

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
PARTISIPASI ANGGOTA DALAM KEGIATAN  
SIMPAN PINJAM DI KSP CU HARAPAN  
JAYA KISARAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**EVA NOVIANTI MUHAM  
198520063**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)17/7/25

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
PARTISIPASI ANGGOTA DALAM KEGIATAN  
SIMPAN PINJAM DI KSP CU HARAPAN  
JAYA KISARAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**EVA NOVIANTI MUHAM**

**198520063**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)17/7/25

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan  
Pinjam Di KSP CU Harapan Jaya Kisaran

Nama : Eva Novianti Muham

Npm : 198520063

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :  
Komisi Pembimbing

  
**Dr. Drs. Indra Muda, M.AP**  
Pembimbing I

  
**Marlina Deliana, S.AB, M.AB**  
Pembimbing II

  
  
**Dr. W. Mustafa S., S.Sos, M.IP**  
Dekan

  
  
**Dr. Drs. Indra Muda, M.AP**  
Ka. Program Studi

Tanggal Lulus : 18 September 2024

## 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 akademi yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 18 September 2024



  
**Eva Novianti Muham**  
Npm. 198520063

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

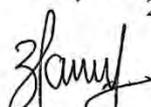
---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eva Novianti Muham  
NPM : 198520063  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
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 : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Di KSP CU Harapan Jaya Kisaran”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 18 September  
2024

  
**Eva Novianti Muham**  
Npm. 198520063

## ABSTRAK

Keberhasilan koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Partisipasi berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan. Adapun rumusan masalah yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi. Tujuan penelitian ini Tujuan penelitian ini untuk mengungkap hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota di KSP CU Harapan Jaya Kisaran, menggali bagaimana mutu layanan dapat menjadi kunci penggerak keterlibatan anggota. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif yang mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data secara sistematis. Populasi dari penelitian ini adalah anggota ksp cu harapan jaya kisaran dengan jumlah sampel 100 orang yang dipilih dengan Teknik random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner, studi literatur, dan dokumentasi, dengan instrumen yang menggunakan skala Likert. Data dianalisis menggunakan berbagai teknik, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap partisipasi anggota telah dibuktikan dari nilai hitung masing masing indikator lebih besar dari ttabel dengan signifikansi  $<0,05$  dan dengan nilai r square sebesar 65%. Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KSP CU Harapan Jaya Kisaran.

***Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Koperasi, Partisipasi anggota,***

### ABSTRACT

*The success of cooperatives is influenced by the participation of their members. Participation is closely related to service quality. Quality is the best guarantee of customer loyalty. The research problem is to determine whether there is an influence of service quality on participation. This research aimed to prove that service quality has a significant effect on member participation at KSP CU Harapan Jaya Kisaran. This research was descriptive research using a quantitative approach. The population of this research consisted of members of KSP CU Harapan Jaya Kisaran, with a sample size of 100 people selected through random sampling. Data collection techniques include questionnaires, literature reviews, and documentation. The data instrument used was a Likert scale. The data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression analysis, t-tests, and coefficient of determination tests. The results showed that service quality has a significant influence on member participation, proven by the t-test value of each indicator being greater than the t-table, with a significance of  $< 0.05$  and an r-square value of 65%. Therefore, the decision is to reject  $H_0$  and accept  $H_a$ , meaning that service quality affects member participation at KSP CU Harapan Jaya Kisaran.*

**Keywords:** *Service Quality, Member Participation, Cooperative*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama lengkap Eva Novianti Muham, lahir pada 11 November 2000 di Delitua, merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Perjalanan pendidikannya dimulai dengan lulus dari SD Swasta GKPS pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 28 Medan dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, Eva menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Namorambe dan di tahun yang sama menjadi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Di KSP CU Harapan Jaya Kisaran.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Drs. Indra Muda, M.AP dan Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku pembimbing serta Dra. Nurhayati Harahap M.AP yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada keluarga besar KSP CU Harapan Jaya Kisaran yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi-informasi kepada penulis. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Saya  
Penulis,

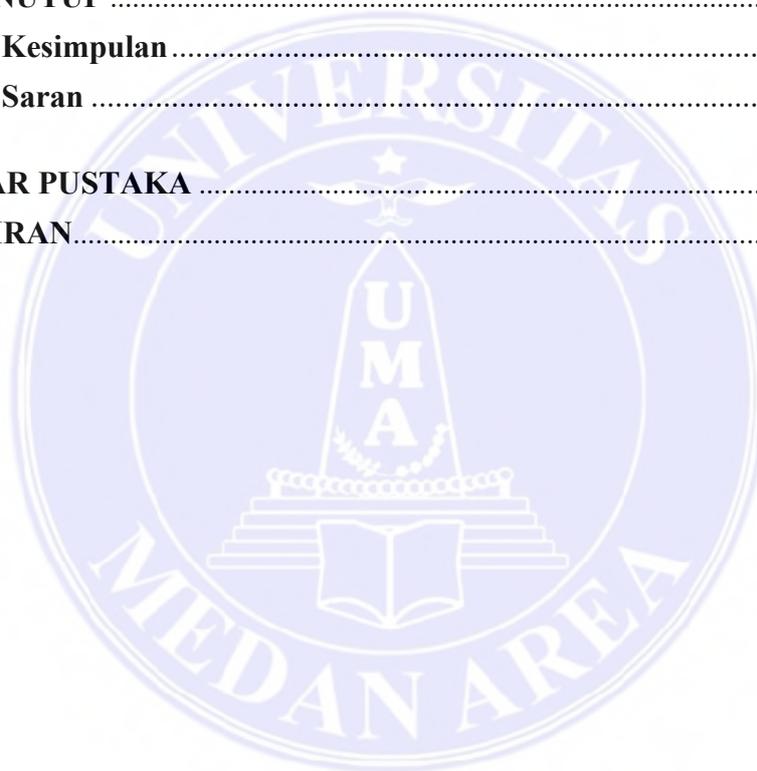


**Eva Novianti Muham**  
Npm. 198520063

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	4
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Kualitas Pelayanan</b> .....	6
<b>2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	6
<b>2.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan</b> .....	8
<b>2.1.3 Standar Pelayanan Publik</b> .....	10
<b>2.1.4 Strategi Peningkatan Pelayanan</b> .....	12
<b>2.2 Partisipasi Anggota</b> .....	15
<b>2.3 Koperasi Simpan Pinjam</b> .....	17
<b>2.4 Penelitian Terdahulu</b> .....	18
<b>2.5 Kerangka Konsep</b> .....	20
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	23
<b>3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian</b> .....	23
<b>3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian</b> .....	23
<b>3.3 Jenis Sumber Data</b> .....	24
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	25
<b>3.5 Populasi Sampel</b> .....	26
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel</b> .....	28
<b>3.7 Instrument Penelitian</b> .....	30

<b>3.8 Teknik Analisis Data</b> .....	31
<b>IV. PEMBAHASAN</b> .....	37
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....	37
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	40
<b>4.2.1 Karakteristik Responden</b> .....	40
<b>4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden</b> .....	41
<b>4.2.3 Teknik Analisis Data</b> .....	51
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	62
<b>V. PENUTUP</b> .....	65
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	65
<b>5.2 Saran</b> .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b> .....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Dan Banyak Peminjam Pada Tahun 2018-2022.....	3
Tabel 2. Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3. Pelaksanaan Waktu Penelitian .....	24
Tabel 4. Variabel operasional penelitian.....	29
Tabel 5. TCR.....	31
Tabel 6. Daftar Unit Pelayanan Dan Kepala Unit.....	38
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 9. Deskripsi Jawaban Responden X1 .....	41
Tabel 10. Deskripsi Jawaban Responden X2.....	42
Tabel 11. Deskripsi Jawaban Responden X3 .....	44
Tabel 12. Deskripsi Jawaban Responden X4.....	45
Tabel 13. Deskripsi Jawaban Responden X5 .....	47
Tabel 14. Deskripsi Jawaban Responden Y .....	48
Tabel 15. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X) .....	52
Tabel 16. Hasil uji validitas partisipasi anggota (Y).....	53
Tabel 17. Uji Reliabilitas Variabel X1 Bukti Fisik (Tangible).....	54
Tabel 18. Uji Reliabilitas Variabel X2 Keandalan (Reliabilitas).....	54
Tabel 19. Uji Reliabilitas X3 Ketanggapan (Responsiveness) .....	55
Tabel 20. Uji Reliabilitas Variabel X4 Jaminan (Assurance).....	55
Tabel 21. Uji Reliabilitas Variabel X5 Empati (Emphaty).....	56
Tabel 22. Uji Reliabilitas Variabel Y Partisipasi Anggota .....	56
Tabel 23. Uji Normalitas.....	57
Tabel 24. Uji Regresi Linier Sederhana .....	58
Tabel 25. Uji T Variabel X1 Bukti Fisik (Tangible).....	59
Tabel 26. Uji T Variabel X2 Keandalan (Reliabilitas) .....	60
Tabel 27. Uji T Variabel X3 Ketanggapan (Responsiveness) .....	60
Tabel 28. Uji T Variabel X4 Jaminan (Assurance).....	61
Tabel 29. Uji T Variabel X5 Empati (Emphaty).....	61
Tabel 30. Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Konsep.....	22
Gambar 2 Struktur Kepengurusan KSP CU Harapan Jaya Kisaran.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Karyawan Kopersi Harapan Jaya Kisaran .....	69
Lampiran 2 Kuisisioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi.....	70
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	73
Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Partisipasi Anggota (Y).....	78
Lampiran 5 Hasil Olah Data Spss .....	81
Lampiran 6 Nilai Nilai r Product Moment.....	89
Lampiran 7 t Table .....	90
Lampiran 8 Surat Pengambilan Data Riset .....	91
Lampiran 9 Surat Selesai Riset .....	92
Lampiran 10 Foto Dokumentasi Penelitian.....	93



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peran Drs. Muhammad Hatta bukan saja terbatas pada perjuangan kemerdekaan, tetapi meluas pengembangan koperasi di Indonesia. Beliau melihat potensi besar dari koperasi dalam membangun masyarakat yang adil dan sejahtera. Prinsip-prinsip koperasi yang mengutamakan kerja sama dan gotong royong telah dianggap beriringan dengan norma-norma bangsa Indonesia. Melalui koperasi, diharapkan dapat ditumbuhkan semangat toleransi, tanggung jawab bersama, dan demokrasi yang menjadi cita-cita bangsa.

