Dengan Kepuasan Anggota

Pengembangan kepercayaan merupakan faktor penting yang memiliki kontribusi besar pada keseluruhan kepuasan konsumen karena adanya hubungan pemasaran. Kepercayaan juga merupakan faktor penentu kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja produk yang diterima dengan yang diharapkan, dengan demikian kepercayaan dapat

memberikan dampak pada kepuasan karena kepercayaan sangat berhubungan dengan harapan dan realita yang diterima konsumen.

Hasil penelitian Agus (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)” menunjukkan tingginya kepercayaan nasabah pada bank BRI unit Pangandaran Banjar akan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga kepercayaan terhadap layanan bank akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu dalam penelitian Mustika dkk. (2012) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang” menunjukkan peningkatan kepercayaan konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan teori dan uraian diatas maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

2.5.3 Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Anggota

Kotler (2009) mendefinisikan citra merek sebagai seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu merek. Karena itu sikap dan tindakan konsumen terhadap suatu merek sangat ditentukan oleh citra merek tersebut. Pandangan-pandangan tersebut menjelaskan bahwa memang konsumen yang memberikan penilaian terhadap baik buruknya perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2012) yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Corporate Brand Image* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Bank Mandiri Surabaya”. Menyimpulkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen. Dan dalam penelitian oleh Suryani (2010) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas” (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI⁴⁶ Cabang Uin Syarif Hidayatullah Ciputat)”. Menyimpulkan bahwa citra merek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI⁴⁶.

Selain itu dari hasil penelitian Syarifudin (2011) yang berjudul “FaktorFaktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalan Bun menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan penetapan citra merek terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalan Bun. Berdasarkan teori dan uraian diatas maka hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H3 : Citra Merek berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

2.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Aditya (2011) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang. Meneliti tentang Tingkat kepuasan anggota koperasi dengan menganalisis variabel penelitian, seperti: Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis deskriptif persentase dapat diketahui bahwa variabel citra koperasi sebesar 60% termasuk dalam kategori cukup, variabel pelayanan koperasi sebesar 66% dalam kategori baik, variabel motivasi anggota sebesar 65% termasuk kategori tinggi, dan variabel kepuasan anggota koperasi sebesar 66% termasuk kategori puas.

Ada pengaruh simultan antara citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia "Segarbo" Bodeh Kabupaten Pemalang sebesar 57,9% dan sisanya 42,1% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dikaji dalam penelitian ini. Dan Ada pengaruh secara parsial antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota sebesar 11,47%, besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 14,06%, besarnya motivasi anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 47,19%.

Lestari (2015) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang. Meneliti tentang tingkat kepuasan anggota dengan variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan dengan indikator Kemampuan Fisik, Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Adapun hasil dari penelitian didapati bahwa frekuensi variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 120,18%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori amat baik, yaitu interval 109-144, karena kategori skor kualitas pelayanan pada interval 0-36 adalah kurang 37-72 adalah cukup, dan 73-108 adalah baik.

Sedangkan frekuensi Y (Kepuasan Anggota) adalah 33,86. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 31-40, karena kategori skor kepuasan anggota pada interval 0-10 adalah kurang, 11-20 adalah cukup, dan 21-30 adalah baik. Hasil kolerasi r sebesar 0,689 dan koefisien determinasinya $r^2 = 0,475$, yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan anggota di BMT Ki Ageng Pandanaran Semarang 47,5% dengan indikator yang mempengaruhi yaitu kemampuan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatiannya sebesar 52,5%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Tofani (2012) dalam penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru dan Pegawai (KOGUPE) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 46 Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepuasan anggota terhadap Pelayanan Koperasi dengan melihat 5 dimensi kualitas pelayanan seperti: dimensi bukti nyata, dimensi keandalan, dimensi jaminan, dimensi daya tanggap, dan dimensi perhatian pelayanan KOGUPE. Adapun hasil yang didapat pada penelitian ini adalah Tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KOGUPE SMAN 46 Jakarta dapat dilihat dari nilai CSI sebesar 74,98 persen atau dengan kata lain anggota sudah merasa puas dengan pelaksanaan (kinerja) pelayanan KOGUPE.

Akan tetapi, Sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan-pelayanan yang berlebihan memberikan alokasi sumber daya KOGUPE padahal pelayanan tersebut tidak begitu dipentingkan oleh anggota. Oleh karena itu, dari hasil IPA menunjukkan bahwa KOGUPE harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) dan juga memperhatikan kemampuan KOGUPE untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari anggota (dimensi *assurance*). Dari kelima karakteristik, tiga karakteristik responden memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan KOGUPE yang dirasakannya. Ketiga karakter tersebut ialah karakter usia, pendidikan terakhir, dan rata-rata pendapatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara (KSU Karya Mandiri – SU) yang berlokasi di Jalan Tuasan No. 71E, Kelurahan Sidorejo Hilir, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan. Koperasi ini merupakan Koperasi satu-satunya yang bertahan dengan Konsep *Grameen Bank* yang hanya memberdayakan perempuan sebagai Anggota Koperasinya dan merupakan salah satu koperasi aktif di Kota Medan yang tugasnya memberikan simpan pinjam bagi seluruh anggotanya. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 26 Maret 2018 – 23 Juli 2018.

3.2. Metode Pengambilan Sampel

Data yang dikumpulkan dalam penelitian berasal dari sumber yang bervariasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan tujuan penelitian. Keseluruhan individu-individu yang merupakan objek pengambilan data ini disebut dengan populasi dan individu-individu yang menjadi anggota dari populasi dikatakan sebagai anggota populasi, sedangkan banyaknya anggota populasi ini disebut dengan ukuran populasi (Lubis Zulkarnain, 2010).

Menurut Lubis Zulkarnain 2010, sebagian penelitian mengatakan bahwa ukuran sampel tidak boleh kurang dari 10% dari ukuran populasi, tetapi sebagian lagi mengatakan tidak boleh kurang dari 5%, akan tetapi patokan ini juga tidak terlalu kaku, karna besarnya ukuran sampel yang di ambil banyak di tentukan oleh faktor-faktor lain. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota KSU Karya Mandiri-SU yang ada di Kota Medan sebanyak 300 orang. Anggota KSU

Karya Mandiri-SU pada penelitian ini diposisikan sebagai pengambil keputusan (*decider*) penggunaan jasa simpan pinjam di Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara (KSU Karya Mandiri-SU). Berdasarkan Pra-survei yang dilakukan pada bulan Februari 2018. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 10% dari jumlah anggota KSU Karya Mandiri-SU dengan jumlah 30 orang.

Metode penarikan sampel menggunakan Metode Sampel Acak Berlapis (*Stratified Random Sampling*) dengan membagi Anggota KSU Karya Mandiri-SU berdasarkan Rentan waktu pembayaran yaitu rentan waktu pembayaran selama 40 minggu dan Rentan waktu pembayaran selama 25 minggu, yang dibagi menjadi 15 sampel tiap perbedaan rentan waktu pembayaran. Metode penelitian ini sesuai dengan pernyataan Lubis Zulkarnain (2010:42), *Stratified Random Sampling* merupakan metode pengelompokan populasi atas beberapa lapisan dan kemudian melakukan pengambilan sampel dari setiap lapisan yang sudah dibuat.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian. Itulah sebabnya menyusun instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan variabel yang tepat.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Kuesioner

Dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner maupun memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, dan data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Pada penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan

tertutup dan terbuka kepada responden. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan. Pertanyaan yang sifatnya tertutup menggunakan skala Likert dengan skor 1-5. Jawaban untuk setiap instrumen skala Likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut:

Tabel. 5 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Setelah dilakukan pengisian kuesioner tahap selanjutnya adalah pengujian kuesioner tersebut dengan menggunakan alat uji Validitas dan Uji Reabilitas seperti berikut ini:

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) mengatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai *r*-hitung (*correlation item total correlation*) dengan *r* tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (*df*) = *n*-2, dimana *n* adalah jumlah sampel dengan $\alpha = 5\%$, Kriteria untuk penilaian uji validitas sebagai berikut :

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Suharsimi, 2010:221).

