



PENGARUH KOMITMEN DAN KINERJA MANAJEMEN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA MELALUI KUALITAS PELAYANAN DI KSP “KOPDIT MARSUDI MULYO” PUTAT PATUK GUNUNGKIDUL

Agus Jaelani

Agusjaelani007@gmail.com

Abstract

This research intends to know the influence of commitment and management performance to this satisfaction of cooperative's members with the service quality as intervening variable. The subject of this research is KSP Kopdit Marsudi Mulyo with 73 respondents selected by census technique to collect the data use the questionnaire. Data analysis technique use PLS. The result of this research show that : (1) There is positive and significant influence between commitment and service quality; (2) There is positive and significant influence between management performance and service quality; (3) There is positive and significant influence between commitment and members satisfaction; (4) There is positive and significant influence between management performance and members satisfaction; and (5) There is positive and significant between commitment and management performance with members satisfaction.

Key word : commitment, performance, services and satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen dan kinerja manajemen terhadap kepuasan anggota koperasi dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Subyek dalam penelitian ini adalah KSP. Kopdit Marsudi Mulyo dengan jumlah responden sebanyak 73 yang dipilih dengan teknik sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisa data menggunakan PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen dengan kualitas pelayanan; (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja manajemen dengan kualitas pelayanan; (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen dengan kepuasan Anggota; (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja manajemen dengan kepuasan anggota; dan (5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen dan kinerja manajemen dengan kepuasan anggota

Kata kunci : Komitmen, Kinerja, Pelayanan dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Wadah ekonomi rakyat berlandaskan gotong royong paling tepat adalah koperasi. Koperasi merupakan badan usaha ekonomi yang berwatak sosial, yang menampung perikehidupan kebersamaan dengan saling kerjasama, tolong-menolong dan bergotong-royong. Upaya ini dapat tumbuh dari dalam sekelompok masyarakat sebagai upaya kesadaran bersama, atau dapat pula ditumbuhkan dari luar kelompok masyarakat sebagai pemberdayaan oleh *Agents of Development* baik oleh pemerintah, swasta, organisasi kemasyarakatan dan lain – lain.

Pemberdayaan koperasi yang berkelanjutan dan didasarkan pada konsistensi komitmen untuk mengembangkan ekonomi rakyat diharapkan dapat mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional, mengurangi tingkat pengangguran, menurunkan tingkat kemiskinan, mendinamisasi sektor riil, dan memperbaiki pemerataan pendapatan masyarakat. Sebagai gambaran, tersedianya lapangan kerja dan meningkatnya pendapatan diharapkan akan membantu mewujudkan masyarakat Indonesia yang aman dan damai, adil dan demokratis serta sejahtera. Mewujudkan kondisi masyarakat Indonesia yang demikian akan sulit apabila masyarakatnya masih hidup dalam kemiskinan dan tingkat pengangguran yang tinggi, serta adanya ketimpangan ekonomi dan ketimpangan penguasaan sumberdaya produktif di masyarakat.

Globalisasi, perkembangan sosial ekonomi masyarakat, serta perkembangan koperasi sendiri akan menuntut koperasi untuk mampu meningkatkan peran dan fungsi usahanya jika tidak ingin tersisih oleh pelaku usaha lainnya. Koperasi sebagai sentral perekonomian kerakyatan dihadapkan pada tantangan bagaimana untuk dapat mewujudkan koperasi sebagai badan usaha yang tangguh, yang mampu menerapkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia, dan mampu mewujudkan misinya dalam memberdayakan ekonomi rakyat. Hal tersebut dapat diartikan sebagai tantangan untuk meningkatkan kinerja koperasi (Agung, 2014).

Salah satu koperasi yang tingkat perkembangannya positif adalah koperasi simpan pinjam (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo

yang beralamatkan di Jl. Jogjakarta-Wonosari Km 23 desa Putat kecamatan Patuk kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berdiri pada tanggal 12 September 1982 dengan modal awal sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dari jumlah anggota 24 orang waktu itu. Saat ini KSP Kopdit Marsudi Mulyo, setelah 35 th berjalan (tutup buku tahun 2017) telah memiliki kekayaan (*asset*) sebesar Rp. 41.130.947.530,- dengan jumlah anggota sebanyak 5.201 orang yang diwadahi dalam 73 kelompok komisaris (anggota). Komisaris dalam hal ini adalah anggota koperasi yang dipilih oleh anggota lainnya untuk menjadi ketua kelompok dan mewakili anggota dalam hal berhubungan dengan koperasi dikelompoknya.

