PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN SIMPANAN ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA SETARA KLATEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna mencapai Gelar
Sarjana S-1 Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Widya Dharma Klaten

Oleh:

ARI WICAKSONO PUTRO
1021103321

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN SIMPANAN ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA SETARA KLATEN

Diajukan Oleh :

Ari Wicaksono Putro

NIM. 1021103321

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di Hadapan

Dewan Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

Tanggal 12 Mei 2015

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
H. Abdul Hadi, S.E., M.M.	**Jarot Prasetyo, S.E., M.Si.**
NIK. 690 498 200	**NIK. 690 301 251**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.

NIK. 690 098 194

HALAMANAN PENGESAHAN

Diterima dan disetuji oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten, pada :

Hari/ Tanggal :

Tempat : Universitas Widya Dharma Klaten

Dewan Penguji

Ketua

H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.
NIK. 690 301 250

Sekretaris

Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK. 690 098 194

Penguji Utama

H. Abdul Hadi, S.E., M.M.
NIK. 690 498 200

Pembimbing Pendamping

Jarot Prasetyo, S.E., M.Si.
NIK. 690 301 251

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi

H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.
NIK. 690 301 250

MOTTO

"Ilmu adalah harta yang tak akan pernah hilang"

"Jadikan Kesalahan Masa Lalu Sebagai Alat Untuk Menghadapi Masa Depan"

"Jika mempunyai keahlian sama dengan orang lain, jadilah terbaik di antara mereka"

"Kalo Ingin Sukses, Jangan Mencari Kerja Tapi Buatlah Pekerjaan"

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN SIMPANAN ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA SETARA KLATEN".**

Penyusun skripsi ini merupakan salah satu kewajiban mahasiswa untuk melengkapi tugas dan persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd, selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Arif Julianto, SN, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Abdul Haris, SE., M.M, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Bapak Abdul Hadi, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jarot Prasetyo, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Tim Penguji yang telah memberikan masukan untuk sempurnanya penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Universitas Widya Dharma Klaten yang telah mentransfer ilmu kepada penulis serta terima kasih atas semua petunjuk dan bimbingannya.
8. Pimpinan koperasi wanita "SETARA" Klaten.
9. Istri dan anakku tersayang yang telah mendukung baik moril maupun materil hingga selesainya penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan dorongan dan bantuannya kearah terselesainya skripsi ini.

Mengingat terbatasnya pengetahuan dan segala sesuatunya, skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi serta bagi penulis sendiri.

Klaten, Mei 2015

Penulis

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Istriku tersayang
2. Anakku tercinta
3. Teman-teman setiaku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN MOTO iv
KATA PENGANTAR v
PERSEMBAHAN vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
ABSTRAK xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Alasan Pemilihan Judul 2
C. Penegasan Judul 4
D. Pembatasan Masalah 4
E. Perumusan Masalah 5
F. Tujuan Penelitian 5
G. Manfaat Penelitian 6
H. Hipotesa Penelitian 6
I. Metodologi Penelitian 6
J. Sistematika Penulisan 13
BAB II LANDASAN TEORI 15
A. KOPERASI 15
1. Pengertian Koperasi 15
2. Tujuan Koperasi 17
3. Jenis-jenis Koperasi 19
4. Permodalan Koperasi 21
B. Pelayanan 22
1. Pengertian Pelayanan 22
2. Karakteristik Pelayanan 23
3. Bentuk-bentuk Pelayanan yang Baik 27
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan 27
C. Mutu Pelayanan 28
D. Dimensi Mutu Pelayanan 31
BAB III GAMBARAN UMUM KOPERASI WANITA SETARA 34
A. Organisasi dan Tata Kerja Koperasi Wanita SETARA 35
B. Mutu Pelayanan Koperasi Wanita SETARA 43
C. Simpanan dan Kredit Koperasi Wanita SETARA 43
D. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan 45

