**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAMPADAKOPERASIPASAR TALAWI KOTA SAWAHLUNTO**

**SKRIPSI**

****

**ADYA YUASTA**

**NPM :1310011111040**

***Diajukan sebagai salah satu syarat***

***untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)***

***Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Bung Hatta***

**JURUSAN EKONOMI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2017**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta menyatakan:

Nama  **: Adya Yuasta**

NPM **: 1310011111040**

Jurusan **: Ekonomi Pembangunan**

Program Studi **: Strata Satu (S1)**

Judul Skripsi**: ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI PASAR TALAWI KOTA SAWAHLUNTO**

Telah disetujui dengan prosedur ketentuan dan kelaziman yang berlaku telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada tanggal 20 Juni 2017.

**PEMBIMBING SKRIPSI**

**Pembimbing 1 Pembimbing II**

**Kasman Karimi, S.E., M.SiDrs. Firdaus, Sy.MP**

**Disetujui Oleh**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M**

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di sebuah perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain.

**Padang, Juli 2017**

**Penulis**

**Adya Yuasta**

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAMPADAKOPERASIPASAR TALAWI KOTA SAWAHLUNTO**

Adya yuasta, Kasman Karimi1 , Firdaus2

Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

Email : [adyayuasta69@yahoo.co.id](mailto:adyayuasta69@yahoo.co.id)

***Abstrak***

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh dalam jangka pendek dan jangka panjang variabel citra koperasi, kualitas pelayanan, harga / suku bunga dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan jumlah sampel 80 responden anggota KOPPAS Talawi. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner.

Dari hasil penelitian menunjukkan citra koperasi dan harga / suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

**Kata Kunci : Kepuasan Anggota, Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Harga / Suku Bunga, Kepercayaan.**

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAMPADAKOPERASIPASAR TALAWI KOTA SAWAHLUNTO**

Adya yuasta, Kasman Karimi1 , Firdaus2

*Economic Development, Faculty of Economics, Bung HattaUniversity*

Email : [adyayuasta69@yahoo.co.id](mailto:adyayuasta69@yahoo.co.id)

***Abstrak***

*This research has purpose to prove how influence in short and long term variable of cooperative image, service quality, price / interest rate and trust to member satisfaction at KOPPAS Talawi City Sawahlunto. The data used in this study is multiple linear regression with the number of samples of 80 respondents KOPPAS Talawi members.The data used are the primary data obtained from the questionnaire*

*From the results of the study showed the image of cooperatives and price / interest rate significantly influence the satisfaction of members, while the quality of service and trust does not significantly affect the satisfaction of members*

***Keywords: Member Satisfaction, Cooperative Image, Quality of Service, Price / Interest Rate, Trust****.*

**KATA PENGANTAR**

****

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul**“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI PASAR TALAWI KOTA SAWAHLUNTO”.** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Ekonomi Pembangunan program sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak melalui kesulitan yang berhasil diatasi berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Drs. Firdaus, Sy, Mp**sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan dan sebagai pembimbing II, penulis yang selalu memberikan saran dan masukan yang bermanfaat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih bapak atas waktu dan ilmunya, semoga selalu dilindungi oleh Allah SWT dan dilimpahkan berkah sebanyak-banyaknya.
2. Bapak **Kasman Karimi,SE, Msi**sebagai Sekretaris Jurusan Ekonomi Pembangunan dan sebagai dosen pembimbing I penulis, yang selalu tersenyum, yang selalu sabar, telah memberikan banyak saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Semoga apa yang telah bapak ajarkan dan arahkan mendapat balasan dari Allah SWT dan selalu dilindungi Allah SWT.
3. Kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang rela dengan ikhlas mengajarkan banyak hal untuk penulis, ilmu yang bermanfaat ini akan penulis ingat dan terapkan, terima kasih ibu dan bapak dosen tercinta.
4. Teruntuk**Alm Yufrizal Chan**(papa)yang sewaktu hidup memberikan dukungan baik moril maupun materil demi kesuksesan anaknya, sehingga penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi walaupun papa tidak bisa melihat langsung wisuda penulis.
5. Teruntuk wanita paling berharga di hidup penulis terima kasih yang tidak terhingga kepada **Astuti S.Ap**(mama) yang selalu mendo’akan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil demi kesuksesan anaknya. Semoga perjuangan saya selama ini bisa memberikan kebahagiaan bagi mama. Amin.
6. Kepada saudara**Alex Yuasta S.T** (abang) yang telah memberikan semangat dan do’a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini demi kesuksesan adiknya.
7. Kepada saudara**Aina Yuasta** (adik) yang telah memberikan semangat dan do’a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada**Dedet Syahroni S.E**yang telah memberikan semangat, dukungan, do’adan memberikan motivasi dan arahan dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada **Yeli Monita S.E** yang setia selalu bersama penulis disaat bimbingan dan kepada teman-teman seperjuangan yang tidak dapat dituliskan mananya satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan moril yang kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan sripsi ini dengan baik.
10. Kepada sahabat**Widi Herfika S.H** yang telah memberikan semangat, do’a dan dukungan kepada punulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Dan kepada Bendahara KOPPAS Talawi **Sulastri**dan staf KOPPAS yang telah memberikan informasi tentang koperasi KOPPAS kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Padang, Juli 2017