Menurut pengamatan sementara dari penulis tentang keberhasilan-keberhasilan yang ada di KSP Kopdit Marsudi Mulyo tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

- 1) Komitmen pengelolanya yang telah terbangun dengan adanya kemauan dalam mengerahkan segala daya dan upaya pengelola yang hanya untuk kepentingan koperasi, mereka rela bekerja penuh waktu bahkan kadangkala bekerja diluar jam kerja dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi melalui tempat-tempat pelayanan koperasi (TPK) yang telah ditetapkan oleh koperasi. Kesetiaan pengelola koperasi terlihat dari perhatian, gagasan dan dedikasinya yang tercurah sepenuhnya untuk koperasi, mereka dengan penuh keteguhan hati telah banyak melakukan pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu demi meraih keberhasilan usaha koperasinya sehingga perasaan bangga telah menjadi pengelola koperasi KSP Kopdit Marsudi Mulyo pun akhirnya muncul pada setiap benak pengelola.
- 2) Kinerja manajemen koperasi juga menjadi faktor keberhasilan usaha koperasi yang ditandai dengan tercapainya tujuan dan sasaran program koperasi secara efektif dan efisien, pengelola koperasi telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan perjanjian yang dibuat dengan penuh ketaatan dan hormat serta diimplementasikan dalam kreativitas pengelola pada saat melayani anggota koperasi yakni dengan penuh keakraban, kesabaran dan kunjungan ke rumah-rumah

- anggota yang tidak hadir di kantor maupun ditempat pelayanan koperasi.
- 3) Kualitas layanan adalah faktor yang juga ikut mempengaruhi keberhasilan koperasi dalam mewujudkan tujuan koperasi yang salah satunya adalah kepuasan anggota koperasi.

Untuk memenangkan persaingan, organisasi ataupun perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Supranto, 2011).

KSP Kopdit Marsudi Mulyo telah memiliki standar pelayanan serta melihat pentingnya variabel – variabel yang dapat mempengaruhi perkembangan koperasi tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel – variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi dengan judul :

“Pengaruh Komitmen dan Kinerja Manajemen Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Pada KSP Kopdit Marsudi Mulyo Putat, Patuk, Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta”.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Kaswan, 2012). Komitmen Organisasi (*Organizational Commitment*) adalah tingkat sampai di mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan berkemauan melakukan upaya keras demi kepentingan organisasi itu (Noe at al, 2011).

Berdasarkan penjelasan teori-teori tentang komitmen tersebut diatas. Terdapat tiga indikator dalam mengukur komitmen organisasi pengelola sebagai berikut (Kaswan, 2012) :

1. Rasa memiliki (*a sense of belonging*)
Dimana pengelola mau berkorban untuk kepentingan koperasi, senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai koperasi dan berupaya untuk selalu mewujudkan tujuan koperasi.
2. Rasa bergairah terhadap pekerjaannya
Pengelola koperasi memiliki etos kerja yang tinggi karena telah merasa nyaman bekerja dikoperasi sehingga senantiasa juga akan ikut memikirkan kemajuan koperasi dimasa yang akan datang
3. Kepemilikan terhadap organisasi (*ownership*)
Pengelola koperasi adalah juga anggota koperasi itu sendiri (sebagai pemilik) sehingga merasa perlu untuk selalu menjalin komunikasi dengan anggota / pemilik lainnya dan bisa menumbuhkan rasa bangga karena disamping memiliki koperasi tetapi juga sekaligus bisa bekerja di koperasi mencari penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian performance yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja berkaitan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari suatu pekerjaan (Wibowo, 2018). Menurut Seymour dalam (Nur Hidayati, Budiati dan Witjaksono, 2011) kinerja merupakan tindakan – tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007).

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang didalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan seberapa banyak mereka dapat memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator-indikator kinerja pengelola menurut Bernard dan Quinn dalam (Dewi, 2012) adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Tujuan tertentu akhirnya dapat tercapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat – akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya jika akibat yang tidak dicari tidak penting, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan hal tersebut kita dapat mengatakan sesuatu yang efektif jika mencapai tujuan tertentu.

2. Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat serta melaksanakan peraturan dan perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pengelola. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

3. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan dan bertanggung jawab tentang sesuatu yang berkaitan dengan *performance* dan tujuan organisasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al. dalam (Purnama, 2006) Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan (persepsi) dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Menurut (Munir, 2006) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu

yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa.

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Pasolong, 2012) bahwa indikator-indikator pelayanan adalah :

1. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengelola dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengelola dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dengan penuh keakraban, tidak membedakan anggota yang satu dengan yang lainnya, menyambut dengan penuh keceriaan dan sebagainya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dan keandalan pengelola dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan selalu bersikap sopan dan penuh hormat, senantiasa menjaga adab dan tatacara serta sesuai dengan standar operasional dalam memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi.

3. Empati (*Empaty*)

Sikap penuh perhatian, bisa menyenangkan anggota koperasi dengan tujuan agar segala kebutuhan mereka bisa terpenuhi sesuai dengan yang diharapkannya sehingga anggota akan merasa senang atas pelayanan yang telah diterimanya.

Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan menurut (Kotler dan Keller, 2012) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut (Alma, 2006) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Indikator - indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Tjiptono, 2015) adalah sebagai berikut :

1. Adanya kesesuaian harapan
Harapan adalah sesuatu yang diharapkan atau suatu keinginan dari anggota koperasi dalam menerima pelayanan supaya menjadi kenyataan dan dapat memberikan kepuasan.
2. Adanya minat untuk mengulang kembali
Kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang diterimanya akan menyebabkan anggota untuk mengulang kembali terhadap pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi.
3. Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
Anggota koperasi yang telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia untuk merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada orang lain dengan harapan orang lain akan tertarik dan kemudian bergabung menjadi anggota koperasi.

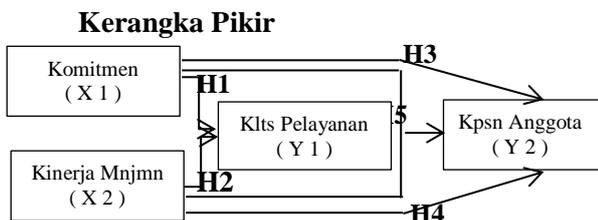
Penelitian Terdahulu

1. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Ari Septiawan dengan judul: "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Showroom Euro 2000 Automobile Di Solo". Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui Variabel kepercayaan (X1) thitung sebesar 3,950, komitmen (X2) thitung sebesar 2,329, dan komunikasi (X3) thitung sebesar 3,394 lebih besar dari thitung sebesar 2,000, maka kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dibuktikan hasil thitung > tabel. Sedangkan uji F diperoleh

Variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y), dibuktikan hasil Fhitung > Ftabel (42,237 > 3,15). Koefisien determinasi (R²) diperoleh Adjusted R² sebesar 0,659, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya (100% – 65,9% = 34,1%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

2. Penelitian juga telah dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitawati, I Gede Riana (2014) dengan judul: "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan di Hotel Bali Hyatt Sanur. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pengaruh komitmen terhadap pelayanan dengan hasil nilai t hitung 6,866 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas atau $0,000 \leq 0,05$ maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Berpengaruh positif signifikan dapat diartikan bahwa apabila pengelola memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Penelitian juga telah dilakukan oleh Dwi Agung dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Kayawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro". Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah koperasi. Juga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. Kualitas layanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.
4. Penelitian juga telah dilakukan oleh Amrin Ali, Dr. Walidun Husain, M.Si,

Drs. Rusli Isa, M.Si (2014) dengan Judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango” Berdasarkan hasil analisa menunjukkan, Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango. Kinerja Pegawai secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,394 atau 39,4% variabilitas mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango, dapat dinilai dari Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya sebesar 60,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model.



Gambar 1. Model Kerangka Pikir

Berdasarkan model kerangka pikir tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa : komitmen dan kinerja manajemen merupakan variabel independen yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dari model kerangka pikir dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
 H2 : Kinerja manajemen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
 H3 : Komitmen berpengaruh terhadap kepuasan anggota
 H4 : Kinerja manajemen berpengaruh terhadap kepuasan anggota
 H5 : Komitmen dan kinerja manajemen berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

METODOLOGI PENELITIAN

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo yang berdiri pada tanggal 12 September 1982, beralamat di desa Putat Kecamatan Patuk kabupaten Gunungkidul, yang memiliki modal awal Rp 10.000 dengan anggota 24 orang pada waktu itu, setelah 35 tahun kemudian (tutup buku tahun 2017) assetnya menjadi Rp 41.130.947.530,-dengan anggota sebanyak 5.201 orang.

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah “Komitmen” sebagai Variabel independen satu (X1) dan “Kinerja Manajemen” sebagai variabel independen dua (X2) pada KSP Kopdit Marsudi Mulyo Putat Patuk Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta serta “Kepuasan Anggota Koperasi” sebagai variabel dependen (Y2) melalui “Kualiatas Pelayanan” sebagai variabel intervening (Y1).

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dianalisa dan kemudian ditarik kesimpulannya (Wiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh komisaris (anggota) yang ada di KSP Kopdit Marsudi Mulyo. Komisaris yang dimaksud disini adalah personil anggota yang ditunjuk oleh anggota lainnya dimasing-masing kelompok sebagai wakil anggota dan juga untuk membantu pengurus dalam melayani anggota dalam berkoperasi di KSP Kopdit Marsudi Mulyo

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan metode pengambilan sampel dilakukan dengan melihat populasi dari obyek penelitian yang dilakukan (Wiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh komisaris yang ada di KSP Kopdit Marsudi Mulyo sebanyak 90 orang, adapun metode pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode *Krejcie-Morgan* yang memiliki tingkat kesalahan 5%, artinya sampel yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Tabel 1. Tabel Krejcie-Morgan

N	S
90	73

Berdasarkan table 1. *Krejcie-morgan* diatas, dari jumlah populasi komisaris sebanyak 90 orang maka akan diambil sebanyak 73 orang sebagai responden yang ditetapkan sebagai sampel.