Uji Reliabilitas dari penelitian ini dihitung dengan bantuan komputer SPSS menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah data penelitian ini reliabel atau tidak. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$ (Ghozali, 2011:47)

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan adalah suatu metode yang digunakan mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

3.4.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk membuat model matematika yang dapat menunjukkan hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Dalam analisis ini sebagai variabel *independentnya* adalah citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota sedangkan variabel *dependentnya* adalah kepuasan anggota.

Menurut sudjana, 2003:70 Bentuk persamaan regresi dengan tiga variabel bebas adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Ket :

Y : Kepuasan Anggota

b_0 : Konstan yang merupakan intersep garis antara X dengan Y

X_1 : Variabel Kualitas Pelayanan

b_1 : Koefisien Perubah bebas X_1 terhadap Y

X_2 : Variabel Kepercayaan

b_2 : Koefisien Perubah X_2 terhadap Y

X_3 : Variabel Citra Merek

b_3 : Koefisien Perubah X_3 terhadap Y

3.4.2 Pengujian Hipotesis Penelitian

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Pengujian ini bertujuan untuk menguji secara parsial atau terpisah apakah variabel bebas (kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota).

Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali, 2006) :

- a. Dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel.

Apabila $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Apabila $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$), nilai df (*degree of freedom*) $n-k-1$

$(95-4-1) = 90$, maka dapat diketahui t tabel sebesar 1,9867

- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.

Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Signifikasi Simultan (uji F)

Uji signifikansi simultan (Uji F) adalah untuk mengetahui apakah semua variabel independent secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

1. Merumuskan hipotesis :

a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ Berarti variabel independent (X) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

b. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ Berarti variabel independent (X) secara bersama-sama mempengaruhi pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

2. Menentukan F tabel dan F hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$)

a. Apabila F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$ dimana nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Bila nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Suatu kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu digunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena *Adjusted* R^2 dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2006).

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan batasan pengertian tentang variabel yang diteliti yang di dalamnya sudah mencerminkan indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel yang bersangkutan. Namun demikian, sebaik-baiknya definisi operasional adalah definisi yang merujuk atau berlandaskan pada

definisi konseptual. Adapun definisi Operasional yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota KSU Karya Mandiri-SU oleh Koperasi serta instrument yang digunakan oleh anggota untuk menilai pelayanan atau jasa yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara.
2. *Reability* (Kehandalan) adalah kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota Koperasi sebagai pelanggan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah keinginan pribadi para staff dan karyawan Koperasi yang secara sadar ingin membantu anggota dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan anggota Koperasi.
4. *Assurance* (Jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin anggota koperasi terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dan kekecewaan.
5. *Emphaty* (Empati) merupakan mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan anggota KSU Karya Mandiri-SU, kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan mudah dipahami.
6. Kepercayaan merupakan harapan anggota KSU Karya Mandiri-SU terhadap keyakinan suatu pihak mengenai maksud penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

7. *Benevolence* (Niat Baik) adalah seberapa besar anggota koperasi percaya kepada Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara untuk berperilaku baik kepada anggotanya.
8. *Integrity* (Integritas) adalah seberapa besar keyakinan anggota Koperasi terhadap kejujuran KSU Karya Mandiri-SU untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada anggotanya.
9. *Competence* (kompetensi) adalah keyakinan anggota KSU Karya Mandiri-SU terhadap kemampuan yang dimiliki Koperasi untuk membantu anggota dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan anggota koperasi tersebut.
10. *Subjective probability of depending* adalah kesediaan anggota Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada Koperasi, melakukan transaksi, serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari KSU Karya Mandiri-SU.
11. Citra Merek merupakan persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh anggota KSU Karya Mandiri-SU, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi terhadap Merek KSU Karya Mandiri-SU.
12. Lokasi merupakan daerah atau wilayah KSU Karya Mandiri-SU yang strategis. Lokasi Koperasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.
13. Promosi KSU Karya Mandiri-SU merupakan salah satu bentuk agar banyak yang menggunakan jasa mereka.
14. Tingkat harga adalah kesepakatan harga tertentu yang telah ditentukan, anggota KSU Karya Mandiri-SU dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa koperasi yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang

digunakan adalah suku bunga yang ada pada Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara.

15. Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara.
16. Kepuasan Anggota merupakan salah satu ukuran dari kualitas jasa yang disampaikan, dimulai dari analisis tentang kepuasan anggota Koperasi dan berakhir dengan kepuasan anggota koperasi itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Krisna Riki Stefanus. 2011. *Skripsi: Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang.*
- Amanullah, Alfian. 2012. *Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PD . BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom).* Universitas Diponegoro
- Andreani, Fransisca. 2007. *Analisi Kualitas Pelayanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya.* Jurnal Volume 3 Nomor 2, September, hal: 57-69
- Anoraga pandji dan Nanik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi.* Jakarta: Bina Adiaksara dan Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara Tahun 2017
- D. C, Maukar. 2012. *Hubungan Konformitas Remaja Dan Identitas Sosial Dengan Brand Loyalty pada Merek Starbuck Coffea.* Universitas Surabaya
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendrojogi. 2004, *Koperasi Asas-Asas, Teori dan Praktek,* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Istinjanto, M.M., Com. 2005, *Riset Sumber Daya Manusia.,* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Joesron. 2005. *Manajemen Strategi Koperasi.* Yogyakarta :Graha Ilmu
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Tahun 2016
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga
- Kusdayanti, Niken. 2016. *Skripsi: Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik*

Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.
Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lubis, Zulkarnain. 2008. Koperasi Untuk Ekonomi Rakyat. Bandung. Citapustaka Media Perintis

Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 07/Per/M.KUKM/IX/2011. Tentang Pedoman Pengembangan Koperasi Skala Besar. <http://www.depkop.go.id/phocadownload/permen.html>. [15 Februari 2018]

Revrison Baswir. 2010. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Soleh soemirat dan Elvia roar dianto. 2003. *Dasar-Dasar Public Relation*

SuharsimiArikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran Edisi III. PT. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Tofani, Pranadipa Wahyu. 2012. *Skripsi: Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (Kogupe) Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 46 Jakarta*. Bogor: Institusi Pertanian Bogor

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. <http://www.depkop.go.id/phocadownload/regulasi.html>. [15 Februari 2018]

Lampiran 1.

PRA KUESIONER PENELITIAN

Nomor Kuesioner :

Tanggal Wawancara :

A. Pengantar Penelitian

Bapak/Ibu/Sdr/I yang terhormat, saya mahasiswa Universitas Medan Area melaksanakan penelitian mengenai Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara). Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I, untuk berkenan mengisi lembar kuesioner penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I sangat berharga sebagai masukan untuk proses pengambilan keputusan dari penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Berikan tanda (X) atau (√) pada kolom yang disediakan
2. Alternatif jawaban yang tersedia pada kuesioner, silahkan anda pilih yang dianggap sesuai.

STS	TS	R	S	SS
-----	----	---	---	----

STS: untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

TS : untuk Jawaban Tidak Setuju

R : untuk jawaban Ragu-Ragu

S : untuk jawaban Setuju

SS : untuk jawaban Sangat Setuju

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur : Tahun
4. Pendidikan :
 Tidak Sekolah Tamat SMA
 Tamat SD D3
 Tamat SMP S1
5. Alamat Saudari :

6. Apakah saudara memiliki pekerjaan sampingan?

- Ya Tidak

Jika Ya, Sebutkan :.....
.....
.....

7. Siapa saja anggota keluarga saudara yang bekerja :.....

.....
.....

Jika ada, berapa pendapatannya :...../bulan

8. Sudah berapa lama ibu menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....
.....
.....

9. Apa alasan ibu memilih KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....
.....
.....

10. Apa keuntungan yang di dapatkan ibu setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....
.....
.....

11. Apakah ada kekhawatiran ibu setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....
.....
.....

12. Apakah ibu memakai lembaga jenis yang sama selain KSU Karya Mandiri-SU.....?

Jika Ada, Sebutkan,.....