Penulis

Adya Yuasta

**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**PERNYATAAN ii**

**ABSTRAK iii**

***ABSTRACK* iv**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI vii**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. LatarBelakang 1
  2. Pembatas Masalah 7
  3. Rumusan Masalah 7
  4. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
     1. Tujuan Penelitian 8
     2. Manfaat Penelitian 8
  5. Hipotesis 9
  6. Sistematika Penelitian 10

**BAB II LANDASAN TEORI**

* 1. Kajian Teori 11
     1. Koperasi 11
     2. Asas Koperasi 12
     3. Tujuan dan Fungsi Koperasi 12
     4. Prinsip – Prinsip Koperasi 13
     5. Jenis – jenis Perkumpulan Koperasi 16
  2. Citra Koperasi..........................................................………...17
     1. Jenis Citra 18
     2. Peran Citra 20
     3. Manfaat Citra 21
     4. Indikator Citra Koperasi 21
  3. Kualitas Pelayanan 23
     1. Pengertian Kualitas 23
     2. Pengertian Pelayanan 23
     3. Pengertian Kualitas Pelayanan 25
     4. Dimensi Kualitas Pelayanan 26
     5. Faktor – faktor yang Mendukung Kualitas PelayananTerhadap Kepuasan Anggota 27
  4. Kepuasan Anggota 29
     1. Pengertian Kepuasan 29
     2. Tingkat Kepuasan 29
     3. Kepuasan Anggota 30
     4. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan 32
  5. The Triangle Strategic 32
  6. Penelitian Terdahulu 36
  7. Kerangka Konseptual 38

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Desain Penelitian 39
  2. Tempat dan Waktu Penelitian 39
  3. Defenisi Operasional Variabel 40
  4. Jenis dan Sumber Data 41
  5. Penentuan Jumlah Sampel 41
  6. Metode Pengumpulan Data 42
  7. Metode Analisis Data 43
  8. Uji Asumsi Klasik 45
     + 1. Normalitas 45
       2. Multikolinearitas 45
       3. Heteroskedastisitas 46
       4. Autokerelasi 46
     1. Pengujian Statistik 46
        1. Koefisien Determinasi (R2) 46
        2. Uji Secara Persial (Uji t) 47
        3. Uji Secara Serempak (F-test) 48

**BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto 50

4.2 Karakteristik Responden 55

**BAB V HASIL DAN PENELITIAN**

5.1 Hasil Regresi Linear Berganda 58

5.2 Hasil Pengujian Asumsi Klasik 60

5.2.1 Uji Normalitas 60

5.2.2 Uji Multikolinearitas 61

5.2.3 Uji Heteroskedastisitas 63

5.2.4 Uji Autokorelasi 64

5.3 Hasil Pengujian Statistik 65

5.3.1 Pengujian R2 (*Coefisien determinat)* 65

5.3.2 Pengujian (t-test) 65

5.3.3 Pengujian (f-test) 66

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan 67

6.2 Saran 68

**DAFTAR PUSTAKA 69**

**LAMPIRAN 71**

**DAFTAR TABEL**

**No Tabel Halaman**

1 Perkembangan Aset, Omset, SHU, dan Pertambahan Anggota

KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto 4

2 Penelitian Terdahulu 36

3 Perkembangan Mitra Usaha 53

4 Perkembangan Simpanan Anggota KOPPAS 55

5 Karakteristik Responden Anggota KOPPAS Berdasarkan Umur

di Talawi Kota Sawahlunto 2017 55

6 Karakteristik Responden Anggota KOPPAS Berdasarkan

Jenis Kelamin di Talawi Kota Sawahlunto Tahun 2017 56

7 Karakteristik Responden Anggota KOPPAS Berdasarkan

Pendidikan Akhir di Talawi Kota Sawahlunto 57

8 Hasil Estimasi Persamaan Regresi 58

9 Uji Normalitas 60

10 Uji Multikolinearitas 61

11 Perbaikan Multikolinearitas 62

12 Hasil Uji Heteroskedastisitas 63

13 Hasil Uji Autokorelasi 64

14 Hasil Uji Autokorelasi dengan *Breusch – Godfrey Serial*

*Correlation LM Test*  63

**DAFTAR GAMBAR**

**No Gambar Halaman**

1 *The Strategict thee C’s* 16

2 Kerangka Konseptual 38

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Bangsa Indonesia mempunyai tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerjasama secara baik.

Pasal 33 UUD 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi merupakan perkumpulan otonom dari orang –orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis, dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota. Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional, karena tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jadi pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi Indonesia. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Melihat pentingnya koperasi, agar dapat berjalan dengan baik banyak hal penting yang sangat diperlukan dalam sebuah koperasi, misal pendidikan perkoperasian untuk pengurus dan anggota koperasi, motivasi berkoperasi anggota, citra koperasi yang baik, serta kualitas pelayanan yang baik. Jika semua faktor tadi bisa dipenuhi koperasi bisa dapat maju dan berkembang.

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Menurut (Soemirat, 2003) citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi.

Menurut (Istijanto, 2005) perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan (koperasi) dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa – apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian perusahaan dapat mengambil langkah – langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya (Soemirat, 2003).

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produkdengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan merupakan alat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan (Hazlina, 2011). Jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan anggota dapat meningkat. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan berdampak negatif pada kepuasan anggota koperasi.

Usaha meningkatkan kepuasan anggota merupakan hal sangat penting diperhatikan oleh koperasi simpan pinjam. Kepuasan anggota dapat terwujud jika koperasi simpan pinjam dapat memenuhi keinginan anggota yang berupa tingkat suku bunga, modal pinjaman. Sejak didirikan pada tahun 2002, koperasi pasar (KOPPAS)Talawi Kota Sawahlunto telah menjadi koperasi yang berkembang Sumatera Barat. Adapun data aset, omset, shu dan pertambahan anggota KOPPASTalawi Kota Sawahlunto pada tahun 2011 sampai 2016 bisa dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1**

**PerkembanganAset, Omset, SHU dan Pertambahan Anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto**

**Tahun 2011 sampai 2016**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Aset**  **(Rupiah)** | **Omset (Rupiah)** | **SHU (Rupiah)** | **Jumlah Anggota (Orang)** | **Pemberian Pinjaman (Rupiah)** |
| 2011 | 1.333.394.361 | 243.776.152 | 85.437.353 | 132 | 2.260.500.000 |
| 2012 | 1.904.021.162 | 374.033.082 | 161.998.135 | 138 | 3.967.610.000 |
| 2013 | 2.300.664.801 | 472.003.328 | 170.025.445 | 138 | 3.318.670.000 |
| 2014 | 3.008.014.207 | 644.019.216 | 200.177.351 | 310 | 4.802.600.000 |
| 2015 | 4.102.103.850 | 759.498.631 | 223.341.616 | 370 | 5.138.990.000 |
| 2016 | 4.596.195.705 | 807.006.548 | 204.683.446 | 406 | 3.939.563.000 |

Sumber : Koppas Talawi, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 tentang data pertambahan anggota di usaha koperasi dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2016 mengalami peningkatan anggota pertahun. Jumlah keseluruhan anggota koperasi pada tahun 2016 mencapai 406 anggota, jumlah yang cukup banyak untuk sebuah koperasi simpan pinjam. Data omset dan aset koperasi pasar talawi mengalami peningkatan tiap tahunnya. Sedangkan data shu dari tahun 2011 sampai 2015 mengalami peningkatan, tetapi pada tahun 2016 mengalami penurunan shu dikarenakan anggota koperasi sedikit menabung dan bunga yang dibelikan koperasi kepada anggota sedikit. Data pemberian besaran pinjaman pada tahun 2011 sampai 2015 koperasi memberikan pinjaman meningkat tiap tahunnya, sedangkan pada tahun 2016 koperasi memberikan pinjaman menurun dikarenakan sedikitnya anggota koperasi menabung dan lebih banyak meminjam.