Adapun teknik pengambilan sampel penulis menggunakan *Model Probabilitas* dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan cara yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan cara *Simple Random Sampling* dengan sistem undian.

Variabel Penelitian dan Definisi

Operasional

Variabel Penelitian

Terdapat empat variabel penelitian sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya dalam subyek dan obyek penelitian di KSP Kopdit Marsudi Mulyo. Variabel penelitian tersebut dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu : variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening.

1. Variabel bebas (Independen)
Variabel independen terdiri atas:
 - a. Komitmen
 - b. Kinerja Manajemen
2. Variabel yang termasuk variabel terikat (dependen) yaitu Kepuasan Anggota Koperasi.
3. Variabel yang termasuk variabel antara (*Intervening*) adalah Kualitas Pelayanan

Definisi Operasional

Komitmen

Komitmen organisasi merefleksikan keyakinan pengelola terhadap misi dan tujuan koperasi, keinginan bekerja keras, dan terus bekerja di koperasi tersebut. Tingkat komitmen organisasional yang tinggi dapat berdampak pada kesetiaan yang dimiliki oleh pengelola terhadap koperasi. Sumberdaya manusia dalam koperasi perlu memiliki komitmen terhadap koperasi yang kuat. Sejauh mana keterlibatan kerja pengelola dalam koperasi dapat diukur dari seberapa besar komitmen organisasi yang dimiliki pengelola. Terdapat tiga indikator dalam mengukur komitmen organisasi sebagai berikut (Kaswan, 2012) :

- a. Rasa memiliki (*a sense of belonging*)

Pengelola mau berkorban untuk kepentingan koperasi, senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai koperasi dan berupaya untuk selalu mewujudkan tujuan koperasi yakni mensejahterakan anggotanya.

- b. Rasa bergairah terhadap pekerjaannya
Pengelola koperasi memiliki etos kerja yang tinggi dan akan merasa nyaman bekerja dikoperasi sehingga senantiasa akan ikut memikirkan kemajuan koperasi dimasa yang akan datang
- c. Kepemilikan terhadap organisasi (*ownership*)

Pengelola koperasi adalah juga anggota koperasi itu sendiri (sebagai pemilik) sehingga merasa perlu untuk selalu menjalin komunikasi dengan anggota / pemilik lainnya dan bisa menumbuhkan rasa bangga karena disamping memiliki koperasi tetapi juga sekaligus bisa bekerja melayani anggota lainnya dan mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kinerja Manajemen

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang didalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan seberapa banyak mereka dapat memberi kontribusi kepada koperasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun mengenai indikator – indikator kinerja manajemen menurut Barnard dan Quinn dalam (Dewi,2012). adalah sebagai berikut :

- a. Efektifitas dan Efisiensi
Berdasarkan tujuan tertentu akhirnya dapat tercapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat– akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya jika akibat yang tidak dicari tidak penting, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan hal tersebut kita dapat mengatakan sesuatu yang efektif jika mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong untuk mencapai

tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

- b. Disiplin
Disiplin meliputi ketaatan dan hormat serta melaksanakan peraturan dan perjanjian yang telah dibuat antara koperasi dan pengelola. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.
- c. Inisiatif
Inisiatif pengelola berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan dan bertanggungjawab tentang sesuatu yang berkaitan dengan *performance* dan tujuan koperasi.

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Zeithaml (dalam Pasolong, 2012) bahwa indikator-indikator pelayanan adalah

- a. Jaminan (*Assurance*)
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengelola dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengelola dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dengan penuh keakraban, tidak membedakan anggota yang satu dengan yang lainnya, menyambut dengan penuh keceriaan dan sebagainya.
- b. Kehandalan (*Reliability*)
Kemampuan dan kehandalan pengelola dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan selalu bersikap sopan dan penuh hormat, senantiasa menjaga adab dan tatacara serta sesuai dengan standar operasional dalam memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi.
- c. Empati (*Empaty*)
Sikap penuh perhatian, bisa menyenangkan anggota koperasi dengan tujuan agar segala kebutuhan mereka bisa terpenuhi sesuai dengan yang diharapkannya sehingga anggota akan merasa senang atas pelayanan yang telah diterimanya.

Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan anggota koperasi hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2015) menyebutkan bahwa indikator-indikator kepuasan pelanggan adalah

- a. Adanya kesesuaian harapan
Anggota koperasi bisa mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan sehingga anggota akan merasa puas menerimanya.
- b. Adanya minat untuk berkunjung kembali.
Anggota koperasi akan selalu datang dan mengulang kembali terhadap penerimaan pelayanan yang diterimanya dan pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi karena kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang telah diterimanya.
- c. Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
Anggota koperasi yang telah merasakan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada keluarganya, sanak saudaranya ataupun kepada orang lain dengan harapan mereka akan tertarik dan kemudian dengan penuh kesadaran bergabung menjadi anggota koperasi.

