



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, jenis penelitian menggunakan analisa deskriptif dengan analisis regresi linier berganda yaitu pengolahan dan penganalisaan data kuantitatif variabel bebas dan variabel terikat untuk dapat diketahui ada pengaruh atau tidaknya antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi dalam penelitian yang digunakan pada seluruh anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya di jalan Darmo 5 Surabaya. Jumlah anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya sebanyak 1.111 anggota yang berbeda tingkatan jabatan, umur dan pendidikan satu sama lainnya.

3.2.2. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* yaitu sebanyak 100 anggota, maka yang diambil sebagai sampel sebanyak 100 anggota berdasarkan anggota yang aktif di koperasi.

3.3. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

3.3.1. Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas.

Pelayanan prima sebagai variabel bebas (X) meliputi keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5).

2. Variabel Terikat.

Kepuasan anggota sebagai variabel terikat (Y).

3.3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional, yaitu penjabaran secara khusus dan terinci tentang variabel yang akan dianalisis, sehingga variabel tersebut benar-benar dapat diukur.

Adapun definisi operasional, yaitu :

1. Pelayanan prima.

Pelayanan prima, adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada Koperasi.

Pelayanan prima, meliputi :

a. Keramahan (x_1).

Variabel yang diukur dari kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan pengurus yang berhubungan langsung dengan anggota, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengurus dalam menghadapi seluruh anggota Koperasi bertutur kata dan berperilaku sopan santun.



- 2) Pengurus menanggapi dengan baik ketika anggota Koperasi mengajukan komplain mengenai bunga dan pinjaman Koperasi.
- 3) Pengurus menangani setiap permasalahan yang dihadapi Anggota dengan baik.
- 4) Ketika anggota mengajukan pinjaman baru melebihi satu transaksi, pihak pengurus selalu memperhatikan dan menjelaskan dengan tidak menyinggung perasaan agar melunasi salah satu pinjaman sebelumnya.

b. Ketanggapan (x_2).

Variabel yang diukur dari kemauan untuk membantu anggota dan melaksanakan service dengan tepat, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengurus menetapkan aturan untuk mencapai tujuan kesejahteraan Anggota dengan cara memberikan alternatif pinjaman baru apabila Anggota melakukan lebih dari satu transaksi pinjaman.
- 2) Pengurus selalu siap dalam memberikan pinjaman di luar ketentuan yang telah ditetapkan Koperasi.

c. Kehandalan (x_3).

Variabel yang diukur dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan yang diberikan kepada Pengurus lebih meningkat dibandingkan dengan sebelumnya dalam hal pembagian Sisa Hasil Usaha.



2) Anggota maupun Pengurus konsisten sesuai dengan perundang-undangan perkoperasian, dan peraturan-peraturan yang ada di Koperasi.

3) Kemampuan Pengurus dalam memberikan pelayanan kepada Anggota sudah baik didalam memenuhi janjinya sesuai jadwal yang disepakati.

d. Komunikasi (x_4).

Variabel yang diukur dari menjaga komunikasi dengan anggota dalam memberikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti oleh anggota dan mendengarkan mereka, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengurus dalam memberikan informasi kepada Anggota dalam bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti dengan baik.
- 2) Pengurus mendengarkan aspirasi dan keinginan Anggota.
- 3) Pengurus sudah mensosialisasikan ketentuan dan produk baru kepada Anggota dengan baik.

e. Mengerti anggota (x_4).

Variabel yang diukur dari berusaha untuk mengetahui kebutuhan anggota, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengurus berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhan Anggota.
- 2) Pengurus telah berusaha untuk memenuhi setiap kebutuhan Anggota dengan baik.



2. Kepuasan anggota (Y).

Yaitu, tingkat perasaan para anggota setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, dengan indikator sebagai berikut :

- a. Pengurus dalam melayani Anggota telah bersikap ramah dan berlaku sopan.
- b. Pelayanan yang diberikan Pengurus kepada Anggota sangat baik.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada Anggota, Pengurus selalu melakukan sesuai dengan peraturan perkoperasi yang berlaku.
- d. Setiap keluhan Anggota selalu ditangani dengan baik.
- e. Janji yang dijadwalkan oleh Pengurus terhadap transaksi pinjaman baru Anggota dilakukan secara konsisten.
- f. Transaksi pinjaman baru yang diajukan Anggota oleh Pengurus diproses tepat waktu.
- g. Limit pinjaman yang diberikan sesuai dengan level dan kebutuhan Anggota.
- h. Suku bunga yang ditetapkan memberatkan anggota atau tidak.
- i. Kebijaksanaan dan tanggung jawab Pengurus mengenai unit simpan pinjam dilakukan dengan baik.
- j. Selama ini kegiatan yang diadakan Koperasi berguna bagi seluruh Anggota.
- k. Pengurus selalu berkomunikasi dengan baik kepada para anggotanya.



- l. Rapat Anggota Tahunan rutin dilaksanakan oleh Pengurus dalam periode 1 tahun.
- m. Penarikan iuran yang dilakukan oleh Pengurus sesuai dengan posisi jabatan Anggota.
- n. Sisa Hasil Usaha yang diberikan oleh Pengurus kepada Anggota diberikan setiap periode 1 tahun.

Pengukuran kuesioner menggunakan skala interval, yaitu memberikan skor nilai pada jawaban yang dijawab responden dengan 5 respon kategori kesetujuan dari “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”, sesuai sumber Singarimbun dan Effendi (1995 : 111), menyebutkan bahwa :

Metode penyusunan skala menggunakan skala likert, yaitu suatu pengukuran skala dengan 5 respon kategori kesetujuan dari “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”, yaitu :

- a. Sangat tidak setuju, baik, dan puas diberi nilai 1.
- b. Tidak setuju, baik, dan puas diberi nilai 2.
- c. Cukup setuju, baik, dan puas diberi nilai 3.
- d. Setuju, baik, dan puas diberi nilai 4.
- e. Sangat setuju, setuju, baik, dan puas diberi nilai 5.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Menurut jenisnya, data yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah data kuantitatif dan data kualitatif.

1. Data kuantitatif, merupakan, hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan angka-angka (jawaban kuesioner).
2. Data kualitatif, merupakan, data-data pendekatan teoritis, gambaran umum perusahaan dan pemikiran secara logis.



3.4.2. Sumber Data

Adapun penggolongan pada sumber data yang digunakan untuk penyusunan penulisan skripsi ini, adalah sebagai berikut :

1. Data primer merupakan data yang dicatat secara pribadi berupa kuesioner-kuesioner yang disebarkan kepada anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya berdasarkan anggota yang aktif di koperasi.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yang didapat yaitu literatur-literatur yang berkaitan dengan tema skripsi yaitu buku saku koperasi sebagai bahan penulisan skripsi.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diadakan di Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya dengan menggunakan metode, sebagai berikut :

1. Riset kepustakaan, adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada teori yang penulis peroleh dari literatur yang ada hubungannya, dengan permasalahan yang penulis sajikan.
2. Riset lapangan, adalah cara mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke obyek penelitian sesuai dengan permasalahan yang penulis sajikan, adalah sebagai berikut :
 - a. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti, hal ini sangat membantu



dalam suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan penyajian dan analisis data yang dilakukan dengan metode ilmiah yang hasilnya dapat memberikan suatu kesimpulan yang berguna bagi semua pihak.

b. Dokumentasi.

Pengumpulan data dengan jalan mencatat data dari perusahaan.

c. Kuesioner.

Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan berdasarkan *profile* responden tentang indikator-indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.6. Teknik Pengolahan Data

Adapun proses pengolahan data ditempuh, sebagai berikut :

1. Tabulasi.

Dari data yang terpilih ditabulasikan sesuai klasifikasi data yaitu penjelasan klasifikasi profil karyawan, guna memudahkan proses analisis dan pencarian hubungan untuk menentukan pemecahan masalah.

2. Editing, merupakan memperbaiki dan menyempurnakan data yang telah diperoleh dari Koperasi Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk.

3. Coding.

Kuesioner yang dijawab oleh responden diolah dengan menyusun dan menjumlah sesuai dengan urutan nilai skor yang dibuat, yaitu dengan skala pengukuran disebut dengan skala interval.