Pendirian koperasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, yang menetapkan koperasi sebagai suatu badan usaha yang didirikan oleh dan untuk kepentingan bersama para anggotanya. Prinsip koperasi dan asas kekeluargaan dijadikan landasan dalam pelaksanaan kegiatan ekonomi oleh koperasi. Melalui partisipasi aktif para anggotanya, koperasi dapat berkembang dengan menyalurkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan anggota.

Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi kunci utama dalam mencapai keberhasilan suatu koperasi. Hubungan yang erat dan saling menguntungkan antara anggota dan koperasi dapat dibangun melalui kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan anggota terhadap produk atau layanan yang telah diperoleh. Berbagai faktor, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kualitas produk, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. Tingkat kepuasan anggota yang tinggi

mengindikasikan bahwa harapan anggota pada produk atau layanan telah tercapai dan memberikan nilai tambah bagi mereka. Kepuasan anggota tidak hanya berdampak pada loyalitas mereka terhadap koperasi, tetapi juga berpotensi meningkatkan partisipasi aktif anggota dalam berbagai kegiatan koperasi.

Syarat utama keberhasilan suatu koperasi adalah adanya partisipasi dari para anggotanya. Adanya partisipasi anggota merupakan tahap yang menguntungkan dan menunjukkan adanya korelasi timbal balik antara koperasi dan anggotanya.

Keputusan yang telah disepakati dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh seluruh anggota koperasi. Hal ini merupakan bentuk partisipasi aktif anggota dalam memajukan koperasi. Pengembangan usaha koperasi secara berkelanjutan diarahkan untuk meningkatkan peran dan kontribusi anggota dalam mencapai visi dan misi bersama. Keterlibatan aktif anggota dalam berbagai kegiatan koperasi, baik dalam pengambilan keputusan maupun pelaksanaan program kerja, menjadi kunci utama dalam memastikan keberlangsungan dan keberhasilan organisasi.

Demikian pula halnya di KSP CU Harapan Jaya Kisaran sebagai tempat penelitian ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan sudah di upayakan oleh KSP CU Harapan Jaya Kisaran seperti pelayanan yang ramah dari pengurus, tampilan fisik ruangan yang nyaman, dan pengurus telah memakai pakaian yang rapi dan sopan. Namun jumlah partisipasi anggota dalam kegiatan peminjaman selalu turun dalam 5 tahun terakhir.

Berdasarkan data dari Ksp cu harapan jaya kisaran jumlah penimjam dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Dan Banyak Peminjam Pada Tahun 2018-2022**

NO	TAHUN	BANYAK PEMINJAM	JUMLAH PINJAMAN
1	2018	2.992 ORANG	<b>44.935.936.700</b>
2	2019	2.738 ORANG	<b>42.020.215.000</b>
3	2020	2.202 ORANG	<b>33.303.620.000</b>
4	2021	2.040 ORANG	<b>32.644.228.000</b>
5	2022	1.639 ORANG	<b>24.690.451.800</b>

*Sumber: kantor ksp cu harapan kisaran*

Jumlah peminjam pada tahun 2018 sebanyak 2.992 orang, pada tahun 2019 berkurang menjadi 2.738 orang, pada tahun 2020 berkurang menjadi 2.202 orang, kemudian tahun 2021 berkurang menjadi 2.040 orang, dan pada tahun 2022 berkurang lagi menjadi 1.639 orang. Begitu pula jumlah pinjamannya berkurang dari tahun ke tahun. Penurunan jumlah peminjam dan jumlah pinjaman ini dimulai sejak tahun 2016, sejak diluncurkannya Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Adapun dilihat dari kendala di KSP CU Harapan Jaya Kisaran yaitu masih ditemukannya keluhan anggota mengenai ketepatan waktu, misalnya jadwal survei peminjaman masih tidak sesuai dengan tanggal yang di sepakati, dan anggota kopersijuga masih ada yang tidak memanfaatkan serta berpartisipasi seperti; Rendahnya tingkat kelancaran pengembalian pinjaman yang berimbas pada menurunnya pendapatan koperasi..

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota di KSP CU Harapan Jaya Kisaran menjadi fokus penelitian ini. Para peneliti tertarik untuk mengungkap bagaimana respons anggota terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh koperasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam meningkatkan tingkat kepuasan dan kenyamanan anggota, sehingga pada akhirnya dapat mendorong peningkatan partisipasi mereka dalam kegiatan koperasi.

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Di KSP CU Harapan Jaya Kisaran”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di KSP CU Harapan Jaya Kisaran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di KSP CU Harapan Jaya Kisaran

## **1.4 Hipotesis Penelitian**

Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di Ksp Cu Kisaran

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti bagi berbagai pihak, baik dalam ranah teori maupun praktik. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memberikan pengalaman berharga bagi peneliti, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di KSP CU Harapan Jaya Kisaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Medan Area

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi, menambah wawasan, dan berfungsi sebagai rujukan berharga bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian serupa di masa mendatang.

b. Bagi Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan masukan bagi pihak Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan menjadikan kualitas sebagai prioritas utama dalam setiap layanan atau jasa yang diberikan. Kualitas yang tinggi dan konsisten harus terus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui penerapan inovasi yang relevan. Peningkatan kualitas ini harus selalu mengacu pada spesifikasi dan kebutuhan yang telah ditetapkan oleh konsumen, sehingga dapat memenuhi harapan dan ekspektasi mereka. Menurut Lupiyoadi (2014:212), penilaian terhadap kualitas suatu produk atau layanan dilakukan oleh pelanggan dengan mempertimbangkan sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh produk atau layanan. Oleh karena itu, kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi acuan utama dalam menentukan apakah suatu produk atau layanan memiliki kualitas yang baik.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara optimal menjadi tujuan utama dari kualitas pelayanan. Melalui penerapan kualitas pelayanan, diharapkan pelanggan dapat menerima layanan yang sesuai dengan harapannya, baik dari segi ketepatan waktu, keramahan petugas, maupun kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan demikian, Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan, sehingga loyalitas terhadap produk atau jasa semakin meningkat. (Tjiptono,1996:51). Kualitas pelayanan terbentuk melalui proses perbandingan

antara harapan pelanggan dengan realita pelayanan yang mereka alami. Harapan pelanggan yang telah terbentuk sebelumnya akan dibandingkan dengan persepsi mereka setelah menerima pelayanan. Perbedaan antara harapan dan persepsi inilah yang kemudian menjadi dasar penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Amran, 2021). Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif anggota. Kepuasan anggota atas pelayanan yang diterima menjadi tolok ukur utama keberhasilan penyedia layanan. Di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan yang prima menjadi kunci utama untuk menjamin keberlanjutan dan perkembangan sebuah usaha. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya sekedar memenuhi harapan anggota, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka.

Menurut Zeithaml et.al dalam laksana (2008:88), “Kualitas pelayanan yang sebenarnya dapat diketahui melalui perbandingan antara harapan konsumen yang telah terbentuk sebelumnya dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Selisih antara keduanya akan menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang diberikan”. Sedangkan menurut Payne (2000:8) “Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi mencerminkan kualitas layanan yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Hal ini berarti, semakin tinggi ekspektasi pelanggan yang dapat dipenuhi, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan”.

Tingkat pemenuhan keinginan konsumen menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas suatu layanan, sebagaimana dijelaskan oleh Wyckof melalui Purnama (2006: 19). Fokus utama dari konsep kualitas pelayanan adalah pada upaya untuk memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi yang telah dibentuk oleh

pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan suatu layanan dalam memberikan kualitas yang baik secara konsisten bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam mengelola dan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga mencakup upaya untuk memberikan pengalaman yang melebihi ekspektasi mereka.

### 2.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dalam buku *Pelayanan Publik*, Parasuraman dan Berry sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2012:78) menjelaskan bahwa, Terdapat lima indikator utama yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan untuk merepresentasikan keberadaannya secara jelas dan nyata kepada pihak luar. penyedia jasa pada kualitas layanan dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk penampilan dan kualitas infrastruktur fisik perusahaan. Fasilitas yang memadai, peralatan yang modern, serta penerapan teknologi terkini menjadi cerminan dari komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik. Selain itu, kondisi lingkungan sekitar yang bersih dan tertata rapi juga turut memberikan kesan positif kepada pelanggan. Tidak kalah penting, penampilan para pegawai yang profesional dan ramah juga menjadi bagian integral dari keseluruhan citra perusahaan.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah

disampaikan kepada pelanggan. Agar dianggap optimal, kinerja suatu layanan harus mampu memenuhi segala ekspektasi pelanggan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, konsistensi dalam kualitas pelayanan, sikap ramah dari seluruh petugas yang berinteraksi dengan pelanggan, serta tingkat akurasi yang tinggi dalam setiap proses pelayanan merupakan beberapa aspek penting yang harus diperhatikan. Selain itu, kinerja yang optimal juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan yang dinamis.

- c. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan pelanggan seringkali diakibatkan oleh penantian yang lama tanpa penjelasan yang memadai. Pandangan negatif terhadap kualitas layanan pun tak terelakkan jika konsumen terus-menerus dibiarkan menunggu. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian dan penghargaan terhadap waktu serta kebutuhan pelanggan.
- d. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan karyawan perusahaan dalam membangun rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, kredibilitas (*credibility*), komunikasi (*communication*), sopan santun (*courtesy*), kompeten (*competence*), dan keamanan (*security*).

- e. *Empathy*, yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan, dengan cara memahami secara mendalam kebutuhan dan keinginan mereka. Kebutuhan pelanggan seharusnya menjadi fokus utama bagi setiap perusahaan. Pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan pelanggan, mulai dari preferensi produk hingga waktu yang paling nyaman untuk dihubungi, perlu dimiliki oleh perusahaan. Selain itu, penyediaan layanan yang mudah diakses oleh pelanggan, seperti melalui berbagai saluran komunikasi dan jam operasional yang fleksibel, juga sangat penting untuk dilakukan.