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN 46
A. Analisa Regresi dan Sederhana 48
B. Analisa Koefisien Korelasi 49
C. Analisa Koefisien Determinasi 51
D. Uji t (t-test) 51

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 54
A. Simpulan 54
B. Saran 55

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1
Parameter Uji t ---------- 13
Gambar 1.2
Karakteristik Jasa ---------- 26
Gambar 1.3
Model Konsep Kualitas Pelayanan ---------- 30
Gambar 1.4
Struktur Organisasi Kopwan Setara Klaten ---------- 36
Gambar 1.5
Responden Berdasarkan Usia ---------- 44
Gambar 1.6
Parameter Uji t ---------- 52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1

Interpelasi Koefisien Korelasi ---------- 11

Tabel 1.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ---------- 44

Tabel 1.3

Tanggapan Respondenterhadap Variabel Mutu Pelayanan ---------- 45

Tabel 1.4

Perhitungan Regresi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap

Peningkatan Simpanan Anggota ---------- 47

ABSTRAK

Ari Wicaksono Putro, Nim. 1021103321, Skripsi "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN SIMPANAN ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA SETARA KLATEN".

Alasan Pemilihan judul dalam penelitian ini adalah karena pelayanan kepada konsumen pada koperasi apalagi di bidang jasa, pelayanan adalah hal yang utama karena dengan pelayanan yang bermutu maka akan mampu mejamin kelangsungan hubungan yang serasi dan bermakna begitu pula sebaliknya bahwa tanpa ada pelayanan yang baik maka tidak pelak bagi konsumen/ anggota akan berpaling kepada perusahaan/ koperasi lain.

Permasalahan yang penulis ajukan adalah bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap peningkatan simpanan anggota. Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini meliputi pengumpulan data dari sumber-sumber data terdiri dari observasi, wawancara dan kuisioner.

Dari analisa data diperoleh hasil penghitungan analisa regresi sederhana yakni Y= -89,535+4,10X ini mengandung arti bahwa apabila mutu pelayanan mengalami perubahan sebesar satu persen (%), maka bearnya peningkatan simpanan akan berubah sebesar 4,10. Sedangkan hasil analisa koefisien korelasi atau r = 0,8422. Hal ini mengandung pengertian bahwa hubungan antara mutu pelayanan dengan hasil perhitungan uji-t, dimana nilai t hitung = 6,62776 > daripada nilai t tabel, yang berarti bahwa hipotesa yang diajukan terbukti secara sangat signifikasi antara mutu pelayanan dengan jumlah simpanan anggota.

ABSTRACT

Ari Wicaksono Putro, Nim. 1021103321, Thesis "EFFECT ON THE IMPROVEMENT OF QUALITY OF SERVICE MEMBERS OF DEPOSITS AT KOPERASI WANITA SETARA KLATEN".

Reason Selection of titles in this study is that service to consumers in cooperation especially in the field of services, the service is the main thing because the quality services it will be able to assure the continuity of harmonious relations and vice versa meaning that without good service it is no doubt for consumers / members will turn to the company / other cooperatives.

The problems that the authors ask is how to influence the quality of service to the increase in member savings. The method used in the conduct of the study include collecting data from data sources consist of observation, interviews and questionnaires.

From the analysis of the data obtained counting results of simple regression analysis that is Y = -89.535 + 4,10X This implies that if the quality of service experienced a change of one per cent (%), then the deposit will be changed bearnya increase of 4,10. While the results of the analysis or the correlation coefficient r = 0.8422. This implies that the relationship between service quality with the calculated t-test, where the value t = 6.62776> than t table value, which means that the proposed hypothesis proved to be very significance between the quality of service the number of members' savings.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalah

Dalam tata perekonomian Indonesia telah membagi kegiatannya menjadi tiga kelompok Badan Usaha Milik Negara, Koperasi dan Badan Milik Swasta. Dari ketiga kekuatan ekonomi nasional itu Pemerintah mengharapkan bahwa kesemuanya itu perlu dikembangkan menjadi komponen-komponen yang saling mendukung dan terpadu di dalam sistem ekonomi nasional.