C. Karakteristik Anggota Keluarga

Berapa jumlah anggota rumah tangga saudara : jiwa

No.	Anggota Keluarga	Pendidikan						
		Tidak sekolah	TK	SD	SMP	SMA	D3	S1
1.	Suami							
2.	Anak ke-1							
3.	Anak ke-2							
4.	Anak ke-3							
5.	Anak ke-4							
	Anggota lain :							

KUALITAS PELAYANAN (X1)

1. Kehandalan

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu melayani anggota dengan tepat waktu					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mencatat dan mengentry data transaksi dengan benar					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu melayani anggota dengan cepat					
4.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota					
5.	Keterampilan karyawan KSU Karya Mandiri-SU dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing					

2. Daya Tanggap

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU belum mampu memberikan pelayanan sesegera mungkin kepada anggota					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.					
4.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu menyelesaikan masalah dalam anggota Koperasi.					
5.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota					

3. Jaminan

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KSU Karya Mandiri-SU sudah baik					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.					
4.	KSU Karya Mandiri-SU memberikan jaminan kerahasiaan data anggota.					
5.	Kesopanan karyawan KSU Karya Mandiri-SU dalam melayani anggota Koperasi.					

4. Empati

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memahami kondisi keuangan nasabah.					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memahami kebutuhan anggota.					
4.	Kemauan karyawan KSU Karya Mandiri-SU untuk mengenal setiap anggota Koperasi					
5.	Hubungan Baik terus dijalin karyawan KSU Karya Mandiri-SU dengan anggota					

KEPERCAYAAN (X2)

1. Niat Baik

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri-SU menunjukkan kepedulian terhadap informasi pribadi anggota.					
2.	Anggota berniat akan tetap menggunakan jasa KSU Karya Mandiri-SU di masa mendatang					
3.	Anggota merasa Pendapat orang lain adalah penting untuk mengambil keputusan tetap menggunakan jasa KSU Karya Mandiri-SU					
4.	Anggota merasa bahwa Karyawan KSU Karya Mandiri-SU dapat dipercaya					

5.	anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri selalu berperilaku baik terhadap seluruh anggotanya.					
----	---	--	--	--	--	--

2. Integritas

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota harus taat pada peraturan – peraturan dari KSU Karya Mandiri dengan baik pada saat diawasi dan tidak diawasi					
2.	Anggota percaya pada kejujuran Karyawan KSU Karya Mandiri-SU sesuai kesepakatan bersama.					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU memiliki rasa percaya diri yang besar dalam membantu keinginan yang dibutuhkan anggotanya.					
4.	Anggota merasa Karyawan KSU Karya Mandiri-SU bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan norma yang berlaku.					
5.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU berlaku jujur pada semua anggota Koperasi dalam membantu memenuhi kebutuhan anggota.					

3. Kompetensi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa kemampuan karyawan KSU Karya Mandiri-SU sangat baik dan memahami kondisi anggota					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU membantu anggota yang membutuhkan dana.					

3.	Anggota merasa kemampuan karyawan KSU Karya Mandiri-SU tidak diragukan lagi keahliannya.					
4.	Anggota merasa Karyawan KSU Karya Mandiri-SU memiliki pengetahuan yang baik mengenai Koperasi					
5.	Karyawan KSU Karya Mandiri dapat dipercaya kemampuannya dalam membantu anggota.					

4. Subjective Probability Of Depending

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri-SU tidak akan memberikan informasi pribadi anggota terhadap pihak lain.					
2.	Anggota merasa aman seandainya memeberikan informasi pribadi anggota pada KSU Karya Mandiri-SU					
3.	Anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri-SU memiliki kapasitas teknis yang cukup untuk menjamin bahwa informasi pribadi yang anggota kirimkan tidak akan diubah oleh pihak KSU Karya Mandiri-SU.					
4.	Anggota merasa pasti dan yakin seandainya memberikan informasi pribadi kepada pihak KSU Karya Mandiri-SU.					
5.	Anggota bersedia mengikuti saran dan permintaan dari KSU Karya Mandiri-SU					

CITRA MEREK (X3)

1. Lokasi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	KSU Karya Mandir-SU menepati lokasi yang strategis					
2.	Situasi dan kondisi lingkungan sekitar KSU Karya Mandiri-SU nyaman					
3.	Lokasi KSU Karya Mandiri-SU mudah dijangkau dengan berbagai macam alat transportasi					
4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan KSU Karya Mandiri-SU					
5.	Lokasi KSU Karya Mandiri yang mudah diingat anggota					

2. Harga (Suku Bunga)

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Bunga kredit yang diterapkan di KSU Karya Mandi-SU terjangkau					
2.	Bunga kredit yang diterapkan KSU Karya Madiri-SU sudah sesuai dengan harapan anggota					
3.	Bunga kredit yang diterapkan di KSU Karya Mandiri-SU terlalu memberatkan anggota					
4.	Bunga Kredit yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU sesuai dengan manfaat yang diterima anggota					
5.	Bunga kredit yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU sesuai dengan Pendapatan anggota					

3. Promosi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Promosi yang dilakukan KSU Karya Mandiri-SU sudah baik					
2.	KSU Karya Mandiri-SU melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk					
3.	Promosi yang dilakukan KSU Karya Mandiri-SU kurang menarik					
4.	KSU Karya Mandiri Melakukan Promosi secara Terbuka pada masyarakat					
5.	KSU Karya Mandiri-SU menarik minat masyarakat menjadi anggota dilakukan dengan Promosi mulut ke mulut					

4. Atribut

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	KSU Karya Mandiri-SU mempunyai kesan menarik di mata anggota					
2.	Fasilitas yang dimiliki KSU Karya Mandiri-SU cukup lengkap.					
3.	Logo KSU Karya Mandiri-SU mudah diingat					
4.	KSU Karya Mandiri-SU mudah dikenali					
5.	KSU Karya Mandiri-SU memiliki ciri khas yang tidak dimiliki Koperasi lainnya					

KEPUASAN ANGGOTA (Y)

1. Layanan Pinjaman Di KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Pinjaman yang diberikan tidak berubah-ubah					
2.	Sistem pinjaman yang mudah dimengerti anggota					
3.	Pinjaman yang diberikan berdasarkan sesuai ukuran usaha					
4.	Sistem pinjaman yang bisa saling membantu/tolong menolong					
5.	Prosedur administrasi pinjaman mudah dipenuhi anggota					

2. Perilaku Karyawan KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU ramah kepada anggota.					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU Sopan kepada anggota					
3.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU berpenampilan Rapi					
4.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU jujur dalam bertugas					
5.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mau menolong anggota					

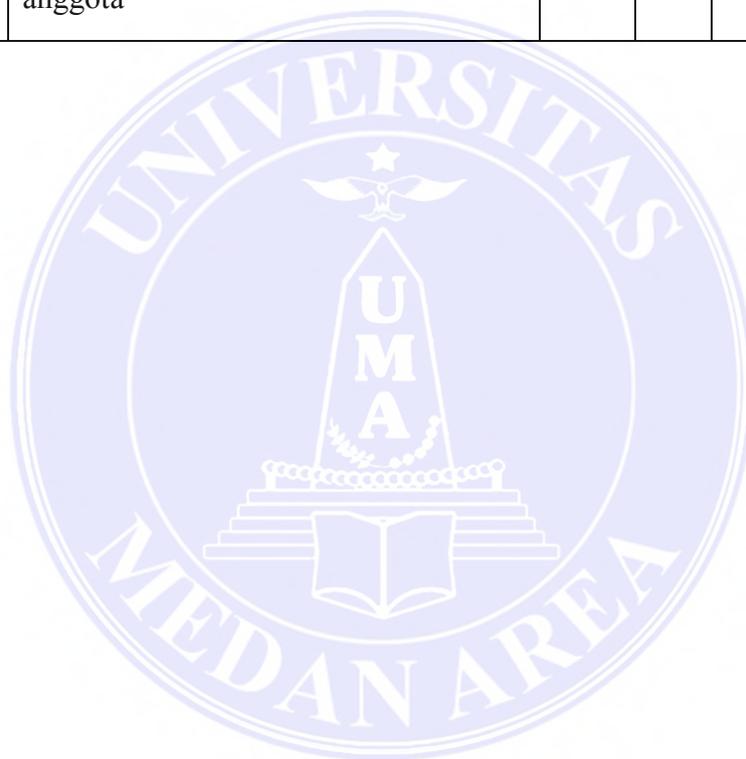
3. Puas pada Pelayanan yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU					
2.	KSU Karya Mandiri memberikan pelayanan kepada anggota sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, dan terpercaya					
3.	Anggota tidak berminat memperhatikan pelayanan yang diberikan koperasi lain dilayanan peminjaman					
4.	Anggota akan menawarkan ide kepada KSU Karya Mandiri-SU jika itu positif membantu dalam hal yang lebih berguna dan mempermudah pelayanan yang tentu akan dinikmati anggota juga.					
5.	KSU Karya Mandiri memberikan banyak keuntungan bagi anggota, baik secara ekonomis dan psikologis, sehingga membuat anggota sulit pindah ke layanan lain.					