### 2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Menetapkan standar pelayanan adalah hal yang wajib dilakukan oleh setiap penyelenggara layanan publik untuk memastikan kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan ini bertujuan untuk memberikan jaminan kualitas layanan bagi masyarakat. Melalui standar ini, perilaku baik dari pemberi dan penerima layanan dapat diatur dan diharapkan dapat menciptakan interaksi yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan layanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa diukur berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Standar ini mencakup berbagai aspek yang meliputi mutu, kecepatan, kemudahan akses, keterjangkauan biaya, serta komitmen penyelenggara terhadap kepuasan masyarakat. Dalam perumusan standar pelayanan, berbagai faktor penting seperti kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan

kondisi lingkungan perlu dipertimbangkan secara seksama. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat sebagai pihak yang paling berkepentingan dalam pelayanan publik juga harus dijamin dalam proses penyusunan standar ini.

Suatu standar pelayanan yang baik menuntut adanya dasar hukum yang kuat. Persyaratan teknis dan administratif yang jelas harus ditetapkan untuk menjamin kualitas layanan. Mekanisme pengaduan yang mudah dan transparan perlu disediakan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran. Durasi penyelesaian layanan harus ditetapkan secara realistis agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Biaya atau tarif yang dikenakan harus ditetapkan secara adil dan transparan, serta disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan. Produk jasa yang dihasilkan harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Fasilitas, sarana, dan peralatan yang memadai, terutama yang ramah bagi kelompok rentan, harus tersedia untuk mendukung pelaksanaan layanan. Kompetensi pelaksana, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun pengalaman, harus terus ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Pengawasan internal yang efektif harus dilakukan secara berkala untuk memastikan semua prosedur dilaksanakan dengan benar. Pengaduan dan saran dari masyarakat harus ditanggapi dengan serius dan ditindaklanjuti dengan cepat. Jumlah pelaksana harus disesuaikan dengan beban kerja untuk menghindari penumpukan tugas. Keamanan dan kerahasiaan data pribadi masyarakat harus dijamin. Evaluasi kinerja secara berkala harus dilakukan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelaksanaan layanan, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

### 2.1.4 Strategi Peningkatan Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan perhatian terhadap berbagai faktor. Perubahan signifikan, terutama dalam hal budaya organisasi, dapat dicapai melalui langkah-langkah strategis yang tepat. Berikut ini adalah berbagai strategi yang diusulkan oleh Tjiptono (1996:88-96) untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

a. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa

Sebagai langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa, perlu dilakukan penelitian yang mendalam Untuk menganalisis faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini kemudian dapat dijadikan dasar untuk menyusun strategi peningkatan kualitas yang lebih terarah dan efektif. Dengan demikian, kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi secara optimal, sehingga daya saing perusahaan dapat ditingkatkan.

b. Mengelola Harapan Pelanggan

Penting untuk menghindari ekspektasi yang tidak realistis pada pelanggan. Oleh karena itu, pesan yang disampaikan kepada pelanggan haruslah diukur dan disesuaikan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji tersebut. Janji yang diberikan tidak boleh melebihi kemampuan perusahaan, melainkan harus menjadi komitmen yang dapat diwujudkan secara nyata. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat terjaga dan kepercayaan terhadap perusahaan dapat terbangun.

Melalui pengelolaan bukti kualitas layanan, persepsi positif pelanggan terhadap suatu layanan dapat dibangun dan diperkuat. Mengingat sifat layanan yang tidak dapat dilihat atau diraba secara langsung, pelanggan seringkali menilai kualitas layanan berdasarkan bukti-bukti fisik yang menyertainya. Oleh karena itu, elemen-elemen fisik seperti desain interior yang menarik, penampilan staf yang profesional, dan peralatan yang modern seringkali digunakan untuk memberikan kesan kualitas yang tinggi kepada pelanggan. Selain itu, bukti-bukti kualitas layanan juga dapat berupa informasi yang disampaikan kepada pelanggan, seperti testimoni pelanggan lain, sertifikasi kualitas, atau jaminan layanan.

c. Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayanan/Jasa

Pentingnya pemahaman pelanggan terhadap layanan atau produk yang ditawarkan tidak dapat diabaikan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Melalui proses pembimbingan yang efektif, pelanggan dapat diajak untuk memahami secara mendalam manfaat dan keunggulan dari produk atau layanan tersebut. Dengan demikian, pelanggan akan merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan pembelian dan memiliki ekspektasi yang realistis. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

d. Mengembangkan Budaya Kualitas

Suatu lingkungan yang kondusif bagi peningkatan kualitas secara terus-menerus dapat dibentuk melalui penerapan budaya kualitas dalam

organisasi. Budaya kualitas ini dibangun melalui komitmen bersama dari seluruh anggota organisasi. Berbagai upaya seperti pengembangan kompetensi individu, peningkatan kualitas manajemen, dan perencanaan sumber daya manusia yang cermat menjadi fondasi yang kuat dalam pembentukan budaya kualitas. Selain itu, penetapan standar kerja yang jelas, peluang pengembangan karier yang memadai, serta mekanisme umpan balik melalui survei opini turut berkontribusi dalam menciptakan budaya yang berorientasi pada kualitas. Perlakuan yang adil dan adanya mekanisme pembagian keuntungan juga menjadi faktor penting dalam memotivasi seluruh anggota organisasi untuk terlibat aktif dalam upaya peningkatan kualitas.

e. Menciptakan *Automating Quality*

Variabilitas kualitas pelayanan atau jasa yang kerap terjadi akibat keterbatasan sumber daya dapat diatasi melalui penerapan otomatisasi. Sebelum langkah otomatisasi dilaksanakan, penelitian mendalam perlu dilakukan untuk mengidentifikasi bagian-bagian layanan yang masih membutuhkan sentuhan personal manusia dan bagian-bagian yang dapat dioperasikan secara otomatis. Penting untuk diingat bahwa tidak semua aspek layanan dapat dan harus diotomatisasi. Otomatisasi yang terlalu luas cakupannya justru dapat menimbulkan masalah baru dan mengurangi kualitas layanan secara keseluruhan.

f. Menindaklanjuti Pelayanan/jasa

Setelah dilakukan evaluasi layanan, identifikasi terhadap aspek-aspek yang perlu perbaikan mutlak dilakukan. Langkah proaktif berupa kontak

langsung dengan pelanggan perlu diambil untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap layanan yang telah diterima. Melalui upaya ini, masukan yang berharga dari pelanggan dapat diperoleh untuk dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

g. Sistem informasi kualitas pelayanan/jasa terus dikembangkan

Sebuah sistem yang terstruktur dengan baik untuk mengumpulkan dan mendistribusikan informasi mengenai kualitas pelayanan atau jasa, guna membantu dalam proses pengambilan keputusan..

## **2.2 Partisipasi Anggota**

### **2.2.1 Pengertian Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota koperasi sebagai bentuk keterlibatan aktif yang melibatkan aspek mental, emosional, dan intelektual dalam mendukung pencapaian tujuan bersama telah dijelaskan oleh Syamsuddin Adam dalam Prasetya (2008: 54). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi tidak hanya sebatas kontribusi materi, tetapi juga mencakup dukungan moral dan pemikiran yang konstruktif dari para anggota.

Keterlibatan anggota dalam koperasi sangatlah penting. Jalannya usaha koperasi diawasi secara ketat oleh para anggota, yang juga berperan aktif dalam memberikan modal. Keuntungan yang diperoleh dari usaha koperasi dinikmati bersama oleh seluruh anggota. Selain itu, evaluasi terhadap hasil kegiatan koperasi secara berkala dilakukan oleh anggota untuk memastikan keberlangsungan dan perkembangan koperasi. Partisipasi anggota dalam koperasi didorong oleh kesadaran mereka sebagai pemilik yang memiliki hak dan kewajiban yang sama.

Oleh karena itu, koperasi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. Pemenuhan kebutuhan anggota tidak hanya sebatas pemenuhan kebutuhan ekonomi, tetapi juga mencakup pemenuhan kebutuhan sosial dan pengembangan diri anggota.

Partisipasi dalam koperasi ditandai dengan keterlibatan aktif anggota baik secara fisik maupun psikologis. Melalui partisipasi, anggota tidak hanya menjalankan tugas yang diberikan, tetapi juga turut serta memberikan kontribusi berupa ide-ide kreatif untuk kemajuan koperasi. Selain itu, rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keberlangsungan koperasi juga dibentuk melalui partisipasi aktif anggota. Keterlibatan anggota secara emosional dalam kegiatan koperasi menciptakan ikatan yang kuat antara anggota dengan organisasi, sehingga mendorong terciptanya suasana kerja yang harmonis dan produktif.

Keberlangsungan koperasi sangat bergantung pada partisipasi aktif para anggotanya. Melalui partisipasi, rasa memiliki dan tanggung jawab anggota terhadap koperasi dapat diwujudkan. Proses partisipasi anggota merupakan suatu interaksi sosial yang melibatkan anggota secara langsung dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan koperasi. Dengan partisipasi aktif, tujuan bersama koperasi dapat dicapai secara efektif.

### **2.2.2 Determinasi Partisipasi Anggota**

Menurut Ropke, Jochen (2000:46), terdapat tiga bentuk partisipasi, yaitu:

- a) Kemauan anggota untuk menyumbangkan sumber daya ekonomi (economic resources);
- b) Keterlibatan anggota dalam proses pengambilan keputusan (decision making);

c) Keinginan anggota untuk memanfaatkan layanan atau jasa yang disediakan koperasi (services).

### 2.2.3 Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota

Partisipasi individu dapat ditingkatkan melalui berbagai pendekatan. Secara materi, partisipasi dapat distimulasi dengan memberikan insentif finansial seperti bonus, tunjangan, atau komisi. Hal ini dapat meningkatkan motivasi individu untuk terlibat secara aktif. Di sisi lain, partisipasi juga dapat ditingkatkan melalui pemberian motivasi nonmateri. Motivasi nonmateri ini dapat berupa pengakuan atas prestasi, penghargaan, atau kesempatan untuk pengembangan diri. Seperti yang telah ditekankan oleh Hendar dan Kusnadi (1999: 66), pemberian motivasi nonmateri dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendorong partisipasi aktif dari seluruh anggota.