Di Indonesia Koperasi sebagai salah satu sektor Perekonomian Negara yang bersifat positif serta kreatif yang termuat dalam pasal 33 UUD 1945 ayat (1) yang menjelaskan bahwa sistem perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan.

Tujuan utama koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, karena koperasi dipandang sebagai soko guru Indonesia yang berkembang dari bawah kemudian berangsur-angsur ke atas. Maka koperasi harus dikelola dengan baik sebagai layaknya bentuk badan usaha lainnya.

Dalam perkembangannya, koperasi ditunut adanya pengelolaan secara lebih profesional. Usaha ini disertai pembinaan yang diutamakan pada Koperasi Unit Desa dan koperasi fungsional seperti: Koperasi Buruh dan Koperasi Perusahaan, Pegawai Negri, Mahasiswa, dan sebagainya, sehingga koperasi memberdaya dan makin memasyarakat. Selain adanya pembinaan

peranan koperasi juga perlu ditingkatkan dan diperluas di berbagai sektor seperti pertanian, perindustrian, perdagangan dan lain-lain.

Koperasi Wanita Setara pada awalnya dibentuk untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya yang sebagaian menjadi luas pada masyarakat umumnya yang membutuhkan pelayanan jasa koperasi tersebut.

Usaha koperasi dalam menjaga kelangsungan hidupnya adalah bagaimana modal koperasi itu cepat bertambah besar dan bagaimana modal itu bisa disalurkan kepada anggota dan masyarakat. Denga penambahan modal melalui beberapa simpanan seperti: simpanan wajib, simpanan sukarela dan mungkin dengan saham, maka mungkin meningkatnya modal yang dikelola koperasi akan lebih besar sehingga koperasi tersebut bisa membiayai kredit kepada anggota atau masyarakat sesuai dengan yang dikehendaki. Disamping dengan peningkatan simpanan, tidak lepas juga agar modal yang besar itu akan dapat tersalurkan kepada anggota maupun masyarakat maka perlu sekali adanya usaha untuk menyalurkan modal tersebut. Dalam memperlancar penyaluran modal atau dana koperasi itu bisa optimal diperlukan usaha untuk memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bemutu perlu dilakukan setiap pengusaha karena pada umumnya konsumen atau nasabah itu menginginkan adanya kepuasan.

Dengan demikian penyusun dapat mengambil kesimpulan bahwa di dalam mengembangkan usaha koperasi itu sangat dibutuhkan modal atau dana dari anggota sebesar-besarnya dan juga adanya usaha untuk memperlancar penyaluran dana tersebut melihat latar belakang diatas, maka penyusun tugas akhir berusaha memecahkan masalah yang dihadapi koperasi

dengan mengambil judul : “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Peningkatan Simpanan Anggota Pada Koperasi Wanita setara Klaten”

B. Alasan Pemilihan Judul

Dalam setiap kegiatan usaha dituntut tujuan akhir yaitu kepuasan pada konsumen. Dan lebih dari itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan/ koperasi yang bersangkutan. Dapat diibaratkan bahwa konsumen adalah raja, sehingga pelayanan yang bermutu dan optimal harus dikedepankan agar dapat menjamin kelangsungan hubungan yang serasi dan terjamin. Apalagi di bidang jasa, pelayanan adalah hal yanng utama, tanpa pelayanan yang baik maka takpelak bagi konsumen/ anggotaakan berpaling kepada perusahaan/ koperasi lain. Tetapi ika pelayanan suatu perusahaan dirasa memuaskan para konsumen, maka kelangsungan hubungan akan terjaga lebih lama. Bahkan pada suatu kasus seringkali konsumen secara “emosional” menganggap bahwa kalau tidak pada perusahaan jasa tertentu, tidak mau. Hal itu tentu saja sangat berkaitan dengan adanya mutu pelayanan. Apalagi pada koperasi, mutu pelayanan hendaknya tetap dijaga, bahkan harus senantiasa ditingkatkan agar para konsumen/ anggota tidak berpaling pada koperasi/ perusahaan jasa yang lain.