4. Dapat memenuhi Kebutuhan yang diinginkan anggota KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	KSU Karya Mandiri-SU memenuhi kebutuhan yang diinginkan anggota KSU karya Mandiri-SU					
2.	Anggota merasa kebutuhan pokok anggota tersedia dalam KSU Karya Mandiri-SU					
3.	Anggota Merasa Kualitas kehidupan anggota meningkat karena kebutuhan					

	yang diinginkan anggota sudah terpenuhi setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU					
4.	Anggota mengambil kredit / pinjaman di KSU Karya Mandiri-SU untuk membantu memenuhi kebutuhan persediaan bahan baku untuk operasional usaha anggota					
5.	Anggota melakukan peminjaman di KSU Karya Mandiri-SU sudah memenuhi kebutuhan yang diinginkan anggota					



Lampiran 2.

KUESIONER PENELITIAN

Nomor Kuesioner :

Tanggal Wawancara :

D. Pengantar Penelitian

Bapak/Ibu/Sdr/I yang terhormat, saya mahasiswa Universitas Medan Area melaksanakan penelitian mengenai Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara). Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I, untuk berkenan mengisi lembar kuesioner penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I sangat berharga sebagai masukan untuk proses pengambilan keputusan dari penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Berikan tanda (X) atau (√) pada kolom yang disediakan
2. Alternatif jawaban yang tersedia pada kuesioner, silahkan anda pilih yang dianggap sesuai.

STS	TS	R	S	SS
-----	----	---	---	----

STS: untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

TS : untuk Jawaban Tidak Setuju

R : untuk jawaban Ragu-Ragu

S : untuk jawaban Setuju

SS : untuk jawaban Sangat Setuju

E. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur : Tahun
4. Pendidikan :
 Tidak Sekolah Tamat SMA
 Tamat SD D3
 Tamat SMP S1
5. Alamat Saudari :

6. Apakah saudara memiliki pekerjaan sampingan?

Ya Tidak

Jika Ya, Sebutkan :.....

.....

7. Siapa saja anggota keluarga saudara yang bekerja :.....

.....

Jika ada, berapa pendapatannya :...../bulan

8. Sudah berapa lama ibu menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....

9. Apa alasan ibu memilih KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....

10. Apa keuntungan yang di dapatkan ibu setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU.....?

.....

11. Apakah ada kekhawatiran ibu setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-

SU.....?

.....

12. Apakah ibu memakai lembaga jenis yang sama selain KSU Karya Mandiri-

SU.....?

Jika Ada, Sebutkan,.....

13. Karakteristik Anggota Keluarga

Berapa jumlah anggota rumah tangga saudara : jiwa

No.	Anggota Keluarga	Pendidikan						
		Tidak sekolah	TK	SD	SMP	SMA	D3	S1
1.	Suami							
2.	Anak ke-1							
3.	Anak ke-2							
4.	Anak ke-3							
5.	Anak ke-4							
	Anggota lain :							

KUALITAS PELAYANAN (X1)

1. Kehandalan

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mencatat dan mengentry data transaksi dengan benar					
2.	Keterampilan karyawan KSU Karya Mandiri-SU dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing					

2. Daya Tanggap

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.					

3. Jaminan

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.					

4. Empati

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU mampu memahami kebutuhan anggota.					
3.	Hubungan Baik terus dijalin karyawan KSU Karya Mandiri-SU dengan anggota					

KEPERCAYAAN (X2)

1. Niat Baik

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri-SU menunjukkan kepedulian terhadap informasi pribadi anggota.					
2.	anggota merasa bahwa karyawan KSU Karya Mandiri selalu berperilaku baik terhadap seluruh anggotanya.					

2. Integritas

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota harus taat pada peraturan – peraturan dari KSU Karya Mandiri dengan baik pada saat diawasi dan tidak diawasi					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU berlaku jujur pada semua anggota Koperasi dalam membantu memenuhi kebutuhan anggota.					

3. Kompetensi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa kemampuan karyawan KSU Karya Mandiri-SU sangat baik dan memahami kondisi anggota					

4. Subjective Probability Of Depending

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota merasa bahwa KSU Karya Mandiri-SU memiliki kapasitas teknis yang cukup untuk menjamin bahwa informasi pribadi yang anggota kirimkan tidak akan diubah oleh pihak KSU Karya Mandiri-SU.					

CITRA MEREK (X3)

1. Lokasi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Lokasi KSU Karya Mandiri yang mudah diingat anggota					

2. Harga (Suku Bunga)

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Bunga kredit yang diterapkan di KSU Karya Mandiri-SU terlalu memberatkan anggota					
2.	Bunga Kredit yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU sesuai dengan manfaat yang diterima anggota					

3. Promosi

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Promosi yang dilakukan KSU Karya Mandiri-SU sudah baik					
2.	Promosi yang dilakukan KSU Karya Mandiri-SU kurang menarik					
3.	KSU Karya Mandiri-SU menarik minat masyarakat menjadi anggota dilakukan dengan Promosi mulut ke mulut					

4. Atribut

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Fasilitas yang dimiliki KSU Karya Mandiri-SU cukup lengkap.					
2.	Logo KSU Karya Mandiri-SU mudah					

	diingat					
3.	KSU Karya Mandiri-SU memiliki ciri khas yang tidak dimiliki Koperasi lainnya					

KEPUASAN ANGGOTA (Y)

1. Layanan Pinjaman Di KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Pinjaman yang diberikan tidak berubah-ubah					
2.	Sistem pinjaman yang mudah dimengerti anggota					
3.	Prosedur administrasi pinjaman mudah dipenuhi anggota					

2. Perilaku Karyawan KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU ramah kepada anggota.					
2.	Karyawan KSU Karya Mandiri-SU Sopan kepada anggota					

3. Puas pada Pelayanan yang diberikan KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	KSU Karya Mandiri memberikan banyak keuntungan bagi anggota, baik secara ekonomis dan psikologis, sehingga membuat anggota sulit pindah ke layanan lain.					

4. Dapat memenuhi Kebutuhan yang diinginkan anggota KSU Karya Mandiri-SU

No.	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anggota Merasa Kualitas kehidupan anggota meningkat karena kebutuhan yang diinginkan anggota sudah terpenuhi setelah menjadi anggota KSU Karya Mandiri-SU					
2.	Anggota mengambil kredit / pinjaman di KSU Karya Mandiri-SU untuk membantu memenuhi kebutuhan persediaan bahan baku untuk operasional usaha anggota					
3.	Anggota melakukan peminjaman di KSU Karya Mandiri-SU sudah memenuhi kebutuhan yang diinginkan anggota					

lampiran 3.

HASIL PRA KUESIONER PENELITIAN

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Responden	Pernyataan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5
2	4	5	4	2	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5
3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5
6	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	5	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5
8	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	2	4	4	5	5	4	4
10	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	2	5	2	4	4	5	5	4	4
11	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5
12	4	5	5	2	4	3	5	5	5	4	4	2	4	2	5	5	5	5	4	5
13	4	5	4	2	5	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5
14	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

2. KEPERCAYAAN (X2)

responden	Pernyataan																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4
2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4
6	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
9	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
12	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4
13	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
14	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	3	4	4	2	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

3. CITRA MEREK (X3)

Responde n	pernyataan																			
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	3	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	2	3	2	4	5	3	2	4	4
2	4	4	5	4	3	4	4	2	5	4	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	2	3	4	4	2	4	5	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4
5	2	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5
6	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5
7	3	4	5	3	2	3	3	2	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
9	2	5	4	2	5	2	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	2	2	5
10	2	5	4	2	5	2	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	2	2	5
11	2	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5
12	2	5	4	3	5	2	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	2	2	2	5
13	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5
14	2	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	2	2	2	5
15	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4

4. TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA (Y)

Responde n	Pernyataan																			
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
10	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
13	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
14	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4.