### 2.3 Koperasi Simpan Pinjam

Aktivitas utama yang dilaksanakan oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah mengumpulkan simpanan dari anggota dan kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Keanggotaan dalam KSP tidak terbatas pada kelompok tertentu, melainkan terbuka bagi siapa saja yang memiliki kesamaan minat atau kebutuhan dalam bidang ekonomi, misalnya para petani, nelayan, atau karyawan. Persyaratan keanggotaan ini memungkinkan terciptanya sinergi antar anggota dan memperkuat pondasi ekonomi kerakyatan.

Asal usul istilah "credit union" dapat ditelusuri hingga ke bahasa Latin, di mana "credere" berarti percaya dan "union" berarti persatuan dan mengacu pada

sebuah model keuangan yang dibangun di atas dasar kepercayaan antar anggota. Dalam sistem ini, Simpanan yang terkumpul dari anggota dikelola secara kolektif dan selanjutnya disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman untuk mendukung berbagai kegiatan ekonomi yang produktif bagi anggota. Dengan demikian, credit union tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai wadah bagi anggota untuk saling membantu dan meningkatkan kualitas hidup (Saputro, 2014).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan untuk penulis dalam memahami teori yang akan digunakan, berikut adalah referensi bagi penulis

**Tabel 2. Penelitian terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Mariyatul Kubtiyah Ritonga, Sri Hartini, Erlina Sari (2022) Jurnal Fakultas Ipsb Institut Pendidikan Tapanuli Selatan, Pengaruh Kualitas Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan	Kuantitatif	Penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan berdampak langsung pada peningkatan partisipasi anggota. Pelayanan yang baik berperan Mendorong secara signifikan anggota untuk lebih giat berpartisipasi dalam berbagai aktivitas koperasi.	Sejumlah 80 orang sebagai sampel dan populasi dari keseluruhan anggota. analisis regresi linier berganda digunakan sebagai Teknik analisis data.
2	Gita Viona Khairani &	Kuantitatif	Peningkatan	Teknik insidental

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Marwan (2022) Jurnal Universitas Negeri Padang, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Ksp-Pri Harapan Baru Kota Sawahlunto		tingkat partisipasi anggota dapat terjadi sebab adanya pelayanan jasa yang maksimal kepada anggota dan koperasi menyalurkan manfaat yang diharapkan. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan dan manfaat akan berdampak pada penurunan tingkat partisipasi anggota	sampling digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh 62 responden. Analisis deskriptif dilakukan dalam mengolah data. Setelah itu, dilakukan uji prasyarat untuk memastikan validitas data. Selanjutnya, analisis regresi berganda diterapkan pada data, yang meliputi uji koefisien determinasi, uji asumsi klasik, uji F, dan uji t.
3	Rahmayuni Alfajri & Syamwil (2022) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Pengaruh Pendidikan Perkoperasian Dan Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Partisipasi Anggota	Kuantitatif	Berdasarkan temuan ini. Berdasarkan judul penelitian menunjukkan hasil yang positif bahwa partisipasi anggota dipengaruhi oleh adanya kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan analisis deskriptif, indikator kategori baik dalam pelayanan sehingga secara signifikan hasil uji menunjukkan nilai sebesar 0,211, yang lebih besar dari 0,05, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota.	Penelitian ini memiliki 39 responden, uji prasyarat digunakan setelah melakukan analisis dengan analisis regresi berganda, asumsi klasik, uji (R2), uji T dan uji F.
4	Siti Yuyuk Norfarida 080210391049 (2014)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan	metode penentuan responden penelitian menggunakan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Pengaruh Pelayanan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota KPRI Universitas Jember Tahun 2013		bahwa variabel pelayanan usaha Koperasi secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap partisipasi Anggota.	metode accidental sampling. uji reabilitas, validitas dan asumsi klasik instrumen digunakan dalam menguji data. Analisis deskriptif dan inferensial diterapkan sebagai metode dalam menganalisis data. regresi linier berganda sebagai analisis data kuantitatif untuk mengidentifikasi dan mengukur kethubungan variabel satu dengan lain
5	Handar Apriyatna 812508788 (2013) Universitas Negeri Jakarta, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Takera (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat	Kuantitatif	Hasil penelitian mengkonfirmasi bahwa anggota dapat berpartisipasi dengan baik karena adanya kualitas pelayanan yang baik.	Penelitian ini memiliki 90 responden yaitu anggota koperasi.

Sumber: diolah oleh peneliti 2023

## 2.5 Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2019:95), sebuah kerangka konsep digunakan untuk merepresentasikan pola keterkaitan yang kompleks teori dan berbagai faktor relevan dengan suatu masalah penelitian. Melalui kerangka konsep, data yang telah dikumpulkan dapat dijelaskan secara sistematis dan logis. Selain itu, kerangka konsep juga berfungsi sebagai panduan dalam membangun argumen yang koheren dan membangun sebuah tulisan yang terstruktur dengan baik. Dengan kata lain, kerangka konsep menjadi landasan berpikir yang kuat dalam memahami dan

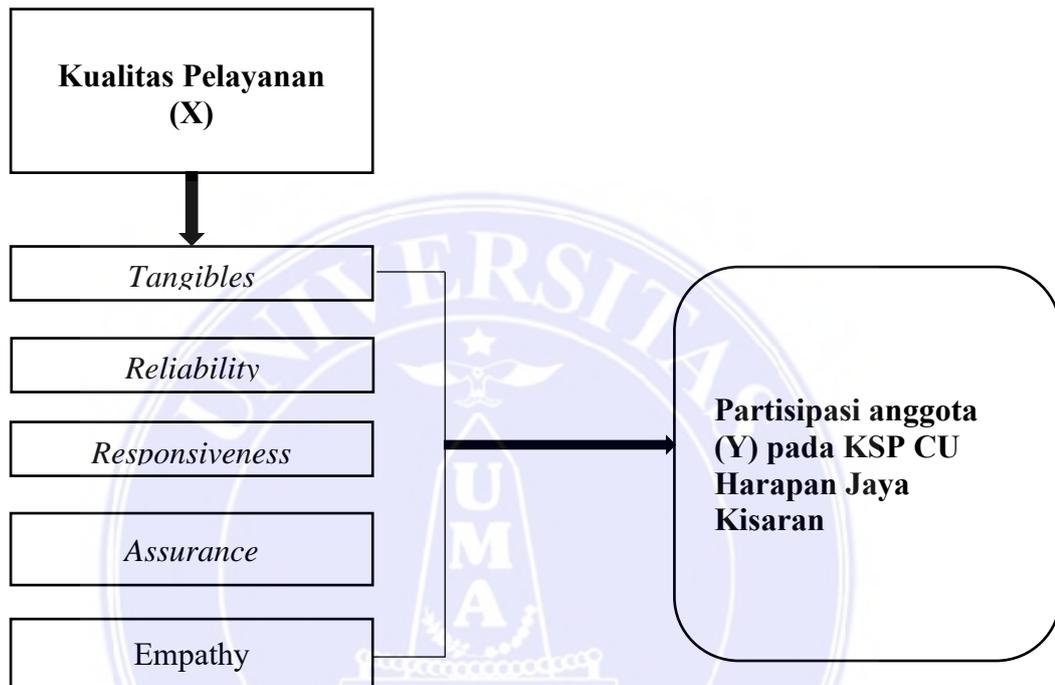
menganalisis suatu fenomena.

Dalam tulisan ini, Penulis mengkaji bagaimana pengurus koperasi memberikan pelayanan mampu berdampak pada tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam. Berbagai faktor yang saling berhubungan seringkali menjadi penyebab rendahnya keterlibatan anggota dalam koperasi. Pertama, kurangnya pemahaman anggota mengenai prinsip-prinsip dan manfaat koperasi menjadi kendala utama. Kedua, rendahnya motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi juga turut mempengaruhi. Ketiga, masalah disiplin yang terjadi baik di kalangan anggota maupun pengurus koperasi dapat menghambat berjalannya kegiatan koperasi secara efektif. Selain itu, faktor eksternal seperti, Fasilitas yang terbatas, lingkungan yang tidak suportif, serta kurang optimalnya pelayanan oleh pengurus turut memberikan dampak negatif terhadap tingkat partisipasi anggota..

Kualitas pelayanan koperasi yang kurang memadai dapat menjadi penyebab rendahnya tingkat partisipasi anggota. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, upaya-upaya seperti menawarkan harga yang kompetitif dan memberikan pelayanan terbaik harus dilakukan oleh koperasi. Dengan demikian, kepuasan anggota dapat tercapai, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan partisipasi mereka dalam berbagai kegiatan koperasi. Sehingga, kualitas pelayanan memiliki peran penting terkait mempertahankan dan meningkatkan loyalitas anggota koperasi.

Kualitas pelayanan yang baik, dalam produk pembelian ataupun simpan pinjam, diduga menjadi faktor yang mendorong peningkatan tingkat partisipasi anggota dalam berbagai aktivitas koperasi. Indikasi bahwa terjadid keterhubungan

yang positif dalam hal kualitas pelayanan oleh koperasi dengan tingkat keterlibatan anggota dalam kegiatan-kegiatan koperasi. Dengan kata lain, tingginya partisipasi anggota berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan,



**Gambar 1** Bagan Kerangka Konsep

*Sumber: diolah oleh peneliti 2023*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Adhi Kusumastutu, (2020 :11) dalam rangka pengujian teori-teori tertentu, metode penelitian kuantitatif telah banyak digunakan. Melalui metode ini, instrumen penelitian yang telah terstandarisasi digunakan untuk mengukur variabel- variabel penelitian. Data numerik yang diperoleh dari pengukuran tersebut kemudian dianalisis secara mendalam menggunakan berbagai teknik statistik. Dengan demikian, gambaran yang komprehensif dan objektif mengenai fenomena yang diteliti dapat diperoleh. Hasil analisis data kuantitatif kemudian diinterpretasikan secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat diandalkan.

#### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran yang berlokasi di Jl. Panglima Polem No. 1 Kisaran, Kabupaten Asahan. Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran merupakan koperasi simpan pinjam yaitu bergerak dibidang usaha simpan pinjam uang, Adapun waktu dilaksanakannya penelitian ini yaitu pada bulan Oktober 2023. Dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Pelaksanaan Waktu Penelitian**

NO.	Uraian Kegiatan	Feb	Jul	Ags	Sep	Okt	Mar	Jun	Jul	Sep
		2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024
1.	Penyusunan Proposal	■								
2.	Seminar Proposal		■							
3.	Perbaikan Proposal			■	■					
4.	Pengambilan Data Penelitian					■				
5.	Penyusunan Skripsi						■	■		
6.	Seminar Hasil								■	
7.	Perbaikan Skripsi								■	
8.	Sidang Meja Hijau									■

Sumber: diolah oleh peneliti 2023

### 3.3 Jenis Sumber Data

Data primer pada pendekatan kuantitatif diperoleh melalui kuesioner dan sumber data sekunder berasal dari laporan pemerintah. Kemudian, data dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis penelitian.