Bunga pinjaman anggota KOPPAS 2 persen perbulan, tetapi untuk kredit diatas Rp 10.000.000 ditetapkan bunga sebesar 1,8 persen perbulan. Kalau dilihat bunga yang di tawarkan koperasi pasar tidak lah terlalu besar, akan tetapi anggota yang kreditnya macet akan mengeluh karena merasa membayar terlalu banyak.

Kalau ditinjau keadaan KOPPAS TalawiKota Sawahlunto ini, maka ditemui banyaknya alat-alat kelengkapan koperasi yang masih kurang dan kurang berfungsi juga. Karena belum sepenuhnya mencurahkan perhatian kepada koperasi serta terbatasnya pengetahuan dan keterampilan para pengelola koperasi.Keadaan ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan formal anggota, pengelola, manejer, dan badan pemeriksa keuangan yang masih rendah.

Selain itu menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan anjuran dari tempat mereka bekerja. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh informasi bahwa citra yang ada pada koperasi masih kurang baik dikarenakan pernah adanya pengurus yang tidak melaksanakan tugasnya seperti terjadinya kesalah dalam membuat laporan keuangan sehingga menyebabkan berkurangnya citra koperasi di mata anggota.

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa anggota KOPPAS Talawi. peneliti menemukan bahwa anggota KOPPAS mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap, beberapa anggota yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin melakukan peminjaman.

Untuk mengetahui KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya citra koperasi, kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi. Oleh karena itu, peneliti memilih judul **“Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan PinjamPadaKoperasiPasar Talawi Kota Sawahlunto”.**

* 1. **Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada masalah citra koperasi dan kualitas pelayanan serta kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto. Alasan tersebut dipilih karena citra koperasi, kualitas pelayanan, harga (suku bunga) dan kepercayaan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota di KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto?
3. Bagaimana pengaruh harga (suku bunga)terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
   1. **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**
      1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga (suku bunga) terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
   * 1. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi terutama ekonomi koperasi dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian pada masa yang akan datang.
2. Secara Praktis
   1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang koperasi, khususnya mengenai KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.

* 1. Bagi KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto

Sebagai masukan, bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto dalam membentuk citra positif, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi sehingga tercapai tujuan dari KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.

* 1. **Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dan tujuan yang telah dikemukakan maka dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Diduga terdapatnya pengaruh yang signifikan antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
2. Diduga terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
3. Diduga terdapatnya pengaruh yang signifikan antara harga (bunga pinjaman) terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
4. Diduga terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto.
   1. **Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatusistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III ini menjelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Kajian Teori**
     1. **Koperasi**

Menurut (Henrojogi, 2004) koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing – masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi.

Menurut Undang – Undang no.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Pengertian koperasi menurut (Baswir, 2010), koperasi adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang – orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan tertentu, berdasarkan ketentuan dan tujuan tertentu pula. Menurut (Hendra, 2010), koperasi merupakan organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama – sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis.

Dari beberapa pengertian koperasi di atas, dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang didirikan oleh orang – perorangan yang berhimpun secara sukarela dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan bersama dan dikelola secara demokratis berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi bukan perkumpulan modal melainkan perkumpulan orang – orang atau badan hukum koperasi, hal ini menjadi pembeda antara koperasi dengan Perseroan Terbatas (PT). Anggota – anggota yang bergabung dalam koperasi adalah orang – orang yang dengan sukarela mendaftarkan dirinya sebagai pemilik koperasi, pengelola sekaligus pengguna produk yang dihasilkan oleh usaha yang dijalankan koperasi.