Dengan memandang latar belakang masalah di atas, maka penyusunan mengambil keputusan untuk menentukan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Peningkatan Simpanan dan Kredit pada Koperasi Wanita Setara Klaten.

C. Penegasan Judul

Pengertian dari pelayanan adalah suatu simultan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas oleh suatu koperasi baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak sehingga dapat dirasakan langsung oleh para anggotanya. Dan yang lebih penting dapat menimbulkan rasa puas pada diri anggota atau masyarakat sehingga para anggota tidak akan melitik perusahaan atau koperasi yang lain.

Sedangkan penertian mutu pelayanan adalah kualitas yang baik yang berupa fasilitas yang telah yang telah disediakan oleh suatu koperasi. Bentuk mutu pelayanan ini meliputi lima unsur utama sebagai cermin mutu pelayanan yang baik yang diberikan koperasi. Kelima unsur utama tersebut adalah berujud *(Tangible)*, kehandalan *(Reliability)*, tanggapan *(Responsiveness)*, keyakinan *(Assurance)*, empati *(Empathy)*.

Peningkatan simpanan anggota memiliki arti berkembangnya jumlah dana yang disimpan di koperasi secara nominal (secara kualitatif). Hal tersebut juga berarti bertambahnya anggota yang menyimpan dana di koperasi (secara kuantitatif).

D. Pembatasan Masalah

Pada penelitian skripsi ini masalah maupun komponen yang menyertai dibatasi sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan yang dimaksud adalah faktor-faktor material maupun immaterial yang menjadi fasilitas koperasi. Misalnya jenis pelayanan, ketepatan waktu, penawaran bunga, pelayanan langsung kepada anggota dan lain-lain.

2. Yang dimaksud dengan pertumbuhan usaha dibatasi dengan semakin bertambahnya anggota dan peningkatan pendapatan koperasi
3. Mutu pelayanan yang dimaksud adalah mutu pelayanan yang dijalankan oleh koperasi kepada anggota.

E. Perumusan Masalah

Dari gambaran dan perumusan diatas, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan dapat mempengaruhi peningkatan jumlah simpanan pada Koperasi Wanita?
2. Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan terhadap peningkatan simpanan dan kredit pada Koperasi Wanita Setara Klaten?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji adanya pengaruh mutu pelayanan Koperasi Wanita Setara Klaten?
2. Untuk menguji gambaran tentang pentingnya mutu pelayanan suatu perusahaan jasa dalam hal ini khususnya jasa koperasi terhadap anggota yang dapat berimplikasi terhadap adanya pertumbuhan usaha.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

   Sebagai sesuatu keinginan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai dunia koperasi dan sebagai bahan untuk menyusun skripsi.

2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dari hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumbangan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

3. Bagi Masyarakat

   Sebagai sumbangan informasi bagi masyarakat dalam menentukan pilihan kepercayaan pada suatu koperasi.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah keberadaannya dan masih perlu diuji kebenarannya atau kenyataannya. Berdasarkan dari landasan teori di atas, maka dalam penelitian ini penulis memberikan hipotesis adalah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap peningkatan simpanan anggota Koperasi Wanita Setara Klaten.

I. Metodologi Penelitian

Peneitian lapangan merupakan suatu cara untuk memperoleh keterangan data dengan mengadakan analisis dan observasi secara langsung terhadap obyek tertentu pada suatu perusahaan/ koperasi, yang merupakan

tujuan utama dalam pembahasan. Adapun obyek penelitian, populasi, sampel, variabel, sumber, teknik pengumpulan dan analisis data sebagai berikut:

1. Obyek Penelitian

   Dalam penelitian ini penulis mengambil obyek penelitian pada Koperasi Wanita Setara Klaten.