#### 3.3.1 Data Primer

Kuisisioner sebagai cara mengumpulkan data dengan cara memberikannya kepada responden atau objek penelitian secara langsung. Melalui kuisisioner ini, data mengenai tingkat partisipasi responden dapat diperoleh. Data primer yang dikumpulkan melalui metode ini memiliki tujuan yang spesifik, yaitu untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 3.3.2 Data Skunder

Data sekunder tidak diberikan oleh subjek penelitian secara langsung melainkan telah diorganisir pihak lain. seperti publikasi ilmiah, laporan penelitian, catatan sejarah, atau database online. Sehingga data sekunder dapat di temukan serta di akses peneliti tanpa langsung mengumpulkan data.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, kuisisioner, kajian kepustakaan, dan dokumentasi dipilih sebagai Teknik pengumpulan data.

#### 3.4.1 Kuisisioner

kuisisioner (angket) sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017:142), mengenai kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner. Melalui kuesioner, informasi yang relevan dengan penelitian dapat diperoleh dari responden. Dalam kuesioner tersebut, pendapat responden mengenai kualitas pelayanan diukur menggunakan skala Likert, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara kuantitatif.

#### 3.4.2 Kajian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan merujuk pada proses pengumpulan informasi yang relevan dengan topik atau masalah utama yang sedang diteliti, dari buku-buku, , tesis, tulisan ilmiah , disertasi, internet, ensiklopedia dan sumber lainnya yang

terpercaya. Untuk mengumpulkan informasi dalam Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah buku-buku dan sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

### **3.4.3 Dokumentasi**

Teknik dokumentasi dilakukan sebagai proses pengumpulan dan analisis data. Berbagai dokumen yang berkaitan dengan kantor koperasi simpan pinjam Harapan Jaya di Kisaran, termasuk foto-foto yang menggambarkan kondisi ruang pelayanan publik, telah menjadi objek analisis. Sama halnya dengan yang di kemukakan oleh Wiratna (2019: 18) dokumentasi yaitu mengumpulkan hal-hal atau variabel berupa transkrip, catatan, majalah, buku, surat kabar, agenda, risalah rapat, prasasti, dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

## **3.5 Populasi Sampel**

### **3.5.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019:126) Populasi dalam penelitian ini dibatasi pada seluruh anggota KSP CU Harapan Jaya Kisaran yang berjumlah 11.460 orang. Penetapan populasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik khusus dari anggota koperasi tersebut yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **3.5.2 Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi, menurut Sugiyono (2019:126). Dalam menentukan jumlah sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menghitungnya.

Rumus Slovin Untuk Menentukan Sampel Adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan

n : Ukuran sampel/ jumlah responden

N : populasi

e : presentasi kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e=0,1

dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e=0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e=0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 11.460 anggota, sehingga konsentrasi kelonggaran yang digunakan yaitu 0.1 (10%) maka perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{11.460}{1 + 11.460(0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.460}{115,6}$$

$$n = 99,13$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dibulatkan jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 responden yang diteliti secara acak

### 3.5.3 Teknik sampling

metode acak atau *random sampling* digunakan dalam proses pengambilan sampel penelitian. Metode ini dipilih karena setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, tanpa adanya pertimbangan khusus terhadap karakteristik atau kelompok tertentu dalam populasi. Dengan kata lain, sampel diambil secara acak tanpa pengkategorisasian yang ada dalam populasi, sesuai dengan konsep *random sampling* pada penjelasan Sugioyo (2007: 81).

## 3.6 Definisi Operasional Variabel

### 3.6.1 Definisi Variabel Penelitian

teknik *random sampling* digunakan dalam pengambilan sampel. Pemilihan tekni ini karena memungkinkan setiap anggota populasi memiliki peluang untuk terpilih sebagai sampel, tanpa adanya pembatasan berdasarkan karakteristik tertentu dalam populasi. Variabel penelitian menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini. Pemilihan variabel penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan penelitian dan kerangka teoritis yang digunakan (Sugiyono, 2017:38). Berdasarkan judul penelitian ini yaitu “pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam di ksp cu Harapan Jaya Kisaran”, maka dari itu, variabel yang diteliti yaitu:

- a. Variabel Bebas Atau Independent (X)

Perubahan pada variabel dependen Menurut Sugiyono (2017:39)

disebabkan oleh adanya variabel bebas. Dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel-variabel lainnya yang menjadi fokus penelitian.

#### b. Variable Terikat Atau Dependent (Y)

Menurut Sugiyono (2017:39) dalam konteks penelitian ini, variabel bebas yang telah diidentifikasi berpengaruh secara langsung pada variabel terikat, yaitu tingkat partisipasi anggota. Dengan kata lain, partisipasi aktif atau pasif dari anggota penelitian ini dapat dijelaskan melalui adanya variasi pada variabel-variabel bebas yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 3.6.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:39) proses operasionalisasi dilakukan untuk mengubah konsep-konsep abstrak dalam penelitian menjadi variabel yang dapat diukur secara empiris. Melalui proses ini, atribut atau karakteristik spesifik dari subjek penelitian ditentukan dan dijadikan sebagai dasar pengumpulan data. Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diuji kebenarannya secara objektif. Dalam penelitian ini, dua variabel telah ditetapkan sebagai fokus pengukuran:

**Tabel 4. Variabel operasional penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangible (bukti fisik)</li> <li>2. Realibility (kehandalan)</li> <li>3. Responsiveness (ketanggapan)</li> <li>4. Assurance (jaminan)</li> <li>5. Emphaty (perhatian)</li> </ol>	Likert
Partisipasi anggota (Y)	1. kemauan anggota untuk menyumbangkan sumber daya ekonomi (economic resources);	Likert

	<p>2. Partisipasi anggota dalam proses pengambilan keputusan (decision making);</p> <p>3. Keinginan anggota untuk memanfaatkan layanan atau jasa yang disediakan oleh koperasi (services).</p>	
--	--	--

*Sumber: diolah oleh peneliti 2023*

### 3.7 Instrument Penelitian

Menurut sugiyono (2008:132) metode skala Likert digunakan dalam penilaian terhadap jawaban responden. Kuesioner disusun dalam bentuk daftar pertanyaan tertutup, yakni peneliti menyediakan jawaban tertentu. Responden bertugas menjawab dengan tanda centang pada pilihan jawaban sesuai pendapat atau persepsinya terhadap pernyataan yang diajukan. Dengan demikian, data kuantitatif mengenai sikap, pendapat, dan persepsi responden dapat diperoleh secara sistematis.

pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diukur dengan menggunakan skala likert, dengan tingkat sebagai berikut:

1. Bobot 5 untuk jawaban sangat setuju (ss)
2. Bobot 4 untuk jawaban setuju (S)
3. Bobot 3 untuk jawaban ragu-ragu (RR)
4. Bobot 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
5. Bobot 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

Individu tersebut kemudian diskalakan dengan skala likert dengan menambahkan bobot jawaban yang dipilih. Tujuan analisis ini sebagai gambaran karakteristik setiap variabel penelitian. Penyajian data dengan tabel distribusi frekuensi, skor total, menghitung rata-rata, tingkat pencapaian responden (TCR),

dan diinterpretasikan. Analisis ini tidak berfokus pada hubungan atau perbandingan antara variabel yang ada. Untuk menentukan tingkat pencapaian jawaban responden, digunakan rumus tertentu:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Dimana: TCR = tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 5. TCR**

<b>Tingkat Capaian Responden (TCR)</b>	<b>Kriteria</b>
85% -100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup Baik
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

*Sumber: sugiyono (2012)*

### 3.8 Teknik Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Kesesuaian kuesioner dengan tujuan pengukuran dapat dipastikan melalui uji validitas. Kuesioner dinyatakan valid jika setiap pertanyaan di dalamnya telah dirancang sedemikian rupa sehingga mampu mengukur secara akurat konstruk atau variabel yang ingin diteliti. Dengan kata lain, uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan tidak menyimpang dari konsep yang ingin diungkap (Ghozali, 2018:51). Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka kuisisioner tersebut valid
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka dapat dikatakan item kuisisioner tidak valid

Pengujian validitas ini menggunakan coefficient correlation pearson dalam SPSS. Apabila nilai signifikansinya  $<$  0,05 maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan apabila nilai signifikannya  $>$  0,05 maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan tekknik product moment, Arikunto (2010:211) merumuskan korelasi product moment dapat dilihat sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefesien korelasi

$n$  = jumlah responden

$x$  = jumlah perbutir

$y$  = total nilai kuisisioner masing masing responden

- b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2015:75), untuk memastikan kehandalan suatu kuesioner sebagai alat ukur, uji reliabilitas dilakukan pada item pertanyaan yang telah dinyatakan valid. Melalui uji ini, konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner dapat diukur secara berulang.

Untuk mencari reliabilitas maka dapat digunakan rumus Cronbach alpha.

Rumus dapat dilihat sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum \sigma 1^2} \right]$$

keterangan:

$r_{xy}$  = *reliabilitas instrument*

$k$  = *banyaknya butir pertanyaan*

$\sum \sigma b^2$  = *jumlah varians butir*

$\sum \sigma 1^2$  = *variens total*

sebuah data dapat dikatakan reliable apabila reabilitas tersebut mencapai  $\geq 0.60$ , maka dapat dikatakan reliabel.