3.7. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.7.1. Teknik Pengujian Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2004 : 109) pengujian validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Teknik pengujian validitas yang digunakan dalam analisis data, adalah pengujian validitas terhadap item atau pertanyaan.

Dengan demikian, pengujian terhadap validitas item atau pertanyaan ini dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Produk Momen Pearson melalui program SPSS 11.0.

3.7.2. Teknik Pengujian Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2004 : 126) pengujian reliabilitas instrumen adalah dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal adalah pengujian dapat dilakukan dengan tes-tes (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya; sedangkan secara internal adalah reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Oleh Sugiyono (2004 : 126) pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown.

Menurut Alhusin (2003 : 342) metode belah dua (*split half method*), adalah suatu metode yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara total skor pada item atau pertanyaan yang ganjil dengan total skor pertanyaan yang



genap, kemudian pengujian dilanjutkan dengan menggunakan pengujian rumus Spearman Brown.

3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.8.1. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data guna membahas dan menarik kesimpulan penelitian, peneliti menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 11.0.

Adapun dalam teknik analisis data, analisis pada pembahasan dipecahkan dengan :

1. Analisis Regresi.

Menurut Dajan (1986 : 399) model analisis regresi, adalah $Y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + e$. Pada analisis regresi ini, juga akan dihitung besarnya korelasi baik parsial maupun simultan.

Keterangan :

Y = Kepuasan anggota

x_1 = Keramahan

x_2 = Ketanggapan

x_3 = Kehandalan

x_4 = Komunikasi

x_5 = Mengerti anggota

$\beta_1-\beta_5$ = Koefisien regresi.

2. Analisis Koefisien Determinan.

Sedangkan untuk mengetahui apakah model analisis tersebut cukup layak digunakan untuk pembuktian selanjutnya dan untuk mengetahui seberapa



besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat, untuk diketahui nilai R^2 (koefisien determinasi) dengan menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS} \quad (\text{Sudjana, 1990 : 101})$$

di mana :

ESS = Jumlah kuadrat regresi

TSS = Jumlah kuadrat total

Karakteristik utama dari R^2 adalah :

1. Tidak mempunyai nilai negatif.
2. Nilai berkisar antara 0 dan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$.

3.8.2. Teknik Pengujian Hipotesis

1. Uji F.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan/keseluruhan variabel x_1, x_2, x_3, x_4 , dan x_5 terhadap Y , digunakan uji F dengan prosedur yaitu :

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$ (x_1, x_2, x_3, x_4 , dan x_5 secara bersama tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (x_1, x_2, x_3, x_4 , dan x_5 secara bersama berpengaruh terhadap Y)

- b. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05 atau 5% dengan derajat bebas ($n - k - 1$), yaitu :

n = jumlah pengamatan; dan

k = jumlah variabel.

- c. Dengan F_{hitung} sebesar :



$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \dots\dots (5) \text{ (Supranto, 1997 : 120)}$$

Keterangan :

F_{hitung} = F hasil perhitungan

R^2 = Koefisien determinasi

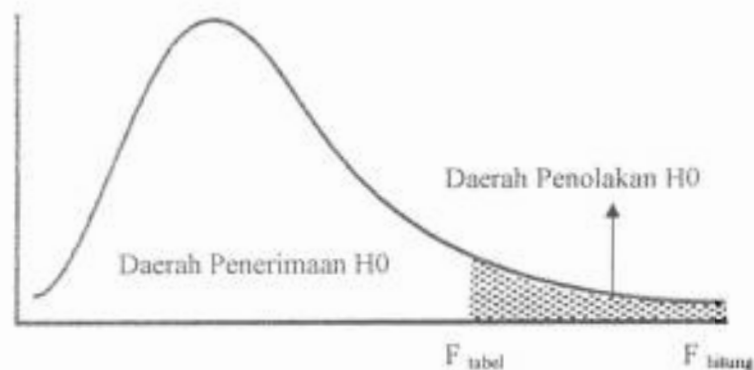
k = Jumlah variabel

n = Jumlah sampel

- d. Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi F.

Gambar 3.1

Kurva Uji F



Sumber : Supranto, J., Statistik : Teori dan Aplikasi, Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, 2001, hal. 71.

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

2. Uji t.

Untuk melihat apakah akan terjadi hubungan secara parsial, maka akan dilihat pengaruhnya secara parsial/individu melalui uji t, adapun kriterianya :

$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ada pengaruh)



$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)} \quad (\text{Supranto, 1997 : 120})$$

dengan derajat kebebasan sebesar $n - k - 1$

Keterangan :

β_i = Koefisien regresi

Se = Standar error

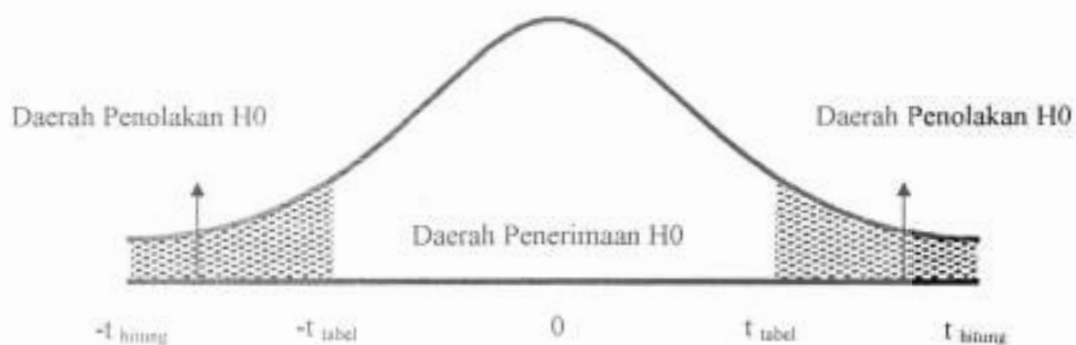
n = Jumlah sampel

k = Parameter regresi

Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi t.

Gambar 3.2

Kurva Uji t



Sumber : Supranto, J., Statistik : Teori dan Aplikasi, Edisi Lima, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta, 2001, hal. 73.

Syarat :

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.



3. Yang Paling Dominan.

Berdasarkan data jawaban kuesioner yang diolah dengan program SPSS 11.0, maka dapat diambil diantara 5 variabel pelayanan prima x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 terhadap kepuasan anggota mana yang paling dominan.





BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Koperasi Mitra Sejahtera

Koperasi karyawan BCA "Mitra Sejahtera", didirikan oleh PT Bank Central Asia Tbk, pada tanggal 23 Oktober 1998, yang beralamat di jalan Darmo No. 5 Surabaya.

Awal berdirinya hanya mempekerjakan 3 orang pengurus, ketua, bendahara, dan sekretaris untuk mengolah Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia wilayah III Surabaya.

Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Wilayah III ini bergerak dibidang unit simpan pinjam, dan jasa penjualan kebutuhan seluruh karyawan PT. Central Asia. Barang yang diperjualkan seperti alat tulis kantor, baju, alat rumah tangga, kebutuhan bahan pokok karyawan, di mana barang-barang tersebut dapat dibeli oleh karyawan dengan cara tunai maupun kredit.

Seiring dengan perkembangan organisasi, untuk lebih dapat fleksibel dalam ruang geraknya, maka Mitra Sejahtera merubah bentuk badan hukumnya menjadi Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. dengan keluarnya Akta Pendirian Koperasi. Akta pendirian tersebut disahkan atas nama Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil, Kepala Kantor Wilayah Departemen Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Propinsi Jawa Timur berdasarkan badan hukum 446/BH/KWK.9/XI/1998.

4.1.2. Struktur Organisasi

Didalam setiap perusahaan struktur organisasi sangat dibutuhkan karena dengan adanya struktur organisasi yang jelas di dalam suatu perusahaan, pengurus dan lain-lain mendapat gambaran bagaimana menjalankan suatu organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi saat ini meliputi Ketua, Bendahara, Sekertaris dan karyawan, dimana masing-masing mempunyai tanggung jawab yang digambarkan dengan jelas pada job description dalam sturktur organisasi tersebut. Demikian halnya dengan Koperasi “Mitra Sejahtera” yang telah membuat struktur organisasi dengan metode garis.