2. Sumber Data

   Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

   a. Data Primer

      Data ini diperoleh langsung dari pihak berwenang yang mewakili koperasi. Data ini juga diperoleh dengan melihat dan menganalisa obyek-obyek yang diteliti.

   b. Data Sekunder

      Data diperoleh secara tidak langsung dengan cara mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku literature, brosur yang berkatan dengan permasalahan tentang obyek penelitian. Data ini diperoleh dri sumber-sumber koperasi berupa laporan manajeman

3. Metode Pencarian Data

   a. Metode Wawancara

      Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dengan obyek penelitian, guna memperoleh data yang diperlukan.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung mengenai keadaan koperasi yang sebenarnya, terutama terhadap permasalahan yang diteliti

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang dilakukan penulis dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan serta buku, brosur yang ada pada koperasi.

d. Kuisioner atau Angket

Metode ini akan lebih praktis dar real dalam mengumpulkan data. Kuisioner adalah metode pencarian data dengan menyebarkan angket kepada responden.

e. Populasi dan Sampel

Meurut Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo (1993 : 70) populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek/ satuan-satuan/ individu-individu yang karakeristiknya sudah diduga. Populasi pada penelitian ini adalah semua anggota koperasi koperasi wanita setara yang jumlah anggotanya 31 anggota yang bisa diakses dalam penelitian. Sedangkan untuk pengambilan sampel data penulis mengambil 20 anggota koperasi secara random.

f. Variabel Operasional

1) Variabel Independent adalah mutu pelayanan, yang di dalamnya terdapat beberapa unsur/ dimensi antara lain:

a) *Tangible*: ditujukan untuk fasilitas fisik yang nampak.

b) *Reability*: ditujukan untuk kecepatan dan kesiapan petugas/ pengurus.

c) *Responsiviness*: ditujukan untuk kecepatan tanggapan atas permasalahan anggota.

d) *Assurance*: ditujukan untuk jaminan atau kepastian.

e) *Empathy*: ditujukan untuk berbagai kemudahan yang disediakan.

Semua unsur/ dimensi pelayanan tersebut diatas merupakan satu kesatuan variabel independent yang mempengaruhi secara serempak

2) Variabel Dependent disini adalah pertumbuhan simpanan yaitu terjadinya kenaikan simpanan dari watu ke waktu.

g. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan antara lain sebagai berikut:

1) Analisi Kualitatif

Merupakan analisis yang penyajiannya dalam bentuk keterangan dan pembahasan teoritis. Analisis ini berupa pandangan-pandangan atau pendapat-pendapat, pemikiran dan pertimbangan yang sifatnya subyektif. Analisis ini dimaksudkan untuk mendukung atau memperjelas dari hasil perhitungan secara kuantitatif.

2) Analisis Kuantitatif

Yaitu suatu bentuk analisis yang penyajiannya berupa angka-angka yang dapat diukur dan dihitung.

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui berubahnya variabel terikat yang dipengaruhi variabel bebas. Untuk regresi linier sederhana persamaannya adalah (Djarwanto dan Pangestu Subagyo: 2000 : 285)

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Peningkatan simpanan anggota koperasi

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi X

X = Mutu pelayanan

b) Analisis Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat kedekatan antara variabel bebas dengan variabel terkait, menurut Djarwanto dan Pangestu Subagyo (2000 : 327) rumus yang digunakan adalah:

$$r = \frac{n\sum XiYi - \sum XiYi}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Xi)^2\}}}$$

Dimana

r = koefisien korelasi

Xi = Variabel bebas (mutu pelayanan)

Yi = variabel terkait (peningkatan simpanan anggota)

Adapun interprestasi terhadap kuatnya hubungan tersebut, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2005 : 183) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,50 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

c) Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya pengaruh variabel bebas (mutu pelayanan) terhadap variabel terkait (peningkatan simpanan anggota) dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