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS PRA-KUESIONER

Kualitas Pelayanan (X1)				Kepercayaan (X2)				Citra Merek (X3)				Kepuasan anggota (Y)			
Item	r-hitung	r-tabel	Ket.	Item	r-hitung	r-tabel	Ket.	Item	r-hitung	r-tabel	Ket.	Item	r-hitung	r-tabel	Ket.
1	0,087	0,514	Tidak valid	21	0,58	0,514	Valid	41	0,06	0,514	Tidak valid	61	0,596	0,514	Valid
2	0,735	0,514	Valid	22	0,279	0,514	Tidak valid	42	0,307	0,514	Tidak valid	62	0,543	0,514	Valid
3	0,313	0,514	Tidak valid	23	0,436	0,514	Tidak valid	43	0,296	0,514	Tidak valid	63	0,15	0,514	Tidak valid
4	0,196	0,514	Tidak valid	24	0,04	0,514	Tidak valid	44	0,284	0,514	Tidak valid	64	0,463	0,514	Tidak valid
5	0,528	0,514	Valid	25	0,559	0,514	Valid	45	0,524	0,514	Valid	65	0,644	0,514	Valid
6	0,167	0,514	Tidak valid	26	0,63	0,514	Valid	46	0,124	0,514	Tidak valid	66	0,594	0,514	Valid
7	0,093	0,514	Tidak valid	27	0,29	0,514	Tidak valid	47	0,1	0,514	Tidak valid	67	0,576	0,514	Valid
8	0,67	0,514	Valid	28	0,334	0,514	Tidak valid	48	0,648	0,514	Valid	68	0,119	0,514	Tidak valid
9	0,323	0,514	Tidak valid	29	0,105	0,514	Tidak valid	49	0,647	0,514	Valid	69	0,166	0,514	Tidak valid
10	0,419	0,514	Tidak valid	30	0,746	0,514	Valid	50	0,357	0,514	Tidak valid	70	0,162	0,514	Tidak valid
11	0,486	0,514	Tidak valid	31	0,54	0,514	Valid	51	0,594	0,514	Valid	71	0,486	0,514	Tidak valid
12	0,561	0,514	Valid	32	0,008	0,514	Tidak valid	52	0,05	0,514	Tidak valid	72	0,248	0,514	Tidak valid
13	0,616	0,514	Valid	33	0,1	0,514	Tidak valid	53	0,641	0,514	Valid	73	0,379	0,514	Tidak valid
14	0,182	0,514	Tidak valid	34	0,285	0,514	Tidak valid	54	0,291	0,514	Tidak valid	74	0,307	0,514	Tidak valid
15	0,032	0,514	Tidak valid	35	0,14	0,514	Tidak valid	55	0,672	0,514	Valid	75	0,597	0,514	Valid
16	0,538	0,514	Valid	36	0,234	0,514	Tidak valid	56	0,486	0,514	Tidak valid	76	0,248	0,514	Tidak valid
17	0,166	0,514	Tidak valid	37	0,423	0,514	Tidak valid	57	0,756	0,514	Valid	77	0,094	0,514	Tidak valid
18	0,692	0,514	Valid	38	0,654	0,514	Valid	58	0,56	0,514	Valid	78	0,606	0,514	Valid
19	0,138	0,514	Tidak valid	39	0,186	0,514	Tidak valid	59	0,009	0,514	Tidak valid	79	0,516	0,514	Valid
20	0,523	0,514	Valid	40	0,239	0,514	Tidak valid	60	0,627	0,514	Valid	80	0,692	0,514	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	80

Lampiran 5.

HASIL KUESIONER PENELITIAN
KUALITAS PELAYANAN (X1)

RESPONDEN	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	TOT.X1
1	5	4	4	4	4	5	4	5	35
2	4	5	5	4	4	4	5	5	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	5	4	5	4	5	36
5	5	5	5	4	5	4	5	5	38
6	4	4	5	4	4	4	4	4	33
7	5	3	4	5	4	5	5	5	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	5	5	4	5	2	5	4	35
10	5	5	5	4	5	2	5	4	35
11	5	5	5	4	5	4	5	5	38
12	5	4	5	5	4	2	5	5	35
13	5	5	5	5	5	2	5	5	37
14	5	5	5	4	5	2	5	4	35
15	4	4	4	3	4	4	4	4	31
16	5	5	4	4	5	4	4	4	35
17	5	4	4	5	5	2	4	5	34
18	5	4	5	4	5	2	4	4	33
19	4	4	4	4	4	5	5	5	35
20	5	5	4	4	5	4	5	5	37
21	5	5	5	4	4	4	4	4	35
22	5	4	5	5	5	2	5	5	36
23	5	5	5	5	5	2	5	4	36
24	5	5	5	4	5	4	4	4	36
25	5	5	5	4	4	4	5	4	36
26	5	4	5	5	5	2	4	5	35
27	5	4	5	4	5	2	4	4	33
28	4	4	4	4	4	4	5	5	34
29	5	5	5	5	4	5	5	4	38
30	4	4	4	5	4	5	5	5	36
TOTAL	142	133	138	129	135	104	137	135	1053

KEPERCAYAAN (X2)

RESPONDEN	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	TOT.X2
1	5	4	4	4	5	4	26
2	4	4	4	5	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	5	5	5	5	29
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	5	4	4	5	4	26
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	4	5	4	4	27
10	5	5	4	5	4	4	27
11	5	4	5	5	5	5	29
12	4	5	4	5	5	5	28
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	4	5	4	4	27
15	4	4	3	4	4	4	23
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	5	5	5	5	29
18	4	5	4	5	4	5	27
19	4	4	4	4	4	5	25
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	4	5	4	25
22	5	5	5	4	5	5	29
23	5	5	5	5	4	4	28
24	5	4	5	5	5	5	29
25	4	4	5	4	4	5	26
26	5	5	5	5	4	5	29
27	5	5	4	4	4	4	26
28	4	4	4	5	4	4	25
29	4	5	4	4	4	4	25
30	4	5	5	4	5	4	27
TOTAL	135	136	131	136	133	133	804

CITRA MEREK (X3)

RESPONDEN	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	TOT.X3
1	2	2	5	5	3	4	3	4	4	32
2	4	2	5	4	2	4	4	3	4	32
3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	32
4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	30
5	2	4	4	4	4	4	2	5	5	34
6	4	3	3	4	2	4	4	4	5	33
7	2	2	5	4	2	4	3	2	5	29
8	4	2	4	4	2	4	4	4	4	32
9	2	4	5	5	4	4	2	5	5	36
10	2	4	5	5	4	4	2	5	5	36
11	2	4	5	4	4	4	2	5	5	35
12	2	4	5	5	4	4	2	5	5	36
13	2	5	5	5	2	5	2	5	5	36
14	2	4	5	5	2	4	2	5	5	34
15	2	4	3	4	4	4	4	3	4	32
16	2	4	4	4	4	4	3	5	5	35
17	3	5	5	5	3	5	2	4	5	37
18	3	4	5	5	4	4	2	5	5	37
19	4	3	4	4	2	4	4	4	4	33
20	3	4	4	4	4	4	2	5	5	35
21	4	2	4	4	3	4	4	4	4	33
22	2	4	5	5	2	5	3	5	5	36
23	3	4	5	5	4	4	2	5	5	37
24	2	4	4	4	4	4	2	4	5	33
25	4	3	4	4	2	4	4	4	4	33
26	3	5	5	5	2	5	2	5	5	37
27	3	4	5	5	4	4	2	5	5	37
28	4	2	5	5	2	4	5	3	4	34
29	3	2	4	5	2	4	4	3	4	31
30	2	3	5	4	2	4	3	2	5	30
TOTAL	84	101	135	134	87	124	88	125	139	1017

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA (Y)

RESPONDEN	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	TOT.Y
1	2	5	4	5	4	5	4	4	5	38
2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	37
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	35
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	40
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
7	2	4	5	4	5	5	4	4	5	38
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
9	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
10	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
12	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
18	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
19	2	4	5	4	4	4	4	5	4	36
20	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41
21	2	4	4	5	4	4	4	4	4	35
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
23	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
24	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
25	2	4	4	4	4	5	4	4	4	35
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
28	2	4	4	4	5	5	4	5	5	38
29	2	4	4	4	5	4	4	5	5	37
30	2	4	5	4	5	5	5	4	5	39
TOTAL	99	127	138	132	138	135	131	131	141	1172

Lampiran 6.