Adapun bentuk struktur organisasi pada Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut :

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
KOPERASI KARYAWAN “MITRA SEJAHTERA”
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO



Sumber data : Koperasi Karyawan “Mitra Sejahtera” PT. Bank Central Asia Tbk.
KCU Darma Surabaya.



Pembagian tugas dari masing-masing bagian pada perusahaan Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya, secara garis besarnya dapat diuraikan :

1. Rapat Anggota.

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi.

Rapat anggota dihadiri oleh anggota yang pelaksanaannya diatur dalam

Anggaran Dasar. Rapat anggota menetapkan :

- a. Anggaran dasar.
- b. Kebijaksanaan umum dibidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- c. Memilih, mengangkat, memberhentikan pengurus dan pengawas.
- d. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, serta pengesahan laporan keuangan.
- e. Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya.
- f. Penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran koperasi.

2. Badan pengawas.

Tugas dan wewenangnya, sebagai berikut :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi.
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya kepada rapat anggota melalui pengurus.
- c. Meneliti catatan yang ada pada koperasi.
- d. Mendapatkan segala keterangan yang diperlukan.
- e. Pengawas harus merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.



3. Ketua

Tugas dan wewenang, meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kerja team.
- b. Menjadi wakil koperasi terhadap urusan-urusan dengan pihak luar.
- c. Memeriksa dan menyetujui permintaan kebutuhan tenaga kerja, material maupun peralatan dan sebagainya yang diperlukan dalam satuan unit usaha.
- d. Menyetujui pembelian barang-barang keperluan koperasi.
- e. Melakukan evaluasi, penilaian serta promosi jabatan karyawan koperasi.
- f. Memutuskan penambahan tenaga kerja bila dirasa perlu, serta menentukan lulus atau tidaknya calon tenaga kerja yang masih dalam percobaan.
- g. Memimpin rapat-rapat.
- h. Mencari penyelesaian masalah
- i. Memberikan motivasi kerja kepada karyawan
- j. Bertanggung jawab langsung kepada Rapat Anggota.

4. Sekretaris.

Tugas dan wewenang, adalah :

- a. Merevisi dokumen koperasi.
- b. Melakukan pekerjaan korespondensi dengan departemen lain atau pihak luar.
- c. Menjadi wakil koperasi terhadap unsur-unsur dengan pihak luar.
- d. Mengatur kebutuhan stationery koperasi.



- e. Membuat absensi karyawan koperasi serta pembuatan slip gaji setiap akhir bulan.
- f. Membuat jadwal meeting pengurus maupun meeting dengan karyawan koperasi.
- g. Membuat notulen untuk meeting-meeting tertentu.
- h. Membuat pengumuman tentang kebijakan koperasi kepada anggota.
- i. Mempersiapkan laporan Rapat Anggota Tahunan.
- j. Bertanggung jawab kepada Ketua dan Rapat Anggota.

5. Bendahara.

Tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Melakukan pembuatan jurnal umum harian yang jelas dan benar, serta pengarsipan data keuangan yang baik.
- b. Dengan bantuan karyawan koperasi melakukan pembuatan neraca bulanan atau laporan laba rugi setiap bulan.
- c. Menjadi wakil koperasi terhadap urusan-urusan dengan pihak luar.
- d. Melakukan pencatatan yang rapi dan efisien terhadap keluar masuknya arus keuangan.
- e. Mengontrol jumlah uang yang dikeluarkan koperasi.
- f. Menyetujui permohonan kredit dari anggota
- g. Bertanggung jawab kepada Ketua atau Rapat Anggota Tahunan.

6. Ketua Unit Usaha Toko dan Jasa.

Tugas dan wewenang sebagai berikut :



- a. Mempelajari dan menganalisa kebutuhan barang-barang took yang paling laku di pasaran.
- b. Melakukan pengorderan kebutuhan barang-barang toko sesuai stok yang ada.
- c. Merencanakan, mempersiapkan dan menjadwalkan program kerja dengan efektif dan efisien, termasuk melakukan koordinasi dengan unit usaha lain, sehingga pelaksanaan program kerja dapat optimal.
- d. Mengajukan pengadaan kebutuhan tenaga pekerja, material, peralatan dan sebagainya yang diperlukan dalam satuan unit usaha toko dan jasa.
- e. Melakukan penilaian konduite kerja karyawan unit took dan jasa untuk diusulkan kepada Ketua Umum Koperasi sebagai bahan evaluasi.
- f. Bertanggung jawab kepada Ketua Umum atau Rapat Anggota Tahunan.

4.1.3. Aktivitas Ekonomi Koperasi

Koperasi ini di dalam menjual semua produknya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Penjualan kredit, adalah penyerahan barang dilakukan terlebih dahulu, sedangkan pembayarannya dilaksanakan mundur selama satu tahun atau sesuai dengan syarat penjualan yang telah disepakati bersama.
2. Penjualan tunai, adalah pada saat transaksi penjualan, penyerahan barang dilaksanakan bersama-sama dengan pembayaran harga barang.
3. Unit usaha toko, adalah suatu unit usaha yang bergerak di bidang jasa penjualan barang retail.



4. Unit simpan pinjam, adalah suatu unit usaha yang bergerak di bidang simpan pinjam.

4.1.4. Proses Pemberian Pinjaman

Proses pemberian pinjaman kepada anggota dilakukan oleh pengurus berdasarkan beberapa ketentuan :

1. Sudah menjadi anggota Koperasi Mitra Sejahtera
2. Mengisi formulir pinjaman dengan lengkap, dilampiri dengan KTP dan ID Card karyawan
3. Permohonan pinjaman dapat diberikan sesuai dengan limit dari masing-masing anggota
4. Limit pinjaman dapat dinegosiasikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi
5. Permohonan pinjaman direalisasikan setiap awal dan akhir bulan
6. Apabila permohonan pinjaman terjadi pada pertengahan bulan, dapat langsung direalisasikan tetapi dengan alasan yang tepat.
7. Apabila anggota yang sudah memiliki pinjaman lama, akan mengajukan pinjaman baru, dapat direalisasikan

4.1.5. Administrasi

Dari tahun ke tahun senantiasa diberikan perhatian yang cukup memadai dalam hal pengelolaan administrasi karena sebagaimana diketahui administrasi memiliki peran yang cukup penting dalam menunjang kemajuan sebuah usaha sekalipun itu bernama koperasi, karena dalam Koperasi diperlukan adanya system pencatatan yang bersifat terbuka sehingga seluruh anggota dapat mengetahui



semua aktivitas koperasi, dan sepanjang tahun 2004 pengembangan yang telah dilakukan antara lain adalah :

1. Menyederhanakan proses pemberian pinjaman dan menyempurnakan program unit simpan pinjam.
2. Memperbaiki program keanggotaan dan program retail.

Selain hal tersebut di atas, juga senantiasa memperbaiki, menyesuaikan system kerja yang ada di koperasi agar diperoleh hasil kerja yang baik dan terarah.

4.1.6. Keanggotaan

Salah satu hal yang cukup menggembirakan adalah perkembangan jumlah anggota terutama jika membandingkan dengan awal pembentukannya, dimana pada saat itu para karyawan masih dipenuhi keragu-raguan sehingga harus diyakinkan dengan sungguh-sungguh bahwa koperasi Mitra Sejahtera adalah sebuah wadah yang diperuntukkan bagi pembangunan kesejahteraan anggota, dan kini setelah melewati usianya yang ke 6 dimana manfaat yang diberikan oleh koperasi juga semakin dapat dirasakan para anggotanya maka jumlah karyawan yang tertarik untuk menjadi anggotanya juga semakin banyak.

Jumlah anggota Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya per Mei 2005 telah mencapai 1.111 anggota.

4.1.7. Sumber Daya Manusia

Salah satu unsur yang perlu selalu diperhatikan dalam mencapai suatu target adalah sumber daya manusianya, oleh sebab itu koperasi juga senantiasa memberikan perhatian pada pengembangan para karyawan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.



Untuk menjaga kualitas dan kuantitas kerja perusahaan juga melakukan berbagai pendidikan atau pelatihan untuk semua staf yang ada di koperasi baik pelatihan yang dilakukan atau diselenggarakan oleh Dewan koperasi Indonesia maupun yang diadakan oleh penyelenggara dari institusi luar, adapun pelatihan yang telah diikuti adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja yang diikuti seluruh pengelola koperasi.