Kd = koefisien determinasi

d) Uji t (t-test)

Untuk membuktikan bahwa korelasi peningkatan simpanan anggota dengan mutu pelayanan bukan merupakan suatu kebetulan saja, maka dilakukan hipotesa dengan menggunakan uji t atau t-test, dengan rumus (Djarwanto dan Pangestu Subagyo (200:307)

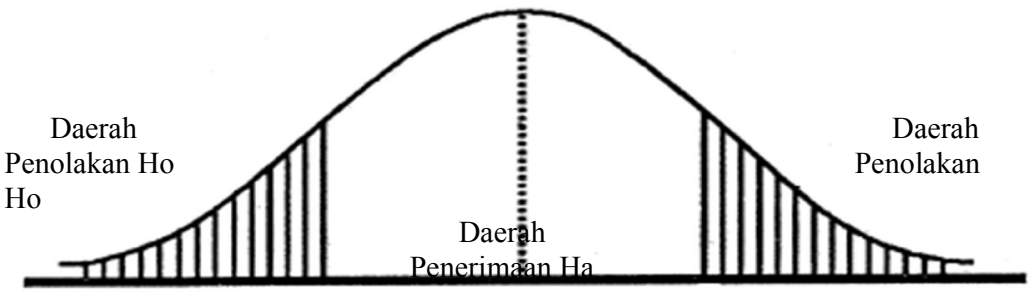
$$t = r\sqrt{\frac{n-2}{n-1}}$$

- Bila Ho : α = 0, tidak ada hubungan/ korelasi antara X dan Y
- Bila Ho : α ≠ 0, ada hubungan/ korelasi antara X dan Y
- Derajat penyimpanan 0,05 dengan memakai kedua ujung kurve
- Derajat kebebasan n – 2
- Derajat keyakinan 95%

Kriteria penerimaan hipotesis dapat ditentukan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel seperti dibawah ini:

- Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y
- Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima, berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y

Dari hasil pengujian tersebut diatas dapat digambarkan dalam parameter sebagai berikut:



Gambar 1.1
Parameter Uji t
Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Peningkatan Simpanan

J. Sistemaika Penulisan

Sistematika pembahasan di dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Judul, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Landasan Teori, Hipotesa Penelitian, Metodologi Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pengertian Koperasi,Pelayanan, Mutu Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Berdirinya KOPERASI WANITA SETARA, Organisasi dan Tata Kerja, Jenis-jenis Usaha KOPERASI WANITA SETARA, Mutu Pelayanan KOPERASI WANITA SETARA, Simpanan dan Kredit KOPERASI WANITA SETARA.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Analisa Regresi Linier Sederhana, Analisa Koefisien Korelasi, Analisa Koefisien Determinasi.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan, Saran-saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari uraian bab-bab yang ada di depan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota merupakan salah satu strategi penjualan jasa KOPERASI WANITA SETARA sehingga dengan memberikan pelayanan yang bermutu akan dapat meningkatkan jumlah simpanan dan jumlah kredit terutama simpanan sukarela dan pemupukan modal.
2. Mutu pelayanan yang diberikan menyangkut masalah cepatnya memberikan pelayanan, keramahan dan kecakapan dalam memberikan kredit serta tersedianya dana untuk memenuhi jumlah kredit dan lain-lain.
3. Pertumbuhan simpanan, besar simpanan pada tahun 2009 sebesar Rp.148.720.022, dan tahun 2010 besar simpanan meningkat menjadi Rp.210.707.570
4. Dari hasil perhitungan analisa regresi linier sederhana didapatkan nilai Y= -89,535 + 4,10X, sehingga dari rumus tersebut dapat diartikan bahwa apabila mutu pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu persen (%), maka besarnya peningkatan simpanan akan berubah sebesar 4,10. Demikian pula sebaliknya.