* + 1. **Asas Koperasi**

Asas koperasi terdapat dalam definisi koperasi menurut UU Nomor 25 Tahun 1992 pasal 2, yang menyebutkan bahwa koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan juga disebutkan dalam penjelasan pasal 33 Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 bahwa, “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi”. Asas kekeluargaan dalam koperasi bisa diartikan sebagai pengelolaan bersama secara demokratis dan terbuka.

* + 1. **Tujuan Dan Fungsi Koperasi**

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 1992, berbunyi bahwa tujuan koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Secara umum tujuan koperasi yaitu memajukan kesejahteraan anggota koperasi dan masyarakat yang berdasarkan atas Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945.

Fungsi Koperasi yang tertuang dalam pasal 4 UU No. 25 tahun 1992 ialah membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya, dan berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas azaz kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Jadi, fungsi ekonomi adalah mengembangkan potensi anggota dan masyarakat, ikut berperan aktif dalam berkoperasi, memperkokoh perekonomian, dan mewujudkan perekonomian berdasarkan azas kekeluargaan.

* + 1. **Prinsip – Prinsip Koperasi**

Prinsip – prinsip koperasi (*cooperative principles*) adalah ketentuan – ketentuan pokok yang berlaku dalam berlaku dalam koperasi dan dijadikan sebagai pedoman kerja koperasi (Tamba, 2001). Lebih jauh, prinsip – prinsip tersebut merupakan *“rules of the game*” dalam kehidupan koperasi. Pada dasarnya, prinsip – prinsip koperasi sekaligus merupakan jati diri atau ciri khas koperasi tersebut. Adanya prinsip koperasi ini menjadikan watak koperasi sebagai badan usaha berbeda dengan badan usaha lain. Terdapat berbagai pendapat mengenai prinsip-prinsip koperasi diantaranya pendapat dari Rochdale, *International Cooperative Alliance* (ICA) dan prinsip koperasi menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang berlaku di Indonesia.

* 1. Prinsip Koperasi Rochdale

Prinsip koperasi Rochdale dikembangkan bermula dari koperasi konsumsi yang ada di Rochdale. Prinsip koperasi Rochdale dikenal dengan sebutan *The Principles of Rochdale*(Baswir, 2010) , prinsip tersebut adalah :

1. Barang – barang dijual bukan barang palsu dan dengan timbangan yang benar.
2. Penjualan barang dengan tunai.
3. Harga penjualan menurut harga pasar.
4. Sisa hasil usaha (keuntungan) dibagikan kepada para anggota menurut perimbangan jumlah pembelian tiap – tiap anggota ke koperasi.
5. Masing – masing anggota mempunyai satu suara.
6. Netral dalam politik dan keagamaan.
   1. Prinsip Koperasi Menurut ICA

ICA merupakan organisasi gerakan koperasi dunia yang juga disebut sebagai Gabungan Koperasi Internasional. Dalam Kongres ICA ke- 32 yang berlangsung di Wina tahun 1966, dihasilkan rumusan baru mengenai prinsip koperasi (Baswir, 2010). Prinsip koperasi tersebut adalah :

* + 1. Keanggotaan koperasi harus bersifat sukarela dan terbuka.
    2. Koperasi harus diselenggarakan secara demokratis.
    3. Modal yang berasal dari simpanan uang dibatasi tingkat bunganya.
    4. Sisa hasil usaha, jika ada, yang berasal dari usaha koperasi harus menjadi milik anggota.
    5. Koperasi harus menyelenggarakan pendidikan terhadap anggota-anggotanya, pengurus, pegawai koperasi, serta terhadap warga masyarakat pada umumnya;
    6. Seluruh organisasi koperasi, baik koperasi pada tingkat lokal, pada tingkat propinsi, pada tingkat nasional, dan koperasi di seluruh dunia, hendaknya menyelenggarakan usaha sesuai dengan kepentingan anggotanya. Peningkatan pelayanan kepentingan anggota itu hendaknya dilakukan melalui kerja sama antar koperasi, baik secara lokal, nasional, regional, maupun internasional.
  1. Prinsip Koperasi Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992

Koperasi di Indonesia diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 1992. Di dalamnya terdapat prinsip – prinsip koperasi yaitu pada pasal 5 ayat 1 dan 2, prinsip tersebut adalah :