HASIL UJI KATEGORI

Responden	Kualitas Pelayanan		Kepercayaan		Citra Merek		Tingkat Kepuasan	
	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori
1	35	Sangat baik	26	Sangat baik	32	Baik	38	Sangat baik
2	36	Sangat baik	25	Sangat baik	32	Baik	37	Sangat baik
3	32	Sangat baik	24	Sangat baik	32	Baik	34	Baik
4	36	Sangat baik	25	Sangat baik	30	Baik	35	Baik
5	38	Sangat baik	29	Sangat baik	34	Baik	40	Sangat baik
6	33	Sangat baik	24	Sangat baik	33	Baik	35	Baik
7	36	Sangat baik	26	Sangat baik	29	Cukup	38	Sangat baik
8	32	Sangat baik	24	Sangat baik	32	Baik	34	Baik
9	35	Sangat baik	27	Sangat baik	36	Sangat baik	41	Sangat baik
10	35	Sangat baik	27	Sangat baik	36	Sangat baik	41	Sangat baik
11	38	Sangat baik	29	Sangat baik	35	Baik	37	Sangat baik
12	35	Sangat baik	28	Sangat baik	36	Sangat baik	43	Sangat baik
13	37	Sangat baik	30	Sangat baik	36	Sangat baik	45	Sangat baik
14	35	Sangat baik	27	Sangat baik	34	Baik	41	Sangat baik
15	31	Baik	23	Baik	32	Baik	36	Sangat

								baik
16	35	Sangat baik	30	Sangat baik	35	Baik	41	Sangat baik
17	34	Sangat baik	29	Sangat baik	37	Sangat baik	43	Sangat baik
18	33	Sangat baik	27	Sangat baik	37	Sangat baik	40	Sangat baik
19	35	Sangat baik	25	Sangat baik	33	Baik	36	Sangat baik
20	37	Sangat baik	30	Sangat baik	35	Baik	41	Sangat baik
21	35	Sangat baik	25	Sangat baik	33	Baik	35	Baik
22	36	Sangat baik	29	Sangat baik	36	Sangat baik	44	Sangat baik
23	36	Sangat baik	28	Sangat baik	37	Sangat baik	41	Sangat baik
24	36	Sangat baik	29	Sangat baik	33	Baik	41	Sangat baik
25	36	Sangat baik	26	Sangat baik	33	Baik	35	Baik
26	35	Sangat baik	29	Sangat baik	37	Sangat baik	45	Sangat baik
27	33	Sangat baik	26	Sangat baik	37	Sangat baik	41	Sangat baik
28	34	Sangat baik	25	Sangat baik	34	Baik	38	Sangat baik
29	38	Sangat baik	25	Sangat baik	31	Baik	37	Sangat baik
30	36	Sangat baik	27	Sangat baik	30	Baik	39	Sangat baik

Lampiran 7.

UJI DESKRIPTIF

Statistics		kualitas pelayanan	kepercayaan	Citra merek	Kepuasan anggota
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0
Mean		35,10	26,80	33,90	39,07
Std. Error of Mean		,323	,376	,427	,597
Median		35,00	27,00	34,00	39,50
Mode		35	25 ^a	32 ^a	41
Std. Deviation		1,768	2,058	2,339	3,269
Variance		3,128	4,234	5,472	10,685
Range		7	7	8	11
Minimum		31	23	29	34
Maximum		38	30	37	45
Sum		1053	804	1017	1172

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,64569168
	Absolute	,136
Most Extreme Differences	Positive	,091
	Negative	-,136
Kolmogorov-Smirnov Z		,745
Asymp. Sig. (2-tailed)		,636

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI LINIERITAS

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tingkat Kepuasan * Kualitas Pelayanan	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Tingkat Kepuasan * Kepercayaan	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Tingkat Kepuasan * Citra Merek	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan * Kualitas Pelayanan	(Combined)		110,311	7	15,759	1,737	,152
	Between Groups	Linearity	23,127	1	23,127	2,550	,125
		Deviation from Linearity	87,184	6	14,531	1,602	,194
	Within Groups		199,556	22	9,071		
	Total		309,867	29			

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan * Kepercayaan	(Combined)		224,667	7	32,095	8,288	,000
	Between Groups	Linearity	204,321	1	204,321	52,759	,000
		Deviation from Linearity	20,346	6	3,391	,876	,529
	Within Groups		85,200	22	3,873		
	Total		309,867	29			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan * Citra Merek	(Combined)		217,733	8	27,217	6,204	,000
	Between Groups	Linearity	155,714	1	155,714	35,492	,000
		Deviation from Linearity	62,019	7	8,860	2,019	,101
	Within Groups		92,133	21	4,387		
	Total		309,867	29			

UJI MULTIKOLINEARITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,747	,717	1,738

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231,326	3	77,109	25,526	,000 ^b
	Residual	78,541	26	3,021		
	Total	309,867	29			

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,853	9,214		,310	,759		
	Kualitas Pelayanan	-,214	,267	-,116	-,801	,430	,468	2,136
	Kepercayaan	1,125	,284	,708	3,965	,001	,305	3,273
	Citra Merek	,400	,206	,286	1,940	,063	,448	2,233

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Citra Merek
1	1	3,993	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,004	32,075	,03	,11	,02	,26
	3	,003	38,518	,14	,01	,34	,09
	4	,000	92,680	,83	,88	,64	,66

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	citra merek, Kualitas Pelayanan, kepercayaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,264 ^a	,070	-,038	,88996

a. Predictors: (Constant), citra merek, Kualitas Pelayanan, kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,545	3	,515	,650	,590 ^b
	Residual	20,593	26	,792		
	Total	22,138	29			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), citra merek, Kualitas Pelayanan, kepercayaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-2,696	4,718		-,572	,573	
	Kualitas Pelayanan	,100	,137		,203	,734	,470
	kepercayaan	,041	,145		,095	,279	,782
	citra merek	-,016	,106		-,042	-,150	,882

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 8.

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Merek (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,747	,717	1,738

a. Predictors: (Constant), Citra Merek (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231,326	3	77,109	25,526	,000 ^b
	Residual	78,541	26	3,021		
	Total	309,867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Citra Merek (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,853	9,214		,310	,759
	Kualitas Pelayanan (X1)	-,214	,267	-,116	-,801	,430
	Kepercayaan (X2)	1,125	,284	,708	3,965	,001
	Citra Merek (X3)	,400	,206	,286	1,940	,063

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Lampiran 9.

Formulir Pendaftaran Anggota KSU Karya Mandiri-SU

**FORMULIR PENDAFTARAN
ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA KARYA MANDIRI SUMATERA UTARA**

1. Identitas

- a. Nama :
- b. Tempat/tanggal lahir:
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pekerjaan / Usaha :
- e. Agama :
- f. Pendidikan :
- g. Status perkawinan :
- h. No. KTP :
- i. No. Telp. / HP :
- j. Alamat lengkap :

2. Ahli Waris / Tanggungan

- a. Nama Istri/Suami :
- b. Tempat/tanggal lahir:
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pekerjaan :
- e. Agama :
- f. Pendidikan :
- g. No. KTP :
- h. No. Telp. / HP :
- i. Alamat lengkap :

3. Persyaratan Administrasi :

- a. Fotocopy KTP 2 lembar (terlampir)
- b. Fotocopy Kartu Keluarga 2 lembar (terlampir)
- c. Pasphoto ukuran 3 x 4 2 lembar (terlampir)

4. Biaya Masuk Anggota

- a. Simpanan Pokok Rp. 500.000,-
- b. Simpanan Wajib Rp. 20.000,- / bulan

Medan,

Calon Anggota

Attensi Petugas Penerima Pendaftaran

KOPERASI SERBA USAHA KARYA MANDIRI
SUMATERA UTARA

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a :
A l a m a t :
Pekerjaan :

Dengan ini menyatakan menyetujui (istri / orang tua) saya yang bernama :

1. Untuk meminjam modal usaha Pola Grameen Bank di Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara sebesar Rp.
2. Berkewajiban dan membantu istri / orang tua dalam mengelola dana yang dipinjam untuk dipergunakan sebagai modal usaha dan mengembalikan pinjaman apabila istri / orang tua tidak sanggup lagi mengembalikan sisa pinjaman yang belum selesai diangsur.
3. Berkewajiban mencicil pembayaran dana pinjaman istri / orang tua sesuai dengan peraturan yang berlaku di Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara, apabila istri / orang tua tidak dapat melunasi sisa pinjaman yang masih ada.