### 3.8.2 Uji Normalitas

Uji normalitas telah dianggap penting dalam analisis data karena data yang berdistribusi normal dianggap dapat merepresentasikan populasi, seperti yang ditegaskan oleh Purnomo (2016: 107). Dalam penelitian ini, uji normalitas data telah dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Keputusan mengenai distribusi normal data ditentukan berdasarkan nilai signifikansi yang dihasilkan oleh uji tersebut. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis nol yang menyatakan bahwa data berdistribusi normal ditolak. Dengan kata lain, data dianggap tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka hipotesis nol tidak dapat ditolak, sehingga data dianggap berdistribusi normal. Seluruh tahapan uji normalitas telah dilaksanakan sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H<sub>0</sub> : data terdistribusi normal

H<sub>a</sub> : Data tidak terdistribusi Normal

2) Kriteria pengujian

a) Jika signifikansi < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak

b) Jika signifikansi >0,05 maka H<sub>0</sub> diterima

### 3.8.3 Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2013:261) model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

Rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Dimana :

$\hat{Y}$  = partisipasi anggota

a = Konstanta

x = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien regresi

### 3.8.4 Uji T Parsial

Uji t pada dasarnya digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tingkat signifikannya (sig t) masing-masing variable independen dengan taraf sig = 0,05 . jika tingkat sig t lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  , maka hipotesisnya diterima yang artinya variable independent tersebut berpengaruh

signifikan terhadap variable dependen. Demikian sebaliknya, jika tingkat signifikan (sig t) lebih besar dari = 0,05 , maka hipotesisnya tidak diterima yang artinya variable independent tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependennya. Jika dinyatakan secara statistik adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau  $H_0: \beta_i = 0$

Artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variable tidak sama dengan nol, atau  $H_a: \beta_i \neq 0$

Artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Menurut Ghozali (2007). Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut table. Apabila nilai statistik t lebih tinggi dibanding nilai t tabel berarti diterima, hipotesis alternatif menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Jika t hitung > dari t tabel, maka  $H_0$  ditolak

Jika t hitung < dari t tabel, maka  $H_0$  diterima

Uji t digunakan untuk mengetahui masing- masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing- masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

$$t = r \sqrt{\frac{n - 3}{1 - r^2}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien regresi

$n$  = jumlah responden

### 3.8.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara nol (0) sampai dengan satu (1). Apabila koefisien determinasi nol (0) berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$(R^2) = \frac{b_1 \sum x_1 y_1 + b_2 \sum x_2 y_2 + b_3 \sum x_3 y_3 + b_4 \sum x_4 y_4}{\sum y^2}$$

Keterangan:

$(R^2)$  = koefisien determinasi

$b \sum xy$  = koefisien regresi antara variabel

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil kuisisioner anggota koperasi terhadap indikator- indikator kualitas pelayanan, anggota menilai kualitas pelayanan di ksp Cu harapan jaya kisaran sudah baik, mulai dari: kehandalan (*Reliabilitas*), Bukti Fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan tingkat partisipasi anggotanya baik. Uji t pada ke lima indikator menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil uji koefesien determinan, dari kualitas pelayanan (X) terhadap partisipasi anggota (Y) menunjukkan hasil  $R^2$  dengan 0,65 atau 65%, sehingga kualitas pelayanan mampu mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 65% dan sisanya 35% lainnya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 5.2 Saran

Peneliti menyampaikan saran berdasarkan hasil kesimpulan penelitian dengan harapan dapat digunakan pihak terkait. Adapun saran sebagai berikut:

1. Bagi Ksp Cu Harapan Jaya Kisaran, diharapkan tetap mempertahankan atau dalam pelayanan dilakukan secara maksimal untuk menumbuhkan partisipasi anggota yang baik.
2. Bagi penelitian yang mendatang diharapkan penelitian ini sebagai acuan terkait kualitas pelayanan mampu mempengaruhi partisipasi anggota. Kekurangan pasti juga ditemukan pada penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya

diharapkan dapat meneliti faktor faktor lain, (sekitar 35% sisanya) dengan berpotensi mempengaruhi tingkat partisipasi anggota di KSP Cu Harapan Jaya Kisaran.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Adhi Kusumastutu. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Budi

Aldy Rochmat, Purnomo. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Ghozali, Imam 2018. *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Semarang

Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Hendar dan Kusnadi. 1999. *Ekonomi Koperasi*, Jakarta: Lembaga Penerbit UI.

Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Prasetya, T.I. 2008. *Partisipasi dan Legal Draft*. Malang: Wordpres

Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global* (Edisi Pertama ed.). Ekonisia Fakultas Ekonomi Rineka Kary

Ropke, Jochen, 2000. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono 2019 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*).

Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Utama

Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Yoga Pratama Yogyakarta: ANDI

## Jurnal

Amran, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rofina Laundry Di Kecamatan Sinjai Utara (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai)*.

Gusnardi, H. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Unit Desa (Kud) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. 8, 1–11.

Khairani, G. V. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada KSP-PRI Harapan Baru Kota Sawahlunto*. 01(2), 430–439.

Ritonga, M. K., Hartini, S., Sari, E., & Anggota, P. (2022). *Tujuan utama Koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota-anggotanya. Demikian halnya bagi Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidempuan yang sejak awal berdirinya pada tahun 1970 sampai dengan sekarang masih menyediakan kebutuhan pokok d*. 10(3), 624–627.

Siswanto. (2015). *Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Layanan Keuangan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi*. *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*, 13(1), 1–100.

## Skripsi

Saputro, J. T. 2014. *Kedudukan Credit Union cindelas Tumangkardalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*. Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Atma Jaya Yogyakarta

## Undang Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.  
Undang- Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## WEBSITE

<https://kesbangpol.kulonprogokab.go.id/2023/July/17/bung-hatta-sang-bapak-koperasiindonesia>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Nama Karyawan Kopersi Harapan Jaya Kisaran

NO	NAMA	STATUS	JABATAN	UNIT
1	Jonri Natalis Naibaho, SE	Karyawan	Manejer	Kisaran
2	Daniel Sitanggung, SP	Karyawan	Audit Internal	Kisaran
3	Adriana Simanullang,SE	Karyawan	KaBag. Keuangan	Kisaran
4	Kaswan, SE	Karyawan	KaBag. IT & Adm	Kisaran
5	Roy Richard Tampubolon	Karyawan	Bag. Perkreditan	Kisaran
6	Kristina Sianipar	Karyawan	Kasir	Kisaran
7	Novita Theodora Sidauruk	Karyawan	Kasir	Kisaran
8	Sri Widari ,A.Md	Karyawan	PL. Kisaran	Kisaran
9	Romi Erikson Hulu	Karyawan	PL. Kisaran	Kisaran
10	Jusua Doly Syahputra Siregar	Karyawan	PL. Kisaran	Kisaran
11	Fransiskus Telaumbanua	Karyawan	Satpam	Kisaran
12	Kornel Butar butar	Karyawan	Satpam	Kisaran
13	Martin Fernando Samosir	Karyawan	Satpam	Kisaran
14	Shelly Fransiska Br Ginting	Karyawan	Ka. Unit	Uj. Padang
15	Riantini Siahaan	Karyawan	Ka. Unit	Ub. Rokan
16	Fransheri Manullang	Karyawan	PL. Ujung Batu Rokan	Ub. Rokan
17	Jeplin Simbolon, S.Pd	Karyawan	Ka. Unit	A. Nabara
18	Martin Mora Hasiholan Sagala	Karyawan	PL. Aek Nabara	A. Nabara
19	Arsenius P. Manurung,SE	Karyawan	Ka. Unit	Desa Gajah
20	Melania Naibaho	Karyawan	Ka. Unit	Simp. Empat
21	Intan Rani Angreani Gultom	Karyawan	PL. Simpang Empat	Simp. Empat
22	Hendra Edy Kusumah Sitinjak, SE	Karyawan	Ka. Unit	Air Joman
23	Januarisman Purba	Karyawan	Ka. Unit	Tanj. Leidong
24	Evika Luciana Sitanggung	Karyawan	Ka. Unit	Tanjung Balai
25	Elin Octaria Viona	Karyawan	PL. Tanjung Balai	Tanjung Balai

## Lampiran 2 Kuisioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Di KSP CU Harapan Jaya Kisaran

### I. Identitas Responden

Nama :  
 Usia :  
 Jenis kelamin :

### II. Petunjuk pengisian

Berilah tanda ceklis (√) pada pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan pendapat anda pada kolom yang tersedia.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

SS : sangat setuju (skor 5)  
 S : setuju (skor 4)  
 RR : ragu ragu (skor 3)  
 TS : tidak setuju (skor 2)  
 STS : sangat tidak setuju (skor 1)

### III. Daftar pertanyaan kualitas pelayanan

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
	<b>Tangibles (bukti fisik)</b>					
1	Sarana-prasarana di koperasi mendukung untuk proses pelayanan anggota					
2	Penampilan tugas koperasi rapi dan bersih					
	<b>Reliabilitas (kehandalan)</b>					
3	Koperasi sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Koperasi memberikan pelayanan sesuai dengan SOP					
5	Petugas koperasi menunjukkan sikap kepedulian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada anggota					
	<b>Responsiveness (ketanggapan)</b>					
6	Kesiapan petugas koperasi dalam menanggapi keluhan anggota dengan segera					
7	Koperasi mampu membantu anggota dalam mengatasi keluhan anggota					

	<b>Assurance (jaminan)</b>					
8	Koperasi memberikan jaminan pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele					
9	Dalam memberikan pelayanan teknis dan administrasi petugas koperasi bersikap terbuka dan jujur					
10	Pencairan dana yang dilakukan koperasi selalu tepat waktu sesuai dengan SOP					
	<b>Emphaty (empati)</b>					
11	Koperasi mampu memberikan kenyamanan saat berada di lingkungan koperasi					
12	Petugas koperasi memberikan respon yang baik dalam menerima kritik dan saran					
13	Pihak koperasi memberikan informasi layanan tanpa memandang status anggota					

#### IV. Daftar pertanyaan partisipasi anggota

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
	<b>Kesediaan anggota untuk memberikan sumber daya ekonomi (economic resources)</b>					
1	Saya melakukan simpanan wajib di koperasi setiap bulannya					
2	Saya melakukan simpanan sukarela di koperasi setiap bulannya					
	<b>Keikutsertaan anggota dalam pengambilan keputusan (decision making)</b>					
3	rutin mengikuti kegiatan rapat tahunan di koperasi Saya					
4	Saat rapat anggota berlangsung, saya memberikan kritik dan saran					
5	Setiap anggota menaati peraturan yang berlaku di koperasi					
	<b>Kesediaan anggota untuk memanfaatkan jasa-jasa / pelayanan koperasi (services)</b>					
6	Saya tidak hanya menyimpan tetapi juga meminjam di koperasi					
7	Saya membayar pinjaman tepat waktu dan sesuai dengan nominal yang telah disepakati					