Kiranya pelatihan tersebut dapat menambah wawasan baru dalam meningkatkan usaha koperasi, sehingga hasil yang baik dan maksimal dapat diperoleh oleh semua pihak yang terlibat didalamnya. Wawasan yang baik disertai dengan niat yang baik serta tekad yang sungguh-sungguh dapat memberikan hasil maksimal.

4.2. Diskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Keramahan

Variabel keramahan merupakan kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan pengurus yang berhubungan langsung dengan anggota.

Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.1
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL KERAMAHAN (x_i)

X_i	Pernyataan			
Keramahan	1	2	3	4
Rata-rata	3,950	3,760	3,800	3,800

Sumber : data lampiran 2 diolah.



Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel keramahan (x_1) pada pernyataan 1 sebesar 3,950 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya bahwa Pengurus dalam menghadapi seluruh anggota Koperasi bertutur kata dan berperilaku sopan santun. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel keramahan (x_1) pada pernyataan 2 sebesar 3,760 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus menanggapi dengan baik ketika anggota Koperasi mengajukan komplain mengenai bunga dan pinjaman Koperasi.

4.2.2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Ketanggapan

Variabel ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu anggota dan melaksanakan service dengan tepat.

Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.2
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL KETANGGAPAN (x_2)

x_1	Pernyataan	
Ketanggapan	1	2
Rata-rata	4,460	4,140

Sumber : data lampiran 3 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel ketanggapan (x_2) pada pernyataan 1 sebesar 4,460 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus menetapkan aturan untuk mencapai tujuan kesejahteraan Anggota dengan cara memberikan alternatif pinjaman baru apabila Anggota melakukan lebih dari satu transaksi pinjaman. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel ketanggapan (x_2) pada



pernyataan 2 sebesar 4,140 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus selalu siap dalam memberikan pinjaman di luar ketentuan yang telah ditetapkan Koperasi.

4.2.3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kehandalan

Variabel kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan.

Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.3
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL KEHANDALAN (x_3)

x_3	Pernyataan		
Keandalan	1	2	3
Rata-rata	4,410	4,610	4,280

Sumber : data lampiran 4 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi variabel kehandalan (x_3) pada pernyataan 2 sebesar 4,610 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Anggota maupun Pengurus konsisten sesuai dengan perundang-undangan perkoperasian, dan peraturan-peraturan yang ada di Koperasi. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel kehandalan (x_3) pada pernyataan 3 sebesar 4,280 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Kemampuan Pengurus dalam memberikan pelayanan kepada Anggota sudah baik didalam memenuhi janjinya sesuai jadwal yang disepakati.



4.2.4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi

Variabel komunikasi merupakan menjaga komunikasi dengan anggota dalam memberikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti oleh anggota dan mendengarkan mereka.

Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.4
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL KOMUNIKASI (x_4)

x_3	Pernyataan		
Keandalan	1	2	3
Rata-rata	4,000	3,840	3,910

Sumber : data lampiran 5 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi variabel komunikasi (x_4) pada pernyataan 1 sebesar 4,000 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus dalam memberikan informasi kepada Anggota dalam bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti dengan baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel komunikasi (x_4) pada pernyataan 2 sebesar 3,840 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus mendengarkan aspirasi dan keinginan Anggota.

4.2.5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Mengerti Anggota

Variabel mengerti anggota merupakan usaha untuk mengetahui kebutuhan anggota.



Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.5
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL MENGETI ANGGOTA (x_5)

x_i	Pernyataan	
	1	2
Perhatian		
Rata-rata	4,570	4,420

Sumber : data lampiran 6 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel mengerti anggota (x_5) pada pernyataan 2 sebesar 4,570 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus telah berusaha untuk memenuhi setiap kebutuhan Anggota dengan baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel mengerti anggota (x_5) pada pernyataan 1 sebesar 4,420 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya Pengurus berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhan Anggota.

4.2.6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota

Variabel kepuasan anggota merupakan tingkat perasaan para anggota setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 3 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 3 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.



Tabel 4.6
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL KEPUASAN ANGGOTA (Y)

Pernyataan	Rata-rata
1	4,260
2	4,060
3	4,170
4	4,180
5	4,140
6	4,200
7	4,030
8	4,090
9	3,960
10	4,100
11	4,290
12	4,370
13	4,610
14	4,610

Sumber : data lampiran 7 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel kepuasan anggota (Y) pada pernyataan 13 dan 14 sebesar 4,610 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya penarikan iuran yang dilakukan oleh Pengurus sesuai dengan posisi jabatan Anggota dan Sisa Hasil Usaha yang diberikan oleh Pengurus kepada Anggota diberikan setiap periode 1 tahun telah disetujui anggota. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel kepuasan anggota (Y) pada pernyataan 9 sebesar 3,960 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, artinya kebijaksanaan dan tanggung jawab Pengurus mengenai unit simpan pinjam dilakukan dengan baik.



4.3. Analisis

Pada analisis ini, dikemukakan beberapa uji analisis yaitu sebagai berikut :

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Korelasi

Teknik pengujian validitas yang digunakan dalam analisis data, adalah pengujian validitas terhadap item atau pertanyaan, sedangkan uji reliabilitas adalah pengujian instrument dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown.

Untuk lebih jelasnya, dikemukakan penjelasan penganalisaan dari hasil printout SPSS mengenai uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

4.3.1.1. Uji Validitas Dengan Korelasi

Pada uji validitas dengan korelasi ini untuk pengujian validitas terhadap item atau pertanyaan dari variabel bebas keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), mengerti anggota (x_5), dan variabel terikat kepuasan anggota (Y).

Untuk jelasnya dapat dilihat printout SPSS uji validitas pada lampiran 8, 11, 14, 17, 20, dan 23 sebagai berikut :

1. Uji validitas dengan korelasi untuk keramahan (x_1).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk keramahan lampiran 2 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 8 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas keramahan (x_1).



Adapun rekapitulasi dari lampiran 8 dapat dilihat pada tabel 4.7 mengenai hasil analisis item instrumen keramahan (x_1) sebagai berikut :

Tabel 4.7
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KERAMAHAN (x_1)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,821	Valid
2	0,880	Valid
3	0,918	Valid
4	0,918	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 8.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikans atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 4 item yang korelasinya di atas/> nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,821 > r_{tabel}$ 0,256, item 2 sebesar $0,880 > r_{tabel}$ 0,256, item 3 sebesar $0,918 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 4 sebesar $0,918 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 4 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

2. Uji validitas dengan korelasi untuk ketanggapan (x_2).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk ketanggapan lampiran 3 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 11 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas ketanggapan



(x_2). Adapun rekapitulasi dari lampiran 11 dapat dilihat pada tabel 4.8 mengenai hasil analisis item instrumen ketanggapan (x_2) sebagai berikut :

Tabel 4.8
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KETANGGAPAN (x_2)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,706	Valid
2	0,863	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 11.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 2 item yang korelasinya di atas/ $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,706 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 2 sebesar $0,863 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

3. Uji validitas dengan korelasi untuk kehandalan (x_3).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk kehandalan lampiran 4 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 4 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 14 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kehandalan (x_2). Adapun rekapitulasi dari lampiran 14 dapat dilihat pada tabel 4.9 mengenai hasil analisis item instrumen kehandalan (x_3) sebagai berikut :



Tabel 4.9
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KEHANDALAN (x_3)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,825	Valid
2	0,685	Valid
3	0,701	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 14.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item yang korelasinya di atas/> nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,825 > r_{tabel}$ 0,256, item 2 sebesar $0,685 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 3 sebesar $0,701 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

4. Uji validitas dengan korelasi untuk komunikasi (x_4).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk komunikasi lampiran 5 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 5 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 17 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas komunikasi (x_4). Adapun rekapitulasi dari lampiran 17 dapat dilihat pada tabel 4.10 mengenai hasil analisis item instrumen komunikasi (x_4) sebagai berikut :



Tabel 4.10
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KOMUNIKASI (x_4)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,867	Valid
2	0,941	Valid
3	0,921	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 17.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item yang korelasinya di atas/ $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,867 > r_{tabel}$ 0,256, item 2 sebesar $0,941 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 3 sebesar $0,921 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

5. Uji validitas dengan korelasi untuk mengerti anggota (x_5).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk mengerti anggota lampiran 6 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 6 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 20 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas mengerti anggota (x_5). Adapun rekapitulasi dari lampiran 20 dapat dilihat pada tabel 4.11 mengenai hasil analisis item instrumen mengerti anggota (x_5) sebagai berikut :



Tabel 4.11
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN MENGETI ANGGOTA (x_5)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,731	Valid
2	0,825	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 20.

~ Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 2 item yang korelasinya di atas/> nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,731 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 2 sebesar $0,825 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

6. Uji validitas dengan korelasi untuk kepuasan anggota (Y).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner anggota untuk kepuasan anggota lampiran 7 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 7 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 23 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kepuasan anggota (Y). Adapun rekapitulasi dari lampiran 23 dapat dilihat pada tabel 4.12 mengenai hasil analisis item instrumen kepuasan anggota (Y) yaitu :



Tabel 4.12
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KEPUASAN ANGGOTA (Y)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,544	Valid
2	0,820	Valid
3	0,783	Valid
4	0,750	Valid
5	0,812	Valid
6	0,864	Valid
7	0,649	Valid
8	0,917	Valid
9	0,888	Valid
10	0,909	Valid
11	0,840	Valid
12	0,877	Valid
13	0,727	Valid
14	0,787	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 23.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 14 item yang korelasinya di atas/>> nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar $0,544 > r_{tabel}$ 0,256, item 2 sebesar $0,820 > r_{tabel}$ 0,256, item 3 sebesar $0,783 > r_{tabel}$ 0,256, item 4 sebesar $0,750 > r_{tabel}$ 0,256, item 5 sebesar $0,812 > r_{tabel}$ 0,256, item 6 sebesar $0,864 > r_{tabel}$ 0,256, item 7 sebesar $0,649 > r_{tabel}$ 0,256, item 8 sebesar $0,917 > r_{tabel}$ 0,256, item 9 sebesar $0,888 > r_{tabel}$ 0,256, item 10 sebesar $0,909 > r_{tabel}$ 0,256, item 11 sebesar $0,840 > r_{tabel}$ 0,256, item 12 sebesar $0,877 > r_{tabel}$ 0,256, item 13 sebesar $0,727 > r_{tabel}$ 0,256, dan item 14 sebesar $0,787 > r_{tabel}$ 0,256. Dengan demikian, terdapat 14 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.



4.3.1.2. Uji Reliabilitas Dengan Korelasi

Pada uji reliabilitas dengan korelasi ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara total skor pada item atau pertanyaan yang ganjil dengan total skor pertanyaan yang genap dari variabel bebas keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), mengerti anggota (x_5), dan variabel terikat kepuasan anggota (Y).

Untuk jelasnya dapat dilihat printout SPSS uji reliabilitas pada lampiran 10, 13, 16, 19, 22, dan 25 sebagai berikut :

1. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk keramahan (x_1).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 9 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap keramahan (x_1).

Berdasarkan pada lampiran 9 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap keramahan (x_1) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 10 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas keramahan (x_1).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas keramahan (x_1) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,932. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar



0,932 > dari r_{tabel} sebesar 0,256 menunjukkan tingkat reliabilitas keramahan (x_1) sangat tinggi.

2. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk ketanggapan (x_2).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 12 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap ketanggapan (x_2).

Berdasarkan pada lampiran 12 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap ketanggapan (x_2) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 13 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas ketanggapan (x_2).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas ketanggapan (x_2) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,252. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bintang satu menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,05\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,252 >$ dari r_{tabel} sebesar 0,195 menunjukkan tingkat reliabilitas ketanggapan (x_2) yang tinggi.

3. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kehandalan (x_3).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*).



Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 15 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kehandalan (x_3).

Berdasarkan pada lampiran 15 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kehandalan (x_3) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 16 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kehandalan (x_3).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kehandalan (x_3) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,267. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,267 >$ dari r_{tabel} sebesar 0,256 menunjukkan tingkat reliabilitas kehandalan (x_3) yang tinggi.

4. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk komunikasi (x_4).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 18 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap komunikasi (x_4).

Berdasarkan pada lampiran 18 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap komunikasi (x_4) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan



data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 19 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas komunikasi (x_4).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas komunikasi (x_4) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,842. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,842 >$ dari r_{tabel} sebesar 0,256 menunjukkan tingkat reliabilitas komunikasi (x_4) yang tinggi.

5. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk mengerti anggota (x_5).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 21 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap mengerti anggota (x_5).

Berdasarkan pada lampiran 21 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap mengerti anggota (x_5) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 22 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas mengerti anggota (x_5).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas mengerti anggota (x_5) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,217. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi,



di mana tanda bintang satu menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,05\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,217 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,195$ menunjukkan tingkat reliabilitas mengerti anggota (x_5) yang tinggi.

6. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kepuasan anggota (Y).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 24 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan pada lampiran 24 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kepuasan anggota (Y) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 25 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan anggota (Y).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan anggota (Y) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,940$. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikansi pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,940 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reliabilitas kepuasan anggota (Y) yang sangat tinggi.



4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk kepentingan analisis data dengan statistik, hipotesis nol yang digunakan adalah tidak ada hubungan yang positif antara keramahan, ketanggapan, kehandalan, komunikasi, dan mengerti anggota dengan kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya selama periode tahun 2005.

Langkah selanjutnya, adalah mengolah data dengan memasukkan data ke dalam komputer dengan menggunakan komputer dengan aplikasi program SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data statistik. Model analisis data yang dipergunakan dalam penelitian dengan regresi linier berganda, di mana persamaannya, yaitu : $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$.

Untuk diperolehnya model regresi tersebut di atas, terlebih dahulu diketahui data-data analisis regresi linier berganda. Data-data tersebut terdiri 5 variabel bebas yaitu keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5) dan variabel terikat kepuasan anggota (Y). Untuk lebih jelasnya, data-data analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 26.

Berdasarkan data-data analisis regresi linier berganda pada lampiran 26 di atas, kemudian data tersebut diolah dengan program SPSS 11.0 yaitu dengan analisis regresi linier berganda, di mana hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 27. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada lampiran 27 dapat direkapitulasikan pada tabel 4.13, sebagai berikut :



Tabel 4.13
Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Konstanta (a)	0,589
Koefisien regresi (b ₁)	1,172
Koefisien regresi (b ₂)	1,403
Koefisien regresi (b ₃)	0,923
Koefisien regresi (b ₄)	0,492
Koefisien regresi (b ₅)	1,153
R Squared	0,670
Partial r ² : x ₁	0,567
x ₂	0,340
x ₃	0,256
x ₄	0,220
x ₅	0,300
F _{hit} (ratio)	38,152
F _{tabel} (ratio)	2,29
t _{hitung} /observasi x ₁	6,680
x ₂	3,500
x ₃	2,568
x ₄	2,183
x ₅	3,045
t _{tabel}	1,980
Level of Significant	5%
Standard Error of eastimasi	4,193

Sumber : lampiran 27 telah diolah.

Dari tabel 4.13 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda, yaitu $Y = 0,589 + 1,172x_1 + 1,403x_2 + 0,923x_3 + 0,492x_4 + 1,153x_5$.

Dari persamaan regresi berganda tersebut di atas, dapat dijelaskan, antara lain :



Nilai koefisien regresi untuk nilai keramahan (x_1) sebesar 1,172, berarti jika nilai keramahan (x_1) naik satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,172 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk nilai ketanggapan (x_2) sebesar 1,403, berarti jika nilai ketanggapan (x_2) naik satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,403 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk nilai kehandalan (x_3) sebesar 0,923, berarti jika nilai kehandalan (x_3) naik satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,923 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk nilai komunikasi (x_4) sebesar 0,492, berarti jika nilai komunikasi (x_4) naik satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,492 satuan.

Dan nilai koefisien regresi untuk nilai mengerti anggota (x_5) sebesar 1,153, berarti jika nilai mengerti anggota (x_5) naik satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,153 satuan.

4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil analisa regresi berganda di atas, nilai koefisien determinasi berganda (R square) sebesar 0,670, artinya seluruh variabel bebas yaitu x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 dapat menjelaskan variabel tidak bebas (tergantung) yaitu Y sebesar 67,00%, sedangkan 33,00% dipengaruhi oleh variabel selain x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 .