Medan,

Diketahui :
Ketua Rembug

Diketahui :
Ketua Kelompok

Hormat kami
(Suami/anak/orang tua/wali)

.....

.....

.....

DAFTAR HADIR PESERTA SOSIALISASI

Hari / Tanggal :
 P u k u l :
 Tempat :
 Nama Rombug Lama :

No	Nama Lengkap	Nama Panggilan	Alamat / No. HP	Jenis Usaha	Tanda tangan
1					1
2					2
3					3
4					4
5					5
6					6
7					7
8					8
9					9
10					10
11					11
12					12
13					13
14					14
15					15
16					16
17					17
18					18
19					19
20					20
21					21
22					22
23					23
24					24
25					25

Kaur. Operasional

Petugas Sosialisasi

.....

.....

**DAFTAR HADIR PESERTA LATIHAN WAJIB KUMPUL
POLA GRAMEEN BANK**

DESA / KELURAHAN :

KECAMATAN :

KABUPATEN / KOTA :

NO	NAMA	MATA PELAJARAN		
		Hari : Tgl.	Hari : Tgl.	Hari : Tgl.
		Perkenalan, Pembentukan Kelompok, Skim Kredit	Motivasi Usaha	Pengajuan Pinjaman
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

PENGAJAR			

Mengetahui :
Kaur. Operasional

.....
Petugas Penanggung Jawab LWK

BUKTI PENGAJUAN PINJAMAN POLA GRAMEEN BANK

PENGAJUAN PINJAMAN

Nama Peminjam :	Keluarga yang menyetujui (Suami /anak / Orang tua / Wali) :
Alamat Lengkap :	
No.Telp / HP :	
Nama Rembug :	Kumpulan :
Tanggal Pengajuan :	Tahap ke :
Besar Pengajuan Pinjaman : Rp.	Terbilang :
Rencana Pemanfaatan Pinjaman /Jenis Usaha :	

Persetujuan Anggota Kumpulan, Ketua Kumpulan, Ketua rembug

1	2	3	4	5	6	Ketua Kumpulan	Ketua rembug

AUTORISASI :

Atensi Pendamping
Atensi Kaur. Pemasaran
Atensi Ketua Koperasi

Lampiran 10.

Daftar Anggota KSU Karya Mandiri-SU

BIODATA ANGGOTA REMBUG

DESA CINTA RAKYAT JL. TERUNOJOYO , KEC. PERCUT SEI TUAN, DELI SERDANG

Nama Rembug : JEPANG
 Pendamping : WINDA SARI
 Priate : to M.

Realisasi : Jan 18

No	N a m a		Umur/ tahun	S u a m i		Jumlah anak	Jenis usaha	Alamat	Pinjaman		Keterangan kelompok	Nomor HP
	Asli	Panggilan		Nama	Pekerjaan				Ke ..	Jumlah		
1	Suryana	A n a	43	Edi Sutrisno	Pedagang	3	Jual ikan	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	✓ 2,500,000	Ketua Kelp 1	0856 5821 7466
2	Darwini	Darwini	48	Hariadi	Jual Beli Mobil	3	Jual Beli Mobil	Jl. Terunojoyo Gg. Almaksum	6	✓ 2,500,000	Anggota	0857 6261 3905
3	Suryani	A n i	56	Legimin	Pedagang	1	Jual lontong	Jl. Terunojoyo Gg. KUD	6	✓ 2,500,000	Anggota	
4	Misinem	Wak Mis	49	Agustino	Buruh	2	Jual gorengan	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	✓ 2,500,000	Anggota	
5	Asniar	Asniar	63	Nasrin	Supir		Kerdai kelontong	Jl Terunojoyo Dsn XI Cinta Rakyat	3	✓ 2,500,000	Anggota	
6	Julia Fitri Nst	Fitri	35	Rufi Herianto	Supir	4	Jual pulsa	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	✓ 3,000,000	Ketua Kelp 2	0852 6079 9086
7	Sri Yusningsih	Iyus	41	Pariadi	Buruh	5	Jual roti keliling	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	✓ 3,000,000	Anggota	0812 6261 9714
8	Martini	Martini	47	Warjono	Deres Nira	3	Jual nira	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	✓ 3,000,000	Ketua Rembug	0852 6229 8679
9	Narti Elisa	Narti	44	Eko Joyo	Wiraswasta	2	Jual kembang loyang	Jl. Satria Dsn. 1 Cinta Rakyat	3	✓ 2,500,000	Anggota	0823 6568 2572
10	Sri Astuti	Astuti	45	Hendrik	Supir	2	Jual Misop	Jl Terunojoyo Dsn XI Cinta Rakyat	3	✓ 2,500,000	Anggota	0858 3090 8037
11	Siti Maryam	Bulet	47	Rudi Hidayat	Wiraswasta	4	Jual jajan keliling	Jl. Terunojoyo Gg. Sukiman	6	3,000,000	Anggota	0858 3643 6479
J u m l a h										29,500,000		

BIODATA ANGGOTA REMBUG

DESA PERCUT DUSUN XIV GG BERSAMA KEC. PERCUT SEI TUAN, KAB. DELI SERDANG

Nama Rembug : **THAILAND**
 Pendamping : **WINDA SARI**

No	N a m a		Umur/ tahun	S u a m i		Jumlah anak	Jenis usaha	Alamat	Pinjaman		Keterangan kelompok	Nomor HP
	Asli	Panggilan		Nama	Pekerjaan				Ke ..	Jumlah		
1	Misnah	Ana	45	Saptono	Bangunan	2	Jual Ikan	Ds. Percut Dsn. XIV Gg. Bersama	6	3,000,000	Ketua Kelp 1	0852 7761 7655
2	Pariaseh	Aseh	42	Irawan Syahputra	Nelayan	2	Jual Ikan	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	6	2,500,000	Anggota	0813 7521 9596
3	Parni	Parni	58	Parno	Pedagang		Jual Ikan	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	6	3,000,000	Anggota	
4	Yusnani	Nani	42	Supardi	Nelayan		Jual Ikan	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	4	2,000,000	Anggota	0856 5856 7124
5	Rubiah	Biah	44	Mulyono	Nelayan	2	Jual Ikan	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	5	3,000,000	Ketua Rembug	0823 6330 9246
6	Marito Br G	Ani	47	Andi Syahputra(anak)		2	Ponsel	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	4	2,500,000	Anggota	
7	Sriani	Serik	51	Sutrisno	Bangunan	2	Jual Ikan	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	4	2,500,000	Anggota	0852 1552 8670
8	Nuraini	Ani	61	Irawati(anak)	??		<i>SARAHAN NAGI</i>	Ds Percut Dsn XIV Gg Bersama	4	2,500,000	Anggota	
J u m l a h										21,000,000		