8	Saya mau mengikuti pelatihan Pendidikan yang disediakan pihak koperasi					
---	--	--	--	--	--	--



**Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

NO	NAMA RESPONDEN	JK	USIA	KUALITAS PELAYANAN													Jlh X
				X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	
1	ROBERT PIUS MANIK	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	54
2	DESMAN SIMBOLON	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	54
3	Sabar Manik	L	61	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	54
4	Maria Goretti	P	64	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
5	Budin Abdon Sinaga	L	68	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	60
6	Artauli Manik	P	63	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	58
7	REMPI SITINJAK	P	70	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	58
8	MANEREP SIHOMBING	L	66	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	54
9	NELSON SIREGAR	L	61	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	51
10	JANSEN SIMANJUNTAK	L	66	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	53
11	Surung Nainggolan	L	62	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	55
12	Eronika Sijabat	P	57	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	58
13	ASIMUN SIRAIT	P	77	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	52
14	PINONDANG MANURUNG	P	71	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	54
15	Gusmanti Simbolon	L	67	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	54
16	Damianus Siboro	L	61	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	52
17	ARTATI LUMBAN TOBING	P	66	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	53
18	Patar Siboro	L	60	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	51
19	MICAEL MANULLANG	L	60	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	5	4	52
20	Masnur Silitonga	L	55	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	58
21	Nursani Br Nainggolan	P	60	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	57
22	Sihar Dolok Saribu	L	55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	55

23	SIHOL B HUTAHAEAN	L	69	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	56
24	Rumina Sianipar	P	55	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	53
25	LIDIA SINAGA	P	65	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	55
26	MANGIDOASI GULTOM	L	55	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55
27	Hendra Paulinus Simbolon	L	33	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	59
28	Tiur Nadeak	P	65	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	55
29	MEILINAR MANURUNG	P	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	55
30	KASIAMAN SITANGGANG	L	67	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
31	BINA MANIHURUK	P	71	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	51
32	BANDARIA NADAPDAP	P	69	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	56
33	SURADDEN MANURUNG	L	52	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	59
34	Natalia Paulina Simbolon	P	31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
35	Sahat Maruli Malau	L	63	3	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	46
36	Pardomuan Situmorang	L	59	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	45
37	Sarmauli Simbolon	P	56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
38	Radi Poda Situmorang	L	28	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	58
39	AGUNG HARADA SITUMORANG	L	25	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	57
40	Nurti Br. Sitorus	P	93	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	50
41	MANGASI MALAU	L	70	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	59
42	Ali A Sinaga	L	58	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	45
43	SAURIA SITUMORANG	P	68	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	51
44	Bine Sirait	P	52	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	53
45	Ferenli Simbolon	L	57	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	54
46	BINSAR SITANGGANG	L	62	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	55
47	Esdelina Panjaitan	P	62	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	47

48	Humala Sitorus	L	66	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	48
49	Riska Rumapea	P	57	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	4	4	4	51
50	Paian Manurung	L	56	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	53
51	Kanaria Br Manik	P	73	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	49
52	WALMAN SIPAPAGA	L	62	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	54
53	Nonni Br Mangunsong	P	90	3	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	5	4	46
54	MATIAS SITINJAK	L	70	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
55	ANTON PASARIBU	L	71	5	5	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	5	50
56	ROHANI C SINAGA	P	51	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	57
57	PARLINDUNGAN LUMBAN RAJA	L	51	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	54
58	ESTIN BATUARA	P	68	3	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	52
59	TONNER A PARHUSIP	L	52	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	5	54
60	REMINA BR. MANIK	P	80	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	51
61	Tio Rugun Sirait	P	78	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	5	4	4	51
62	ROSMAWATI DOLOKSARIBU	P	44	5	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	47
63	RAULI HUTABARAT	P	74	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	53
64	Roida Sitohang	P	58	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	53
65	Pegang Hutagaol	L	58	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	50
66	Maruli Manurung	L	58	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	48
67	Bonar Bonus Gultom	L	55	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	54
68	HAMMAN MANURUNG	L	23	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	52
69	Osten Sipayung	L	61	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	56
70	JINGKAT SEMBIRING	P	67	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	53
71	Tormauli Sitanggang	P	75	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	51
72	Rittar Simanjuntak	P	55	4	5	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	49

73	DOMU SINAGA	L	52	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	54
74	ARSINIUS NADAPDAP	L	61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	50
75	EDU ANJELIUS SIHOMBING	L	40	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	54
76	GUGUN PARLAUNGAN SINAGA	L	49	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	56
77	Robinson Batubara	L	56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
78	Jonri Natalis Naibaho, SE	L	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
79	MARTALINA DONGGARAN	P	59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
80	Manutur Sinaga	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
81	Sabam Malatua Nainggolan	L	53	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55
82	Posma Regina Samosir	P	59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
83	HEPPI SILALAH	P	59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
84	Maruba Tarigan	L	40	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	55
85	LUKERIA HARIANJA	P	48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
86	Saur Raja Situmorang	L	71	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	58
87	Marince Simanjuntak	P	85	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
88	Tarles Marbun	L	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
89	Oslan Sitanggung	L	45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
90	HISAR SITANGGANG	L	43	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	55
91	Lentina Sitohang	P	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
92	TERESIA RISDARIA SIMBOLON	P	43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
93	Jahot Simbolon	L	47	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	55
94	RAMLI VIKTOR SIBORO	L	55	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
95	TIORIA SITUMORANG	P	75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
96	KERNE HUTABALIAN	P	72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	50
97	MANGASI PANDIANGAN	L	56	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37

98	Dumawan D Sinaga	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
99	RUMINTA MANURUNG	P	70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
100	BUNGA INIMKRISTINA MANURUNG	P	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Partisipasi Anggota (Y)**

NO	NAMA RESPONDEN	Partisipasi Anggota								Jlh Y
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	
1	ROBERT PIUS MANIK	4	4	4	4	4	5	5	3	33
2	DESMAN SIMBOLON	4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	Sabar Manik	5	5	3	3	5	4	3	4	32
4	Maria Goretti	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	Budin Abdon Sinaga	5	5	5	5	3	5	5	4	37
6	Artauli Manik	5	5	4	5	3	5	5	4	36
7	REMPI SITINJAK	4	4	4	5	4	5	5	5	36
8	MANEREP SIHOMBING	4	4	5	4	5	4	4	5	35
9	NELSON SIREGAR	4	4	5	4	5	4	3	5	34
10	JANSEN SIMANJUNTAK	4	4	5	5	3	4	4	3	32
11	Surung Nainggolan	5	5	3	3	4	5	4	4	33
12	Eronika Sijabat	5	5	4	4	5	5	5	4	37
13	ASIMUN SIRAIT	3	3	5	4	4	4	4	5	32
14	PINONDANG MANURUNG	4	4	4	5	3	3	3	5	31
15	Gusmanti Simbolon	3	3	4	3	5	5	5	5	33
16	Damianus Siboro	5	5	5	4	4	5	4	4	36
17	ARTATI LUMBAN TOBING	4	4	4	5	4	5	3	3	32
18	Patar Siboro	4	4	4	3	4	4	5	4	32
19	MICAEL MANULLANG	5	5	3	4	5	3	4	4	33
20	Masnur Silitonga	3	3	4	5	4	5	4	5	33
21	Nursani Br Nainggolan	5	5	5	4	3	4	5	4	35
22	Sihar Dolok Saribu	4	4	4	4	5	5	5	4	35
23	SIHOL B HUTAHAEAN	3	3	4	4	4	5	5	5	33
24	Rumina Sianipar	4	4	3	5	4	5	3	3	31
25	LIDIA SINAGA	5	5	3	5	4	3	4	4	33
26	MANGIDOASI GULTOM	5	5	5	5	5	4	3	5	37
27	Hendra Paulinus Simbolon	5	5	5	3	3	3	5	4	33
28	Tiur Nadeak	5	5	4	5	4	5	5	3	36
29	MEILINAR MANURUNG	4	4	4	4	5	5	2	3	31
30	KASIAMAN SITANGGANG	4	4	5	3	5	5	4	5	35
31	BINA MANIHURUK	3	3	4	3	4	4	5	5	31
32	BANDARIA NADAPDAP	5	5	4	5	3	4	3	4	33
33	SURADDEN MANURUNG	4	4	5	5	3	3	4	4	32
34	Natalia Paulina Simbolon	4	4	4	5	5	5	2	4	33
35	Sahat Maruli Malau	3	3	4	4	4	3	3	3	27
36	Pardomuan Situmorang	3	3	3	3	5	5	4	5	31
37	Sarmauli Simbolon	5	5	5	2	4	4	3	5	33
38	Radi Poda Situmorang	5	5	4	4	5	3	3	4	33
39	AGUNG HARADA SITUMORANG	5	5	2	4	5	5	3	3	32