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang berguna untuk pemecahan permasalahan, sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Jenis data ini diperoleh melalui kunjungan langsung atau survei yang dilakukan dilokasi penelitian terhadap obyek yang diteliti dan dipandu dengan kuesioner.

Metode dan Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui penyelidikan dengan cara menghubungi sebagian atau sekelompok tertentu dari populasi yang berhubungan dengan area

penelitian tertentu guna menggali informasi-informasi yang dibutuhkan (Wiyono, 2011).

Uji Validitas

Konsep mengenai validitas dikenal dengan adanya validitas eksternal dan validitas internal. Pengukuran validitas eksternal berhubungan dengan hasil penelitian, sedangkan pengukuran validitas internal meliputi : validitas isi, validitas kriteria dan validitas konstruk (Wiyono,2011). Pengujian dilakukan 2 sisi dengan signifikansi 0,05. Item pernyataan dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya. Untuk melakukan uji validitas, menggunakan teknik analisis *korelasi bivariate pearson*. Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. dua sisi dibawah 0,05 — atau nilai *pearson correlation* (r hitung) diatas r tabel. Koefisien korelasi item-total dengan Bivariate Pearson dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}} \quad (1)$$

Di mana r_{ix} adalah koefisien korelasi item-total (*bivariate pearson*), i adalah skor item, x adalah skor Total, n adalah banyaknya subyek. Untuk menguji validitas ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam suatu penelitian berhubungan dengan dua hal: *pertama*, pengukuran reliabilitas instrumen penelitian; *kedua*, pengukuran reliabilitas indikator.

Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha* (*Cronbach's*) dengan taraf signifikansi 0,05 (Wiyono, 2011) Instrument dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha >$ nilai *r product moment*. Menurut (Sekaran, 2006) reliabilitas kurang baik jika diperoleh nilai α kurang dari 0,6, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Adapun rumus reliabilitas dengan metode *Alpha* sebagaiberikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad (2)$$

Di mana r_{11} adalah reliabilitas instrument, k adalah banyaknya butir pertanyaan, $\sum \sigma_b^2$

adalah jumlah varian butir, σ_1^2 adalah varian total. Untuk mendapatkan hasil pengujian yang valid maka pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi.17.0

Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan fenomena atau karakteristik dari data yang telah dikumpulkan tanpa adanya kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan atau analisis deskriptif dapat digunakan dalam penelitian sampel bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel itu diambil (Wiyono, 2011). Analisis yang disampaikan terdiri dari dua deskripsi, yaitu:

a. Deskripsi Kumulatif

Mendiskripsikan dan melakukan analisis secara garis besar sesuai dengan kategori yang dibuat.

b. Deskripsi Individual

Mendiskripsikan dan melakukan analisis berdasarkan hasil kuesioner secara detil sesuai dengan kategori yang dibuat.

Analisis Inferensial

Analisis Inferensial adalah teknik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, analisa ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara random. *Analisis inferensial* juga disebut sebagai *analisis probabilitas* karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel yang kebenarannya bersifat peluang dan dinyatakan dengan persentase. Bila peluangnya benar 95%, maka kemungkinan terjadi kesalahannya 5%. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan *taraf signifikansi*. Dalam pengujian *taraf signifikansi*, peneliti bisa menggunakan tabel t untuk melakukan uji t , dan bisa menggunakan tabel F untuk melakukan uji F . (Wiyono, 2011).

Uji Hipotesis

Menggambarkan hubungan dan pengaruh antar variabel laten berdasarkan

pada *substantive theory*. Model persamaannya ditulis sebagai berikut :

$$D = \beta_0 + \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta \quad (3)$$

Dimana D adalah vector endogen (dependen) variabel laten, ξ adalah vector exogen (independen) variabel laten dan ζ adalah vector residual.

Hubungan antar variabel laten dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

$$D_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j \quad (4)$$

Dimana β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten exogen, ξ_b dan η_i sepanjang range indeks I dan b. Sedangkan ζ_j adalah *inner residual variabel*.