4.3.4. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian secara simultan (Uji F).

Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel bebas secara simultan atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Berdasarkan pada lampiran 27, diketahui analisis varians hubungan secara simultan atau keseluruhan, yaitu :

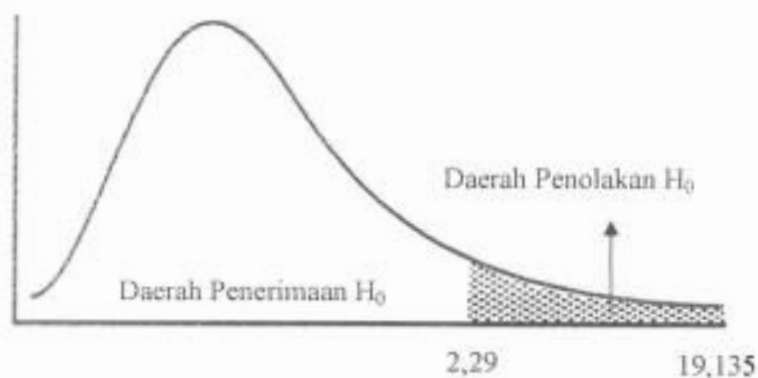
TABEL 4.14
ANALISIS VARIANS HUBUNGAN

Source	Sum of Squares	D.F.	Mean Square	F	Sig.
Regression	3353,854	5	670,771	38,152	0,000 ^a
Error	1652,656	94	17,581		
Total	5006,510	99			

Sumber : data lampiran 27.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai F_{hitung} (38,152) > F_{tabel} pada df pembilang 5 dan df penyebut 94 sebesar (2,29), artinya ada pengaruh secara serempak variabel keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5) terhadap kepuasan anggota (Y).

GAMBAR 4.2
KURVA UJI F



2. Pengujian secara parsial (Uji t).

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat digunakan analisis uji t. Dalam tabel 4.13 di atas merupakan tampilan hubungan regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diuraikan sebagai berikut :

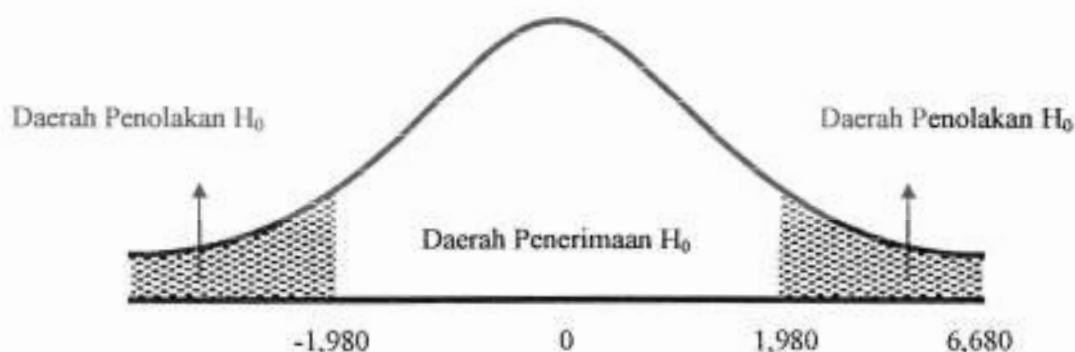
a. Hubungan secara parsial antara variabel Y dengan variabel x_1 .

Langkah-langkah pengujian :

- 1) $H_0 : b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh)
 $H_1 : b_1 \neq 0$ (ada pengaruh)
- 2) *Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$
- 3) t_{tabel} pada $df = 94$ sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat t_{hitung} sebesar 6,680, karena $t_{\text{hitung}} >$ dari t_{tabel} 1,980, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel keramahan (x_1) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan anggota (Y). Nilai r^2 parsial untuk variabel keramahan (x_1) sebesar 0,567 berarti bahwa variabel keramahan (x_1) mampu menjelaskan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 56,70%, dan sisanya 43,30% dipengaruhi oleh faktor lain.

GAMBAR 4.3
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL x_1



b. Hubungan secara parsial antara variabel Y dengan variabel x_2 .

Langkah-langkah pengujian :

1) $H_0 : b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_2 \neq 0$ (ada pengaruh)

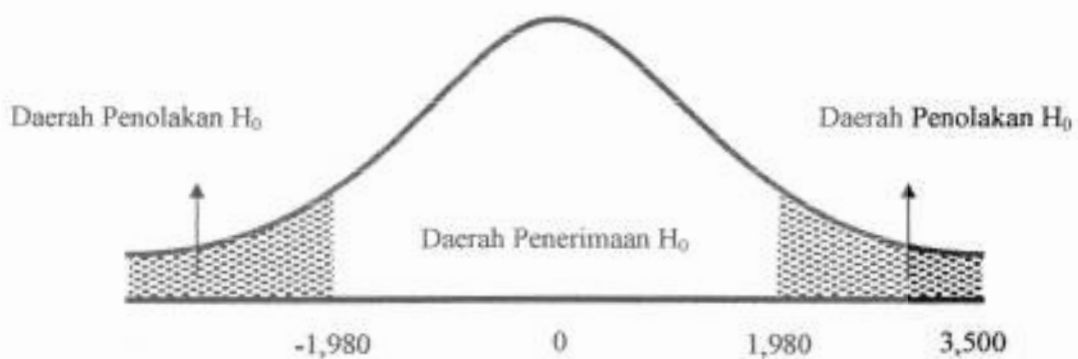
2) $Level\ of\ significant = 0,05/2 = 0,025$

3) t_{tabel} pada $df = 94$ sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat t_{hitung} sebesar 3,500, karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} 1,980, maka H_0 ditolak pada $level\ of\ significant\ 5\%$, sehingga secara parsial variabel ketanggapan (x_2) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan anggota (Y).

Nilai r^2 parsial untuk variabel ketanggapan (x_2) sebesar 0,340 berarti bahwa variabel ketanggapan (x_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 34,00%.

GAMBAR 4.4
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL x_2



c. Hubungan secara parsial antara variabel Y dengan variabel x_3 .

Langkah-langkah pengujian :

1) $H_0 : b_3 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_3 \neq 0$ (ada pengaruh)

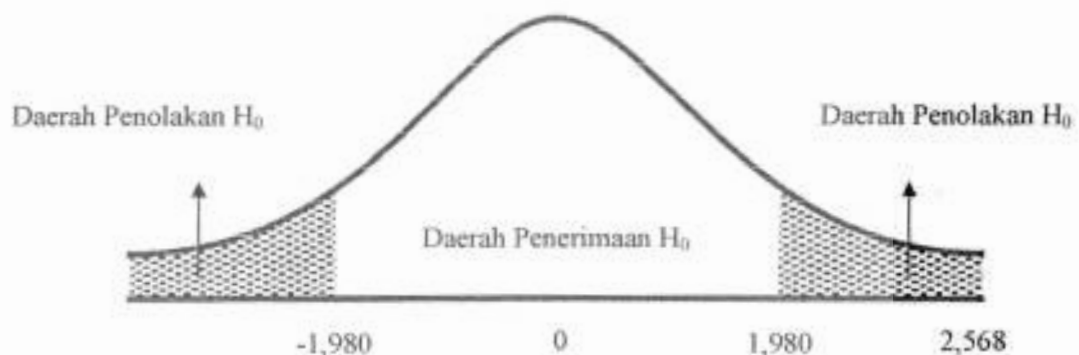
2) $Level\ of\ significant = 0,05/2 = 0,025$

3) t_{tabel} pada $df = 94$ sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat t_{hitung} sebesar 2,568, karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} 1,980, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kehandalan (x_3) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan anggota (Y).

Nilai r^2 parsial untuk variabel kehandalan (x_3) sebesar 0,256 berarti bahwa variabel kehandalan (x_3) mampu menjelaskan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 25,60%.

GAMBAR 4.5
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL x_3



d. Hubungan secara parsial antara variabel Y dengan variabel x_4 .