* + 1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
    2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
    3. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
    4. Pemberian balas jasa yang terbatas pada modal.
    5. Kemandirian.
    6. Pendidikan perkoperasian.
    7. Kerjasama antar koperasi.
    8. **Jenis-jenis Perkumpulan Koperasi**

Menurut (Widiyanti, 2003), berbagai jenis koperasi lahir seirama dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan. Secara garis besar jenis koperasi yang ada di koperasi yang ada dapat kita bagi menjadi 5 golongan, yaitu :

1. Koperasi Konsumsi adalah koperasi yang anggota – angotanya terdiri dari tiap-tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi.
2. Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan – tabungan para anggota secara teratur dan terus – menerus untuk kemudian di pinjamkan kepada anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.
3. Koperasi Produksi adalah koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang – barang baik yang di lakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang – orang anggota koperasi.
4. Koperasi Jasa adalah koperasi yang berusaha di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggotanya maupun masyarakat umum.
5. Koperasi Serba Usaha adalah koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya.

**2.2 *The Triangle Strategic* ( Strategi segitiga)**

Ohmae mengambarkan ke dalam satu model disebut sebagai “*Triangle Strategic*”. Hermawan Kertajaya mengatakan konsep ini adalah menjadi acuan utama. Tidak hanya Hermawan Kertajaya namun banyak praktisi dan profesional bisnis yang terinspirasi dari pemikiran *Triangle Strategic*(TC). Dari amatan pribadi, banyak pengusaha sukses di Indonesia, secara tidak sadar melakukan cara berpikir *Triangle Strategic* yang terpola dan sistematis.

Pada dasarnya, TC berkaitan dengan tiga elemen “C” yang secara kolektif, yaitu 1) Konsumen (C1 = *Customer*), 2) Perusahaan kita sendiri (C2 =*Company*), dan 3) Pesaing (C3 = *Cooperative*), ketiganya berinteraksi dan saling mempengaruhi satu sama lain dalam lingkungan industri tertentu.

**Gambar 2.1**

***The Strategic three C’s***

***Customer***

**(Pelanggan)**

***Competitors***

**(Pesaing)**

***Cost* (biaya)**

***Cooperative***

**(Koperasi)**

Sumber: Kenichi Ohmae (1982), *“the Mind of the Strategist: The Art of Japanese Business”, New York: McGraw-Hill, Inc., pp. 92.*

Dalam interaksi tersebut, setiap elemen tersebut mempunyai tujuan dan kebutuhan tertentu dalam bentuk penawaran dan permintaan. Perusahaan maupun pesaing dalam menawarkan produknya akan berusaha menyesuaikan (*match*) kemampuannya melalui aktivitas pemasaran dengan kebutuhan konsumen. Namun, kesesuaian tersebut masih bersifat relatif apabila pesaing mampu memberikan penawaran yang sama atau lebih baik daripada yang ditawarkan perusahaan. Sehingga, perusahaan tidak cukup hanya menyesuaikan kemampuannya dengan kebutuhan konsumen, namun, usaha tersebut harus lebih baik daripada usaha yang dilakukan pesaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Selain itu, perubahan lingkungan makro yang signifikan akan mempengaruhi kekuatan elemen *Strategic Triangle* dan interaksinya dalam suatu industri tertentu. Implikasi atas perubahan lingkungan dan interaksi tersebut merupakan peluang dan tantangan bagi perusahaan dalam suatu proses yang dinamis. Hermawan Kertajaya, ditambahkan satu elemen “C” yang ke 4, yaitu perubahan lingkungan makro (C4 = *Change*), yang mana Hermawan Kertajaya terinspirasi dari model Subhah Jain.

Seperti halnya strategi perusahaan secara umum, bahwa cara berpikir strategis bersifat situasional atau relatif. Pada saat lingkup perusahaan masih kecil, perusahaan masih sangat *fleksibel*, dan terkendali. Sehingga, implementasi atas pola pikir strategis pemasaran yang berada dalam “alam pikir” pemimpin perusahaan kepada bagian pelaksana dapat berlangsung cepat dan terkendali. Hal ini terjadi karena faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan tidak terlalu kompleks. Selain itu, rentang struktur organisasi masih pendek sehingga memudahkan koordinasi dan pengarahan secara langsung.