Analisis Jalur

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel *independen* (eksogen), *intervening* (eksogen/endogen), dan *dependen* (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen. Analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect*), pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*), dan pengaruh total (*Total Effect*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Data Penelitian

Data diolah tahun 2019 menghasilkan karakteristik sebagai berikut :

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Kategori	Frekuensi	% tase
Laki-laki	47	64%
Perempuan	26	36%
Total	73	100%

Tabel 4. Usia Responden

Kategori	Frekuensi	% tase
25 – 40 tahun	24	33%
>40 tahun	49	67%
Total	73	100%

Tabel 5. Tingkat pendidikan responden

Kategori	Frekuensi	% tase
SLTP	18	25%
SLTA	32	44%
Diploma/Sarjana	23	32%

Total	73	100%
-------	----	------

Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian yang dilakukan di KSP. Kopdit Marsudi Mulyo menggunakan bantuan *software SPSS ver.17*. Hasil uji instrumen adalah sebagai berikut:

Uji Validitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen (X1)

Item	Nilai r hitung	Nilai Sig	Status
Komit 1	0,731	0.000	Valid
Komit 2	0,625	0.000	Valid
Komit 3	0,720	0.000	Valid
Komit 4	0,697	0.000	Valid
Komit 5	0,530	0.000	Valid
Komit 6	0,544	0.000	Valid
Komit 7	0,679	0.000	Valid
Komit 8	0,593	0.000	Valid
Komit 9	0,612	0.000	Valid

Berdasarkan nilai r pada tabel 6 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Komitmen (X1) memiliki nilai sig <0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan dalam variabel Komitmen (X1) tersebut valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajemen (X2)

Item	Nilai r hitung	Nilai Sig	Status
KM 1	0,630	0.000	Valid
KM 2	0,700	0.000	Valid
KM 3	0,605	0.000	Valid
KM 4	0,514	0.000	Valid
KM 5	0,487	0.000	Valid
KM 6	0,096	0,381	Tidak Valid
KM 7	0,601	0.000	Valid
KM 8	0,547	0.000	Valid
KM 9	0,707	0.000	Valid

Berdasarkan nilai r pada tabel 7. diketahui bahwa dari pernyataan 1 sampai dengan 9, ada 1 item pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan no. 6 karena P.value memiliki nilai sig >0,05 sehingga item yang tidak valid harus dibuang.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y1)

Item	Nilai r hitung	Nilai Sig	Status
KP 1	0,572	0,000	Valid
KP 2	0,706	0,000	Valid
KP 3	0,508	0,000	Valid
KP 4	0,678	0,000	Valid
KP 5	0,623	0,000	Valid
KP 6	0,607	0,000	Valid
KP 7	0,712	0,000	Valid
KP 8	0,622	0,000	Valid
KP 9	0,506	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai sig <0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tersebut valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Y2)

Item	Nilai r hitung	Nilai Sig	Status
KA 1	0,667	0,000	Valid
KA 2	0,729	0,000	Valid
KA 3	0,643	0,000	Valid
KA 4	0,443	0,000	Valid
KA 5	0,437	0,000	Valid
KA 6	0,584	0,000	Valid
KA 7	0,655	0,000	Valid
KA 8	0,731	0,000	Valid
KA 9	0,655	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 9. diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai sig < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Komit (X1)	0,815	Reliabel
KM (X2)	0,701	Reliabel
KP (Y1)	0,793	Reliabel
KA (Y2)	0,799	Reliabel

Dari tabel 10. masing-masing variabel memiliki nilai Alpha (Cronbach's) >0,60 sehingga semua variabel dinyatakan reliabel.

Analisis Deskriptif

1. Variabel Komitmen

Sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan komitmen

yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban setuju sebanyak 430 kali atau sebesar 59%, frekuensi jawaban sangat setuju ada 225 kali atau 31% dan jawaban Netral hanya ada 75 kali atau 10%.

2. Variabel Kinerja Manajemen

Sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kinerja yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban setuju sebanyak 392 kali atau sebesar 54%, frekuensi jawaban sangat setuju ada 263 kali atau 36% dan jawaban Netral hanya ada 75 kali atau 10%.

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kualitas Pelayanan yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban “setuju” sebanyak 417 (57%), frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 298 kali atau 41% dan jawaban Netral hanya ada 15 kali atau 2%.

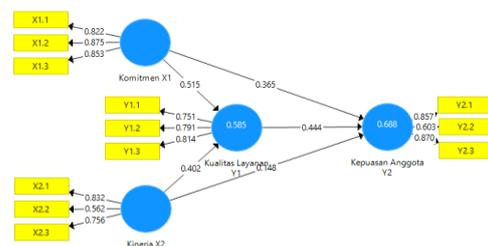
4. Variabel Kepuasan Anggota

Sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kepuasan Anggota yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban “setuju” sebanyak 455 (62%), frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 254 (35) dan jawaban Netral hanya ada 21 (3%).

Uji Inferensial/Indikator

Dari uji indikator ini diperoleh output validitas dan realibilitas model yang diukur dengan kriteria: *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

Bentuk model pengujian dengan pengolahan data menggunakan aplikasi *smartPLS* adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Model Awal Sebelum Uji Indikator

1. Validitas Konvergen (Convergen Validity)

Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7 (>0,7), apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang.