Langkah-langkah pengujian :

1) $H_0 : b_4 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_4 \neq 0$ (ada pengaruh)



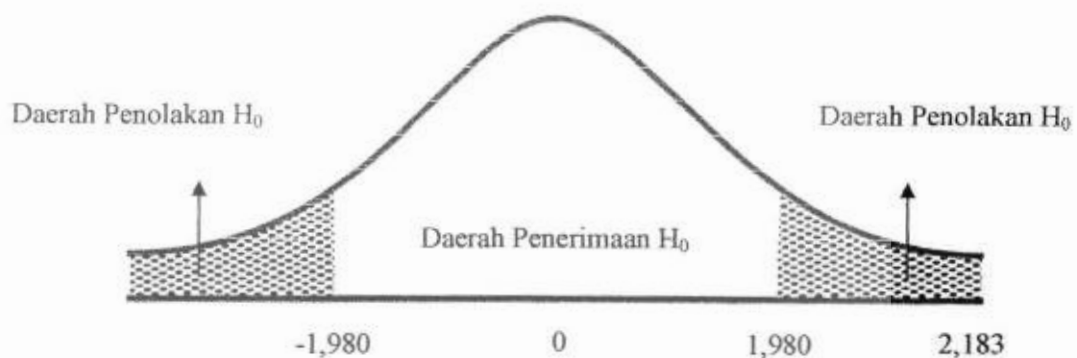
2) *Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$

3) t_{tabel} pada $df = 94$ sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat t_{hitung} sebesar 2,183, karena $t_{\text{hitung}} >$ dari t_{tabel} 1,980, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel komunikasi (x_4) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan anggota (Y).

Nilai r^2 parsial untuk variabel komunikasi (x_4) sebesar 0,220 berarti bahwa variabel komunikasi (x_4) mampu menjelaskan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 22,00%.

GAMBAR 4.6
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL x_4



e. Hubungan secara parsial antara variabel Y dengan variabel x_5 .

Langkah-langkah pengujian :

1) $H_0 : b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_5 \neq 0$ (ada pengaruh)

2) *Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$

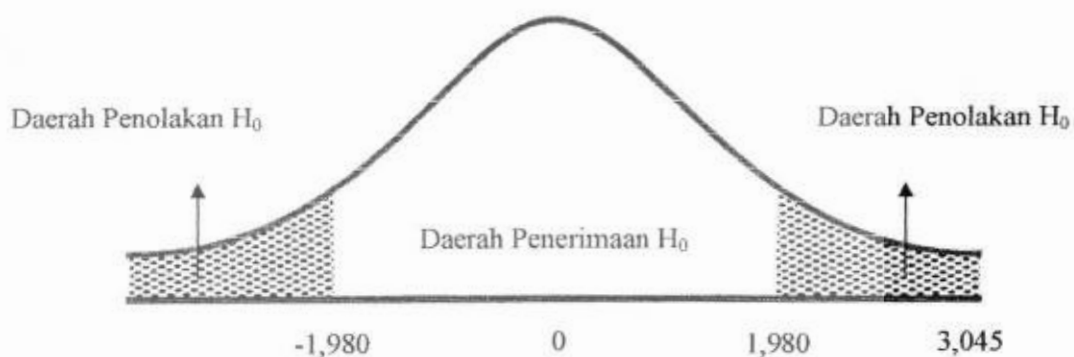
3) t_{tabel} pada $df = 94$ sebesar 1,980



Dari perhitungan didapat t_{hitung} sebesar 3,045, karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} 1,980, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel mengerti anggota (x_5) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan anggota (Y).

Nilai r^2 parsial untuk variabel mengerti anggota (x_5) sebesar 0,300 berarti bahwa variabel mengerti anggota (x_5) mampu menjelaskan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 30,00%.

GAMBAR 4.7
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL x_5



Berdasarkan dari uji hipotesis yang terlihat pada tabel 4.13, bahwa variabel yang paling dominan yaitu variabel ketanggapan (x_2) yang mana nilai koefisien regresi sebesar 1,172 lebih besar dibandingkan variabel keramahan (x_1), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5); nilai uji t variabel ketanggapan (x_2) sebesar 6,680 lebih besar dibandingkan variabel keramahan (x_1), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5); dan nilai koefisien parsial ketanggapan (x_2) sebesar 0,567 lebih besar dibandingkan variabel keramahan (x_1), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5).

4.4. Pembahasan

Berdasarkan dari uraian di atas, mengenai keramahan (x_1), ketanggapan (x_2), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5) di Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya terhadap variabel terikat kepuasan anggota (Y), bahwa :

1. Dari uji validitas untuk keramahan (x_1) menunjukkan bahwa terdapat 4 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada. Uji validitas untuk ketanggapan (x_2) menunjukkan bahwa terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada; uji validitas untuk kehandalan (x_3) menunjukkan bahwa terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada; uji validitas untuk komunikasi (x_4) menunjukkan bahwa terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada; dan uji validitas untuk mengerti anggota (x_5) menunjukkan bahwa terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada. Serta uji validitas untuk kepuasan anggota (Y) menunjukkan bahwa terdapat 14 item yang signifikansi dianggap valid, dan tidak signifikansi yang dianggap tidak valid tidak ada.
2. Dari uji reliabilitas untuk keramahan (x_1) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,932 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reliabilitas keramahan (x_1) sangat tinggi. Dan uji reliabilitas untuk ketanggapan (x_2) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara



skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,252 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,159$ menunjukkan tingkat reliabilitas ketanggapan (x_2) yang tinggi. Serta uji reliabilitas untuk kehandalan (x_3) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,267 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,159$ menunjukkan tingkat reliabilitas kehandalan (x_3) yang tinggi. Uji reliabilitas untuk komunikasi (x_4) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,842 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reliabilitas komunikasi (x_4) yang tinggi. Dan uji reliabilitas untuk mengerti anggota (x_5) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,217 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,159$ menunjukkan tingkat reliabilitas mengerti anggota (x_5) yang tinggi. Sedangkan untuk uji reliabilitas untuk kepuasan anggota (Y) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,940 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reliabilitas kepuasan anggota (Y) yang sangat tinggi.

3. Dari uji ANOVA atau F test, didapat F_{hitung} (38,152) dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan anggota.
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas keramahan (x_1) sebesar 1,172 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel bebas keramahan (x_1) sebesar $6,680 >$ t_{tabel} 1,980, artinya terdapat pengaruh keramahan (x_1) terhadap kepuasan anggota (Y). Signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya



terdapat pengaruh variabel bebas keramahan (x_1) dengan kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien parsial variabel bebas keramahan (x_1) sebesar 0,567, artinya variasi (perubahan) variabel bebas keramahan (x_1) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan anggota (Y) sebesar 56,70%.

Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas ketanggapan (x_2) sebesar 1,403 merupakan variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel bebas ketanggapan (x_2) sebesar $3,500 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh ketanggapan (x_2) terhadap kepuasan anggota (Y). Signifikan yang diperoleh sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$, artinya terdapat pengaruh variabel bebas ketanggapan (x_2) dengan kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien parsial variabel bebas ketanggapan (x_2) sebesar 0,340, artinya variasi (perubahan) variabel bebas ketanggapan (x_2) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan anggota (Y) sebesar 34,00%.

Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas kehandalan (x_3) sebesar 0,923 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel bebas kehandalan (x_3) sebesar $2,568 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh kehandalan (x_3) terhadap kepuasan anggota (Y). Signifikan yang diperoleh sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$, artinya terdapat pengaruh variabel bebas kehandalan (x_3) dengan kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien parsial variabel bebas kehandalan (x_3) sebesar 0,256, artinya variasi (perubahan) variabel bebas kehandalan (x_3) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan anggota (Y) sebesar 25,60%.



Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas komunikasi (x_4) sebesar 0,492 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel bebas komunikasi (x_4) sebesar $2,183 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh komunikasi (x_4) terhadap kepuasan anggota (Y). Signifikan yang diperoleh sebesar $0,031 < \alpha = 0,05$, artinya terdapat pengaruh variabel bebas komunikasi (x_4) dengan kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien parsial variabel bebas komunikasi (x_4) sebesar 0,220, artinya variasi (perubahan) variabel bebas komunikasi (x_4) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan anggota (Y) sebesar 22,00%.

Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas mengerti anggota (x_5) sebesar 1,153 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel bebas mengerti anggota (x_5) sebesar $3,045 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh mengerti anggota (x_5) terhadap kepuasan anggota (Y). Signifikan yang diperoleh sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$, artinya terdapat pengaruh variabel bebas mengerti anggota (x_5) dengan kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien parsial variabel bebas mengerti anggota (x_5) sebesar 0,300, artinya variasi (perubahan) variabel bebas mengerti anggota (x_5) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan anggota (Y) sebesar 30,00%.

5. Dari kelima variabel bebas yang diteliti, ternyata variabel bebas ketanggapan (x_2) memiliki pengaruh dominan, di mana nilai koefisien regresi sebesar 1,403 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi keramahan (x_1), kehandalan (x_3), komunikasi (x_4), dan mengerti anggota (x_5).



6. Tanggapan responden untuk variabel kepuasan anggota (Y) dalam bentuk prosentase sebagai pengukuran nilai rata-rata tertinggi dan terendah, sebagai berikut :

Tabel 4.15
TANGGAPAN UNTUK VARIABEL
KEPUASAN ANGGOTA (Y) DALAM PROSENTASE

Pernyataan	Pengukuran Jawaban									
	Yang Menjawab Sangat Puas	%	Yang Menjawab Puas	%	Yang Menjawab Cukup	%	Yang Menjawab Tidak Puas	%	Yang Menjawab Sangat Tidak Puas	%
1	31	31	64	64	5	5	0	0	0	0
2	28	28	50	50	22	22	0	0	0	0
3	29	29	54	54	12	12	0	0	0	0
4	29	29	60	60	11	11	0	0	0	0
5	26	26	62	62	12	12	0	0	0	0
6	36	36	48	48	16	16	0	0	0	0
7	13	13	77	77	10	10	0	0	0	0
8	29	29	51	51	20	20	0	0	0	0
9	30	30	36	36	34	34	0	0	0	0
10	32	32	46	46	22	22	0	0	0	0
11	47	47	35	35	18	18	0	0	0	0
12	41	41	55	55	4	4	0	0	0	0
13	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0
14	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0

Sumber : data lampiran 7 jawaban responden.

Berdasarkan dari tabel 4.15 tentang tanggapan untuk variabel kepuasan anggota (Y) dalam prosentase, penulis kemukakan penjelasan dari masing-masing pernyataan sebagai berikut :

- a. Pada pertanyaan 1, yaitu Pengurus dalam melayani Anggota telah bersikap ramah dan berlaku sopan, pada pertanyaan ini terdapat 31 atau 31% responden yang menjawab sangat puas, 64 atau 64% yang menjawab puas, 5 atau 5% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.



- b. Pada pertanyaan 2, yaitu pelayanan yang diberikan Pengurus kepada Anggota sangat baik, pada pertanyaan ini terdapat 28 atau 28% responden yang menjawab sangat puas, 50 atau 50% yang menjawab puas, 22 atau 22% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- c. Pada pertanyaan 3, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada Anggota, Pengurus selalu melakukan sesuai dengan peraturan perkoperasi yang berlaku, pada pertanyaan ini terdapat 29 atau 29% responden yang menjawab sangat puas, 54 atau 54% yang menjawab puas, 12 atau 12% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- d. Pada pertanyaan 4, yaitu setiap keluhan Anggota selalu ditangani dengan baik, pada pertanyaan ini terdapat 29 atau 29% responden yang menjawab sangat puas, 60 atau 60% yang menjawab puas, 11 atau 11% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- e. Pada pertanyaan 5, yaitu Janji yang dijadwalkan oleh Pengurus terhadap transaksi pinjaman baru Anggota dilakukan secara konsisten, pada pertanyaan ini terdapat 26 atau 26% responden yang menjawab sangat puas, 62 atau 62% yang menjawab puas, 12 atau 12% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.



- f. Pada pertanyaan 6, yaitu transaksi pinjaman baru yang diajukan Anggota oleh Pengurus diproses tepat waktu, pada pertanyaan ini terdapat 36 atau 36% responden yang menjawab sangat puas, 48 atau 48% yang menjawab puas, 16 atau 16% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- g. Pada pertanyaan 7, yaitu limit pinjaman yang diberikan sesuai dengan level dan kebutuhan Anggota, pada pertanyaan ini terdapat 13 atau 13% responden yang menjawab sangat puas, 77 atau 77% yang menjawab puas, 10 atau 10% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- h. Pada pertanyaan 8, yaitu suku bunga yang ditetapkan memberatkan anggota atau tidak, pada pertanyaan ini terdapat 29 atau 29% responden yang menjawab sangat puas, 51 atau 51% yang menjawab puas, 20 atau 20% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- i. Pada pertanyaan 9, yaitu kebijaksanaan dan tanggung jawab Pengurus mengenai unit simpan pinjam dilakukan dengan baik, pada pertanyaan ini terdapat 30 atau 30% responden yang menjawab sangat puas, 36 atau 36% yang menjawab puas, 34 atau 34% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- j. Pada pertanyaan 10, yaitu selama ini kegiatan yang diadakan Koperasi berguna bagi seluruh Anggota, pada pertanyaan ini terdapat 32 atau 32% responden yang menjawab sangat puas, 46 atau 46% yang menjawab puas,



22 atau 22% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.

- k. Pada pertanyaan 11, yaitu Pengurus selalu berkomunikasi dengan baik kepada para anggotanya, pada pertanyaan ini terdapat 47 atau 47% responden yang menjawab sangat puas, 35 atau 35% yang menjawab puas, 4 atau 4% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- l. Pada pertanyaan 12, yaitu Rapat Anggota Tahunan rutin dilaksanakan oleh Pengurus dalam periode 1 tahun, pada pertanyaan ini terdapat 41 atau 41% responden yang menjawab sangat puas, 55 atau 55% yang menjawab puas, 4 atau 4% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- m. Pada pertanyaan 13, yaitu penarikan iuran yang dilakukan oleh Pengurus sesuai dengan posisi jabatan Anggota, pada pertanyaan ini terdapat 61 atau 61% responden yang menjawab sangat puas, 39 atau 39% yang menjawab puas, 0 atau 0% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.
- n. Pada pertanyaan 14, yaitu Sisa Hasil Usaha yang diberikan oleh Pengurus kepada Anggota diberikan setiap periode 1 tahun, pada pertanyaan ini terdapat 61 atau 61% responden yang menjawab sangat puas, 39 atau 39% yang menjawab puas, 0 atau 0% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas.



Setelah diadakan penjelasan mengenai tanggapan responden untuk variabel kepuasan anggota (Y) dalam bentuk prosentase, maka dapat dibuktikan bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel kepuasan anggota (Y) pada pernyataan 13 dan 14 sebesar 4,610 yang tergolong penilaian positif merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 3, hal ini dinyatakan karena pada pernyataan tersebut terdapat 61 atau 61% responden yang menjawab sangat puas. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel kepuasan anggota (Y) pada pernyataan 9 sebesar 3,960, di mana dikatakan nilai rata-rata terendah karena 34 atau 34% yang menjawab cukup, 0 atau 0% yang menjawab tidak puas, dan 0 atau 0% yang menjawab sangat tidak puas, disamping itu juga nilai rata-rata tersebut tergolong penilaian positif maka nilai tersebut masih menunjukkan lebih besar dari interval angka 3.

Dengan rutinnya dibagikan Sisa Hasil Usaha oleh Pengurus kepada Anggota dalam setiap periode 1 tahun tersebut, maka akan mengakibatkan nilai pinjaman dari tahun ke tahun mengalami peningkatan begitu juga dengan jumlah anggota mengalami peningkatan dari tahun 2000-2003. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.16 tentang peningkatan jumlah anggota dan pinjaman dari tahun 2000-2004 dalam bentuk grafik, sebagai berikut :

Tabel 4.16
Peningkatan Pinjaman Dan Jumlah Anggota Tahun 2000-2004

Tahun	Jumlah Anggota	Pinjaman
2000	300	150.000.000
2001	350	200.000.000
2002	400	265.000.000
2003	416	280.000.000
2004	1000	1.200.000.000

Sumber : Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera" PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya, data diolah.



Berdasarkan dari tabel 4.16 di atas, penulis kemukakan peningkatan jumlah anggota dan pinjaman dari tahun 2000-2004 dalam bentuk grafik sebagai berikut :