Keputusan strategi pemasaran harus berdasarkan interaksi elemen *Strategic Triangle* (3 C’s) dan faktor lingkungan. Adapun keputusan strategi pemasaran, yaitu:

1. *Where to compete,* keputusan dalam memilih pasar sasaran tepat : yang membutuhkan definisi pasar atau industri dimana perusahaan akan beroperasi.
2. *How to compete*, keputusan bagaimana perusahaan merespon persaingan, memilih aktivitas pemasaran yang tepat pada pasar sasaran dan berbeda dari pesaingnya.
3. *When to compete*, keputusan kapan waktu yang tepat dalam merespon persaingan.

***Implikasi Bisnis Triangle Strategic***

Implikasi TC dalam menyusun strategi pemasaran (*Marketing/business plan*):

1. Kemampuan dalam mendefinisikan pasar dengan jelas dan tepat. Suatu kemampuan memahami, siapa customer kita, apa kebutuhannya, dan kapan serta bagaimana mereka berubah.
2. Kemampuan dalam menyesuaikan kekuatan (kelebihan) perusahaan kita terhadap kebutuhan customer.
3. Kemampuan *superior performance* – relatif dibandingkan pesaing potensialnya- dalam *key success factors* bisnis.
   1. **Kepuasan Anggota**
      1. **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2009).

* + 1. **Tingkat Kepuasan**

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Philip Kotler, 2009). Jadi, tingkat kepuasan adalah sebagaimana yang dirasakan oleh setiap orang yang berbeda yang dirasakan dengan harapan yang sama.

* + 1. **Kepuasan Anggota**

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Secara umum, prinsip kepuasan berpengaruh juga terhadap pelanggan sudah merasa puas dengan yang diberikan atau belum jika pelanggan sudah merasa puas berarti harapan baik, jaminan sudah sesuai dengan yang diberikan, karyawan mendengarkan kemauan pelanggan, pemimpin perusahaan dapat menjadi teladan dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau terlampaui. Menurut Mardiyatmo (2005) faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan ada lima, yaitu sebagai berikut :

* 1. Kualitas produk adalah pembeli akan puas bila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik. Misal, pelanggan akan puas terhadap sepatu yang dibeli sepatu tersebut enak atau nyaman dipakai, awet atau tidak cepat rusak, aman, dan desainnya menawan.
  2. Harga adalah komponen sangat penting untuk memberi sumbangan terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas ditunjang dengan harga yang terjangkau akan menjadi sumber kepuasan yang penting.
  3. Kualitas pelayanan adalah di tengah persaingan yang sangat ketat, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan kualitas pelayanan. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, sehingga bisa menjadi andalan dan keunggulan suatu perusahaan.
  4. Faktor emosional adalah rasa bangga, percaya diri, simbol sukses adalah contoh – contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Faktor ini ditujukan untuk pelanggan yang menggunakan beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, aksesoris, kosmetik, dan busana.
  5. Faktor kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien terhindar dari antrian yang panjang dan melelahkan.

Secara umum, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan atau koperasi dapat mempengaruhi prinsip kepuasan pelanggan karena harapan yang diinginkan pelanggan sesuai keinginan, menjamin produk yang dibeli pelanggan sesuai dengan harga pasar, mau mendengarkan suara pelanggan apa yang diinginkan sesuai dengan produk yang diharapkan. Tidak hanya prinsip kepuasan pelanggan tapi juga faktor yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor kemudahan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima.

* + 1. **Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2011 ) :

1. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan.Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.
2. Konfirmasi harapan. Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.
3. Minat pembelian ulang . Pelanggan ditanya apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
4. Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan. Jika pelanggan puas maka mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.
   1. **Citra Koperasi**

Citra *(image)* merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2009), “citra *(image*) adalah kepercayaan, ide, dan impresi seseorang terhadap sesuatu”. Bagi sebuah perusahaan, citra yang baik mutlak diperlukan. Sedemikian penting arti dari citra itu sendiri sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*. (Ardianto, 2003) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas (Ardianto, 2003). Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Ardianto, 2003) Kualitas teknis dan fungsional menentukan citra korporat yang pada gilirannya dapat memenuhi kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan.