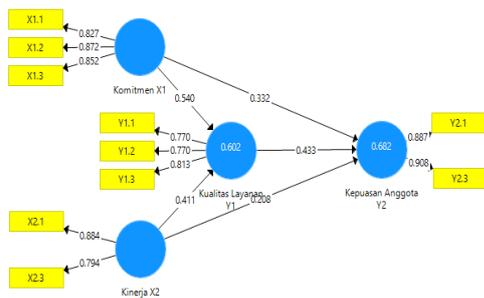
Berdasarkan analisis diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai lebih dari 0,7 (>0,7) maka bisa dinyatakan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

2. Discriminan Validity

Discriminant Validity yang diukur dari *cross loading* antara indikator dengan konstraknya. Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. Hasil pengujian *discriminant validity* yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS diketahui bahwa semua item valid secara diskriminan berdasar nilai *cross loadings*. Item dinyatakan valid jika nilai korelasi item paling tinggi terhadap nilai variabelnya dibandingkan korelasi tersebut dengan variabel lain.

3. Composite Reliability

Reliability Blok Indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan menggunakan output yang dihasilkan oleh SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa Composite Reliability pada semua konstruk telah mempunyai nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas indikator yang digunakan sangat tinggi. Berdasarkan penjelasan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa *reliabilitas* indikator masing-masing variabel terpenuhi.



Gambar 3. Model Akhir Algorithm

Merupakan gambar akhir dari model. Dapat diketahui bahwa indikator X2.2, dan Y2.2 sudah tidak muncul dalam model.

Uji Model Fit

Adalah uji kelayakan model yang digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sample dalam menaksir nilai aktual. Hasil uji model fit menghasilkan estimasi sebagai berikut :

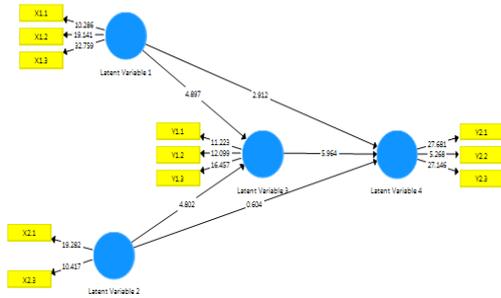
Tabel 11. Model Fit

Fit Summary	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.122	0.122
Chi-Square	192.304	192.304
NFI	0.534	0.534
rms Theta		0,381

- 1) *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) memiliki nilai Satuaterd Model sebesar 0.122 serta nilai dari *Estimated Model* sebesar 0,122 sehingga model (kriteria) dalam penelitian ini adalah baik.
- 2) Che-Square memperoleh hasil $\chi^2_{\text{Statistik}}$ (192.304) > χ^2_{Tabel} (92.81), artinya jumlah variabel manifes dalam model jalur PLS dan t jumlah variabel independen dalam model matriks kovarian kurang bagus karena nilai $\chi^2_{\text{Statistik}}$ lebih besar daripada χ^2_{Tabel} .
- 3) *Normed Fit Index (NFI)* semakin mendekati NFI nilai 1, semakin baik kecocokannya. Sedangkan berdasarkan tabel 11. menyatakan bahwa NFI memiliki nilai sebesar 0.534, dengan demikian Hasil penelitian ini menunjukkan NFI sedang .
- 4) *The root mean squared residual covariance matrix of the outer model residuals* (rms theta) menilai sejauh mana residu model luar berkorelasi. Ukuran harus mendekati nol untuk menunjukkan model yang baik. Nilai RMS_theta di bawah 0,12 mengindikasikan model yang pas (Henseler et al., 2014). Hasil penelitian ini menunjukkan Nilai rms_theta sedang yaitu sebesar 0,381.

Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Gambar model bootstrapping setelah Pengujian indikator adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Model Bootstrapping

Uji hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1: Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Komitmen sebesar 0.540 dengan *P-Value* sebesar 0,000. Karena *P-Value* memiliki nilai $<0,05$ maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. **“Terbukti”**.

H2: Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Kinerja sebesar 0.411 dengan *P-Value* sebesar 0,000. Karena *P-Value* memiliki nilai $<0,05$, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan” **“Terbukti”**.

H3: Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Komitmen sebesar 0.332 dengan *P-Value* sebesar 0,001. Maka hipotesis diterima, karena *P-Value* memiliki nilai $<0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. **“Terbukti”**.

H4: Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Kinerja sebesar 0.208 dengan *P-Value* sebesar 0,025. Maka hipotesis diterima, karena *P-Value* memiliki nilai $<0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota **“Terbukti”**.

H5: Komitmen dan Kinerja Manajemen secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Komitmen dan Kinerja Manajemen sebesar 0.682 dengan *P-Value* sebesar 0,000. Oleh karena *P-Value* memiliki nilai $<0,05$, maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan Komitmen dan Kinerja Manajemen secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. **“terbukti”**.