40	Nurti Br. Sitorus	4	4	4	2	4	5	2	5	30
41	MANGASI MALAU	5	5	4	4	4	5	4	4	35
42	Ali A Sinaga	3	3	3	4	4	5	4	3	29
43	SAURIA SITUMORANG	4	4	4	4	3	4	4	5	32
44	Bine Sirait	4	4	3	4	3	4	3	5	30
45	Ferenli Simbolon	5	5	4	3	4	4	3	5	33
46	BINSAR SITANGGANG	5	5	4	3	5	5	4	4	35
47	Esdelina Panjaitan	3	3	2	3	4	4	4	4	27
48	Humala Sitorus	4	4	4	4	5	4	4	5	34
49	Riska Rumapea	5	5	3	4	5	4	4	5	35
50	Paian Manurung	3	3	4	3	5	5	3	5	31
51	Kanaria Br Manik	3	3	4	4	5	3	3	5	30
52	WALMAN SIPAPAGA	4	4	2	4	4	3	4	4	29
53	Nonni Br Mangunsong	3	3	3	4	4	5	4	4	30
54	MATIAS SITINJAK	5	5	4	3	3	4	4	4	32
55	ANTON PASARIBU	5	5	4	4	5	3	3	5	34
56	ROHANI C SINAGA	5	5	3	4	4	5	4	3	33
57	PARLINDUNGAN LUMBAN RAJA	5	5	4	4	2	3	4	4	31
58	ESTIN BATUARA	3	3	4	3	2	4	3	5	27
59	TONNER A PARHUSIP	4	4	4	4	2	5	4	4	31
60	REMINA BR. MANIK	3	3	3	4	4	5	4	4	30
61	Tio Rugun Sirait	4	4	4	4	4	3	4	2	29
62	ROSMAWATI DOLOKSARIBU	5	5	4	4	3	4	3	2	30
63	RAULI HUTABARAT	5	5	3	4	3	3	4	4	31
64	Roida Sitohang	5	5	3	3	3	3	4	3	29
65	Pegang Hutagaol	4	4	3	3	4	5	4	3	30
66	Maruli Manurung	3	3	4	4	4	5	4	3	30
67	Bonar Bonus Gultom	3	3	3	4	4	4	4	2	27
68	HAMMAN MANURUNG	5	5	4	4	4	3	4	4	33
69	Osten Sipayung	4	4	4	3	3	5	4	4	31
70	JINGKAT SEMBIRING	4	4	4	4	4	2	4	4	30
71	Tormauli Sitanggang	5	5	3	3	4	4	4	4	32
72	Rittar Simanjuntak	4	4	4	3	4	3	4	2	28
73	DOMU SINAGA	5	5	4	4	3	2	4	3	30
74	ARSINIUS NADAPDAP	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	EDU ANJELIUS SIHOMBING	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	GUGUN PARLAUNGAN SINAGA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	Robinson Batubara	3	3	3	3	3	3	3	3	24
78	Jonri Natalis Naibaho, SE	3	3	3	3	3	3	3	3	24
79	MARTALINA DONGGARAN	3	3	3	3	3	3	3	3	24
80	Manutur Sinaga	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	Sabam Malatua Nainggolan	5	5	4	4	4	4	4	4	34
82	Posma Regina Samosir	4	4	4	4	4	4	4	4	32

83	HEPPI SILALAH	4	4	4	4	4	3	4	4	31
84	Maruba Tarigan	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	LUKERIA HARIANJA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	Saur Raja Situmorang	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	Marince Simanjuntak	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	Tarles Marbun	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	Oslan Sitanggang	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	HISAR SITANGGANG	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	Lentina Sitohang	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	TERESIA RISDARIA SIMBOLON	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	Jahot Simbolon	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	RAMLI VIKTOR SIBORO	2	2	2	2	2	2	2	2	16
95	TIORIA SITUMORANG	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	KERNE HUTABALIAN	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	MANGASI PANDIANGAN	2	2	3	3	3	3	3	3	22
98	Dumawan D Sinaga	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	RUMINTA MANURUNG	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	BUNGA INIMKRISTINA MANURUNG	4	4	4	4	4	4	4	4	32

## Lampiran 5 Hasil Olah Data Spss

### 1. Uji validitas

#### Kualitas pelayanan X1

##### Correlations

		X1.1	X1.2	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.737**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.737**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.937**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

#### Kualitas pelayanan X2

##### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.375**	.378**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.375**	1	.341**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.378**	.341**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.788**	.748**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## Kualitas pelayanan X3

## Correlations

		X3.1	X3.2	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.676**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.676**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.912**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

## Kualitas pelayanan X4

## Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.365**	.349**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.365**	1	.463**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.349**	.463**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.775**	.751**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## Kualitas pelayanan X5

## Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.527**	.539**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.527**	1	.504**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.539**	.504**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.820**	.836**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## Partisipasi anggota Y

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Partisipasi
Y1	Pearson Correlation	1	1.000**	.234*	.230*	.096	.029	.173	.074	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.021	.342	.774	.085	.467	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	1.000**	1	.234*	.230*	.096	.029	.173	.074	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.021	.342	.774	.085	.467	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.234*	.234*	1	.257**	.069	.119	.225*	.352**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.019	.019		.010	.497	.239	.024	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.230*	.230*	.257**	1	.071	.135	.190	.019	.477**
	Sig. (2-tailed)	.019	.019	.010		.497	.239	.024	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.010		.481	.181	.059	.849	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.096	.096	.069	.071	1	.315**	.011	.295**	.466**
	Sig. (2-tailed)	.342	.342	.497	.481		.001	.917	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.029	.029	.119	.135	.315**	1	.223*	.193	.490**
	Sig. (2-tailed)	.774	.774	.239	.181	.001		.026	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.173	.173	.225*	.190	.011	.223*	1	.108	.475**
	Sig. (2-tailed)	.085	.085	.024	.059	.917	.026		.285	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.074	.074	.352**	.019	.295**	.193	.108	1	.502**
	Sig. (2-tailed)	.467	.467	.000	.849	.003	.055	.285		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Partisipasi	Pearson Correlation	.663**	.663**	.563**	.477**	.466**	.490**	.475**	.502**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## 2. Uji Reliabilitas

### Kualitas pelayanan X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	2

### Kualitas pelayanan X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

### Kualitas pelayanan X3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	2

### Kualitas pelayanan X4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	3

### Kualitas pelayanan X5

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	3

### Partisipasi anggota Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.648	8
------	---

### 3. Uji normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89040631
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	.047
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### 4. Uji regresi linier sederhana

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	671.200	1	671.200	185.923	.000 <sup>b</sup>
	Residual	353.790	98	3.610		
	Total	1024.990	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.657	1.979		2.354	.021
	X	.514	.038	.809	13.635	.000

a. Dependent Variable: Y

## 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.651	1.90003

## 6. Uji t parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.557	1.529		12.792	.000
	x1	1.447	.183	.625	7.927	.000

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.743	2.083		9.000	.000
	x2	1.069	.173	.530	6.184	.000

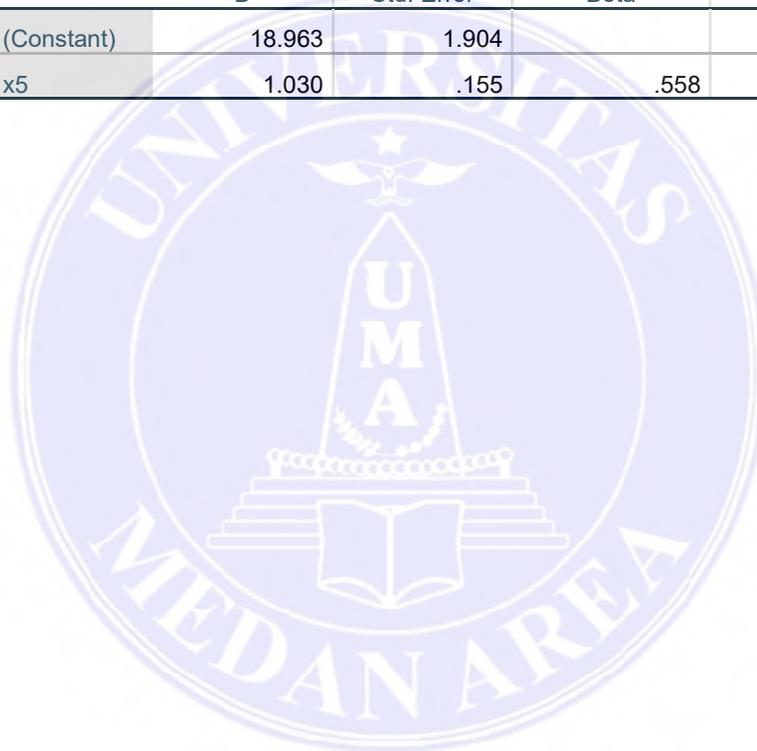
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.373	1.919		12.179	.000
	x3	1.020	.238	.398	4.291	.000

## Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	20.228	1.895		10.672	.000
	x4	.950	.158	.519	6.016	.000

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	18.963	1.904		9.960	.000
	x5	1.030	.155	.558	6.657	.000



### Lampiran 6 Nilai Nilai r Product Moment

#### NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373

### Lampiran 7 7 t Table

**t Table**

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
<b>Z</b>	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	<b>Confidence Level</b>										

## Lampiran 8 Surat Pengambilan Data Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estata ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1754/FIS.2/01.10/IX/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 September 2023

Yth,  
**Pimpinan Koperasi Harapan Jaya Kisaran  
Di Tempat**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Eva Novianti Muham  
N P M : 198520063  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Koperasi Harapan Jaya Kisaran**, dengan judul Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam di Koperasi Harapan Jaya Kisaran"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
**Dr. Ebrati Juliana Hasibuan, M.Si**

CC : File,-



## Lampiran 9 Surat Selesai Riset



**KOPERASI KREDIT (CREDIT UNION)  
HARAPAN JAYA**  
Jl. Panglima Polem No. 01 ☎ (0623) 43981 KISARAN – 21216  
Email : [kopditcuharapanjaya@yahoo.co.id](mailto:kopditcuharapanjaya@yahoo.co.id)  
Badan Hukum No. : AHU-0000268.AH.01.27 TAHUN 2020  
NPWP : 02.929.100.2-115.000 – NIK : 1208160020057



Kisaran, 2 April 2024

Nomor : 313/CU-HJ/Kis/IV/2024

Hal : *Selesai Riset*

Kepada Yth. :

Bapak/Ibu Dekan  
Universitas Medan Area  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Di –

**Medan**

1. Dengan hormat, sesuai dengan surat yang kami terima pada tanggal 2 Oktober 2023 Nomor : 1756/FIS.2/01.10/IX/2023 tentang Permohonan Riset oleh salah seorang Mahasiswa Universitas Medan Area yang bernama tersebut di bawah ini :  
N a m a : Eva Novianti Muham  
NPM : 198520063  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Simpan Pinjam di KSP CU. Harapan Jaya Kisaran"**
2. Telah selesai melakukan Riset di KSP CU. Harapan Jaya Kisaran yang dilaksanakan pada tanggal 5 Oktober s.d 19 Oktober 2023.
3. Demikian surat ini disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manager,  
KSP CU. Harapan Jaya Kisaran

  
**JONRI NATALIS NAIBAHO, SE**

## Lampiran 10 Foto Dokumentasi Penelitian



## Foto Bersama pegawai koperasi harapan jaya kisaran





**Tampilan ruang tunggu dan tellet di koperasi harapan jaya kisaran**





Penampakan parkir koperasi harapan jaya kisaran dan pos satpam