5. Dari analisa korelasi didapat angka r = 0,822 yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan atau pengaruh yang sangat signifikan atara mutu pelayanan terhadap peningkatan jumlah simpanan anggota, karena r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,4438, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap peningkatan simpanan dan kredit.
6. Dengan uji t didapat nilai t hitung 6,62776 dan t tabel 1,7341 dengan demikian maka t hitung > dari t tabel, dan ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dengan peningkatan jumlah simpanan dan kredit anggota.

B. SARAN-SARAN

Setelah mencermati kesimpulan di atas, maka penulis menberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Keberadaan KOPERASI WANITA SETARA "Wanita Setara" hendaknya dipertahankan bahkan diusahakan lebih berkembang sehingga mampu bersaing dengan unit kredit yang lain.
2. Hendaknya keberadaan KOPERASI WANITA SETARA "Wanita Setara" dapat memberikan kontribusi yang lebih baik kepada anggota khususnya masyarakat sekelilingnya, agar dapat berkembang dalam bidang usahanya.
3. Meskipun dengan hasil analisa korelasi dan uji t di atas terdapat pengaruh yang signifikan maka sebaiknya pihak koperasi lebih mempertimbangkan faktor ketepatan waktu dalam melayani seluruh anggotanya agar kinerja

KOPERASI WANITA SETARA dapat tercapai secara maksimal tanpa mengesampingkan bidang-bidang yang lain.

4. Untuk lebih meningkatkan daya tarik bagi anggota maka pihak koperasi perlu meningkatkan pelayanan kepada anggota sekaligus memberikan penekanan pada aspek atau dimensi yang dinilai kurang atau tidak memuaskan yaitu pada aspek problem solving
5. Koperasi merupakan soko guru ekonomi Indonesia maka sebaiknya unit usaha koperasi diperluas usahanya sehingga dapat menjadikan wahana praktek bagi siswa.
6. Mengingat daya permintaan kredit anggota tinggi maka perlu sekali pengurus berusaha mencari sumber modal yang lain demi terpenuhinya kredit bagi anggota
7. Koperasi "Wanita Setara" menjadi barometer bahkan contoh bagi usaha-usaha yang berada di wilayah Klaten mengingat Koperasi dikelola oleh orang ekonomi/ kejuruan yang sesuai dengan bidangnya.

Demikian pembahasan bab 5 ini, semoga dapat berguna bagi para pembaca umumnya, khususnya bagi Koperasi Wanita Setara Klaten lebih khusus lagi bagi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin Sitio dan Halomoan. 2001. *Koperasi : Teori dan Praktik.* Jakarta. Penerbit Erlangga

Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Deskriptif Edisi Keempat.* Yogyakarta. Penerbit BPFE UGM

Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1993. *Statistik Deskriptif Edisi Keempat.* Yogyakarta. Penerbit BPFE UGM

Fandy Tjiptono. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset

Handy Irawan. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit PT Alex

Hermawn Kertajaya. 2000. *Marketing Plus 2000*. Jakarta. Penerbit Gramedia

Nirwana. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa.* Malang. Penerbit Dioma

Pandji Anoraga dan Nanik Widyanti. 1998. *Dinamika Koperasi.* Jakarta. PT. Rineka Cipta

Philip Kotler. 1993. *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi Ketiga Jilid I dan II.* Jakarta. Penerbit Erlangga

Philip Kotler dan Garry Amstrong. 2000. *Prinsip-prinsip Menejemen dan Pemasaran.* Jakarta. Penerbit Erlangga

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta. Penerbit Salemba Empat

Robert L. Desatnick. 1992. *Managemen Dalam Menjaga Konsumen (terjemahan)*. Jakarta. Pererbit Gramedia

William H. Daviddov and Bro Uttal. 1989. *Pelayanan Konsumen (terjemahan).* Jakarta. Penerbit Salemba Empat

Yohanes harsoyo dkk. 2006. *Ideologi Koperasi Menatap Masa Depan.* Yogyakarta. Penerbit Pustaka Widyatama