Analisa Jalur

1. Komitmen (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y1) memiliki nilai sebesar 0.540, sedangkan terhadap Kepuasan Anggota (Y2) memiliki nilai sebesar 0.332. Kinerja Pengeloa (X2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y1) memiliki nilai sebesar 0.411, sedangkan terhadap Kepuasan Anggota (Y2) memiliki nilai 0.208. Adapun Kualitas Pelayanan (Y1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota (Y2) sebesar 0.433 dan nilai signifikannya sebesar 0.000 ($<0,05$) sehingga dengan demikian pengaruhnya intervening berperan dan signifikan.

2. Kinerja Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki nilai sebesar 0.411 sedangkan terhadap Kepuasan Anggota sebesar 0.208, dengan demikian pengaruhnya sama-sama positif, dan nilai signifikannya sebesar 0.000 ($<0,05$) sehingga dengan demikian pengaruhnya intervening berperan dan signifikan.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota memiliki nilai sebesar 0,433 dan nilai signifikannya sebesar 0.000 ($<0,05$).

Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin sebanyak 47 (64%) berada pada jenis kelamin Laki-laki, ini menunjukkan sebagian besar responden di KSP Kopdit Marsudi Mulyo dominan pada jenis kelamin laki-laki yang berpengaruh dalam pola pikir pada saat menjawab kuesioner.

Karakteristik berdasarkan usia sebanyak 49 (67%) berada pada usia >40 tahun, hal ini menunjukkan bahwa

responden berada pada usia yang produktif.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, SMA sebanyak 32 (44%), ini menjelaskan bahwa pendidikan masih tingkat standar (sesuai dengan program pemerintah dalam wajar 12 tahun) berpengaruh terhadap wawasan, cara pandang dan pemahaman responden dalam memberikan pernyataannya.

Pembahasan

Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian Hipotesis (H1) membuktikan bahwa **Komitmen** terdapat pengaruh yang signifikan terhadap **Kualitas Pelayanan**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan dilakukan oleh (Puspitawati & Riana, 2014) dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan” di Hotel Bali Hyatt Sanur.

Dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pengaruh komitmen terhadap pelayanan dengan hasil nilai t hitung 6,866 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas atau $0,000 \leq 0,05$ maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan.

Berpengaruh positif signifikan dapat diartikan bahwa apabila pengelola memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian Hipotesis (H2) membuktikan bahwa **Kinerja Manajemen** terdapat pengaruh yang signifikan terhadap **Kualitas Pelayanan**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ali et al, 2014) dengan Judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango”. Berdasarkan hasil analisa menunjukkan, Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango. Kinerja Pegawai secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kualitas Pelayanan.

Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H4) membuktikan bahwa **Komitmen** terdapat pengaruh yang signifikan terhadap **Kepuasan Anggota**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Septiawan,2014) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen” pada Showroom Euro 2000 Automobile di Solo. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang positif, pengelola mampu melayani setiap pelanggan dengan rasa hormat, mengerti kebutuhan pelanggan dan selalu memberikan diskon khusus.

Kinerja Manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H4) membuktikan bahwa **Kinerja Manajemen** terdapat pengaruh yang signifikan terhadap **Kepuasan Anggota** diperoleh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan dilakukan oleh (Agung, 2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pengelola Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro”, bahwa kinerja pengelola berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi di Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro

Komitmen dan Kinerja Manajemen secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H5) membuktikan bahwa Komitmen dan Kinerja Manajemen terdapat pengaruh yang signifikan terhadap **Kepuasan Anggota** diperoleh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Agung, 2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Kayawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro”. Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan

terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. Juga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. Kualitas layanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh komitmen, kinerja manajemen terhadap kepuasan anggota koperasi melalui kualitas pelayanan sebagai intervening yang telah dilakukan di KSP. Kopdit Marsudi Mulyo, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen dan kinerja manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi baik secara parsial maupun simultan, demikian pula kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota sehingga dengan demikian maka variabel intervening berperan secara signifikan.

Saran bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian di koperasi simpan pinjam sebaiknya mempertimbangkan beberapa variabel lain yang belum tercakup seluruhnya dalam penelitian ini. Seperti misalnya : Kompetensi, Kepemimpinan dan Motivasi

REFERENSI

- Agung, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'Ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro*. (98).
- Ali, A., Husain, W., & Isa, R. (2014). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango*. *Manajemen*.
- Alma, B. (2006). *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, S. P. (2012). *Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.GROUP)* Sarita. *Jurnal Nominal*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.993>
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Mangkuprawira, T. ., & Hubeis, A. V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing* (Edisi keenam). Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhidayati, Budiati, Y., & Witjaksono, E. H. (2011). *Perbedaan Kinerja Karyawan Tetap Dan Kontrak Pada Fmipa Undip*. *DINAMIKA SOSBUD*, Volume 13 , 66–80.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas (Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 68–80.
- Septiawan, A. (2014). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Shoroom EURO 2000 AUTOMOBILE di Solo*. Naskah Publikasi, 151(4), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran : Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis, Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