Nama Rembug : KENANGA
 Pendamping : WINDA SARI
 Jangka Waktu : 25 Minggu

DESA/KEL CINTA RAKYAT DSN X JL TERUNOJOYO KEC PERCUT SEI TUAN

No	N a m a		Umur/ tahun	S u a m i		Jumlah anak	Jenis usaha	Alamat	Pinjaman		Keterangan kelompok	Nomor HP
	Asli	Panggilan		Nama	Pekerjaan				Ke ..	Jumlah		
1	Misrah	Misrah	60	Marteni	Jual Gas		Jualan Gas	Jl Trunojoyo Dsn IX Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	0812 6926 2529
2	Desy Mulianingsih	Desi	34	Surya Heriawan/Sulastrri		4	Makanan Ringan / Snack	Jl Trunojoyo Dsn X Cinta Rakyat	1	1,000,000	Ketua Rembug	0853 6003 6465
3	Leginem	ginem	67	Randi Y		2	Jual Nasi Goreng	Jl Trunojoyo Dsn X Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	
4	Yesi Rahmadani	Yesi	35	Rudi Setiawean	Wiraswasta	2	Jual Mel Soo	Dsn IX Lrg Akhir Pematang Johar	1	1,000,000	Anggota	0813 7429 5223
5	Heri Supriani	Heri	49	Sudianto	Wiraswasta	4	Sarapan Pagi	Jl P.Diponegoro Dsn VI Cinta Rakyat	1	1,000,000	Ketua Kelp 1	0852 7058 2881
6	Dahkani	Ani	37	Syaiful Amin	Wiraswasta	4	Jualan Roti	Jl P.Diponegoro Dsn VI Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	0812 6337 2771
7	Ani Sri Murni	Ani	35	Irwan		3	Jualan di Kantin	Jl Trunojoyo Dsn IX Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	0852 7047 3063
8	Anita Sari	Anita	28	Rangga Dinata	Wiraswasta	1	Jual KFC	Jl Trunojoyo Dsn X Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	0858 3063 8799
9	Ngatrah	Tirah	39	Juliono	Supir	3	Kedai Sampah	Jl Trunojoyo Dsn X Cinta Rakyat	1	1,000,000	Anggota	
10	Rosmaini	Rus	40	Suhendra Wira	Bangunan	1	Jualan Lampu LED	Jl Trunojoyo Dsn X Cinta Rakyat	1	1,000,000	Ketua Kelp 2	0821 6500 5108
J u m l a h										10,000,000		

Lampiran 11.

Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Pengarahan Cara Pengisian Kuesioner Penelitian



Gambar 2. Pengisian Kuesioner



Gambar 3. Pengisian kuesioner dan pembayaran pinjaman



gambar 4. Usaha Anggota KSU KM-SU



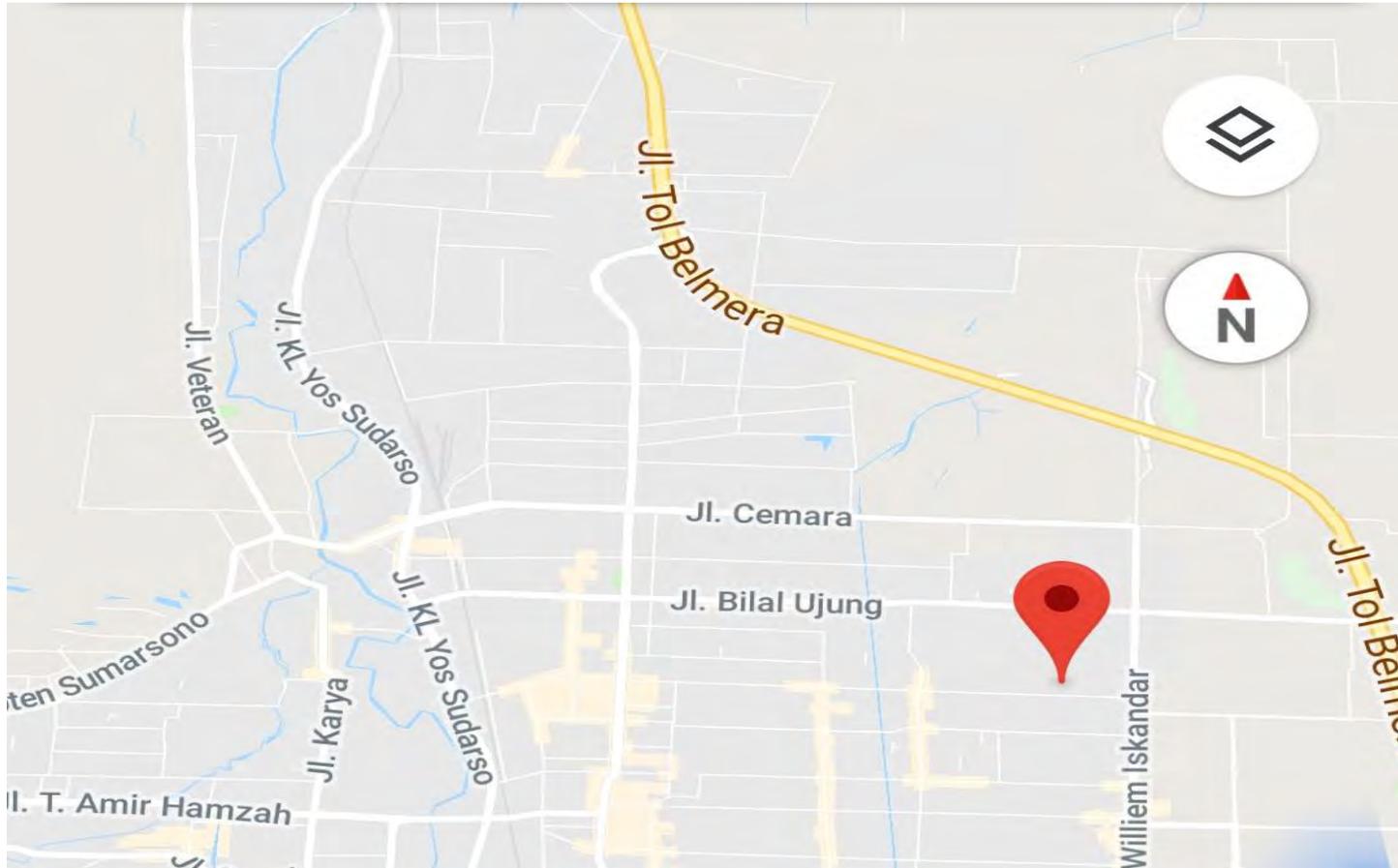
Gambar 5. Wawancara dengan pihak Sekretaris Koperasi



Gambar 6. Foto bersama dengan KSU KM-SU

Lampiran 12.

Lokasi Penelitian



Lampiran 13.

Surat Pengambilan Data (Riset)



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PERTANIAN

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan estate, Medan 20371 Telp. 061-7366878, Fax 061-7368012
Kampus II : Jl. Setia Budi No. 79 B / Jl. Sei Serayu No. 70 A Medan 20132 Telp. 061-8225602
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 197 /FP./01.10/III/2018
Lamp. :
Hal : Pengambilan Data/Riset

26 Maret 2018

Yth. Pengurus Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara
Medan

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi dan penyusunan skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Medan Area, maka bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/ibu untuk dapat memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Daud Pamura
NPM : 148220079
Program Studi : Agribisnis

Untuk melaksanakan Penelitian dan atau Pengambilan Data di Koperasi Serba Usaha Mandiri Sumatera Utara untuk kepentingan skripsi berjudul **"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus Koperasi Serba Usaha Mandiri Sumatera Utara)"**

Penelitian dan atau Pengambilan Data Riset ini dilaksanakan semata-mata untuk kepentingan dan kebutuhan akademik.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/ibu diucapkan terima kasih.

A.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Tembusan:

1. Ka.Prodi Agribisnis
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 14.

Surat Selesai Riset



**KOPERASI SERBA USAHA KARYA MANDIRI SUMATERA UTARA
(KSU KARYA MANDIRI-SU)**

Jl. Tuasan No. 71E Kel.Sidorejo Hillir Kec. Medan Tembung Kota Medan 20222
Telp. 061-6623939, HP : 081260439095



Medan, 23 Juli 2018

Nomor : *di* / KSUKM/VII/2018
Lamp. : ---
Hal : Riset

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Medan Area
di
Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Universitas Medan Area Fakultas Pertanian Nomor : 016/FP.2/01.10/II/2018 tertanggal 9 Pebruari 2018 tentang Pra Survey mahasiswa an. :

Nama : Daud Pamura
NPM : 148220079
Program Studi : Agribisnis

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa Sdr. Daud Pamura telah selesai melaksanakan Riset di Koperasi Serba Usaha Karya Mandiri Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya. Terima kasih.

Hormat kami,
Sekretaris KSU Karya Mandiri
Sumatera Utara



NANI SURYANI