Citra adalah realita, oleh karena itu jika komunikasi pasar tidak cocok dengan realita, secara normal realita akan menang. Citra akhirnya akan menjadi baik, ketika konsumen mempunyai pengalaman yang cukup dengan realita baru. Realita baru yang dimaksud yaitu bahwa sebenarnya organisasi bekerja lebih efektif dan mempunyai kinerja yang baik.Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan pesaingnya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa citra koperasi adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh melalui persepsi anggota tentang fakta – fakta atau kenyataan yang ada pada koperasi tersebut.

* + 1. **Jenis Citra**

Menurut (Ardianto, 2003) jenis jenis citra antara lain :

1. *The mirror image* (cermin citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap *public eksternal* dalam melihat perusahaannya.
2. *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada *public eksternal*. Citra ini bias saja bertentangan dengan *mirror image*.
3. *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum public eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut (Anggoro, 2000) ada beberapa jenis citra, antara lain :

* + 1. Citra bayangan, yakni citra yang dianut oleh orang dalam anggota organisasi, biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar terhadap organisasinya, citra ini cenderung positif.
    2. Citra yang berlaku, pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh penganut mereka yang mempercayai.
    3. Citra harapan, yaitu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen, biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yaitu ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai.
    4. Citra perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Hal – hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan – keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraih, sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial, komitmen mengadakan riset,dan sebagainya.
    5. Citra majemuk, yaitu citra yang terbentuk dari masing – masing unit dan individu (pegawai atau anggota) dan citra yang terbentuk belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan atau organisasinya.
    6. **Peran Citra**

Menurut (Sutisna, 2001), mengidentifikasi empat peran citra dalam organisasi, antara lain :

1. Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra positif lebih memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang – orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut.
2. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung.
3. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas dalam bentuk teknis dan fungsional dan hal itu dirasakan memenuhi citra, maka citra akan mendapatkan penguatan bahkan meningkat.
4. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen. Citra yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hubungan dengan konsumen. Sebaliknya, citra positif dan jelas, misalnya citra organisasi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.
   * 1. **Manfaat Citra**

Manfaat citra yang baik antara lain (Irawan, 2005) :

1. Dapat menarik sumber daya manusia manusia yang berkualitas untuk bergabung sehingga memiliki daya saing yang tinggi.
2. Dapat memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar dari perusahaan dengan citra yang buruk.
3. Persentase kesuksesan produk atau layanan baru yang di luncurkan dapat jauh lebih tinggi di bandingkan dengan perusahaan dengan citra di bawah rata – rata industri.
4. Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien.
5. Para investor akan lebih percaya dan akhirnya akan berpengaruh terhadap harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go public.*
6. Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relative tidak sensitif terhadap harga.
7. Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.
   * 1. **Indikator Citra Koperasi**

Indikator citra toko menurut (Engel, 2005):

1. Lokasi. Perusahaan sebaiknya memilih lokasi yang strategis. Lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.
2. Kualitas produk. Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta persepsi yang baik.
3. Tingkat harga. Pada tingkat harga tertentu yang telah ditentukan, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah suku bunga yang ada pada koperasi.
4. Promosi perusahaan sebaiknya melakukan promosi agar banyak yang menggunakan jasa mereka.
5. Personal penjualan. Presentasi pribadi oleh perusahaan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.
6. Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki perusahaan.
7. Pelayanan sesudah pembelian. Perusahaan harus mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pelanggan. Citra toko adalah persepsi konsumen tentang atribut toko.

Citra toko merupakan suatu faktor yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan toko. Jika suatu toko mempunyai citra yang baik maka pelanggan akan membeli dan menggunakan jasa toko tersebut. Pelanggan akan kembali menggunakan produk dan jasa yang ada di toko tersebut setelah betransaksi di toko yang mempunyai citra baik.

Begitu juga dengan citra koperasi, jika suatu koperasi mempunyai citra yang baik maka anggota akan menggunakan jasa koperasi tersebut. Anggota koperasi akan terus menggunakan jasa koperasi tersebut setelah melakukan transaksi. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian mengenai citra koperasi. Oleh karena itu indikator yang digunakan untuk mengukur citra koperasi adalah lokasi koperasi, kualitas produk atau jasa yang ada pada koperasi, tingkat harga dalam hal ini bunga kredit yang diberikan, promosi yang dilakukan koperasi, personal penjualan dalam hal ini presentasi koperasi dalam rangka membangun hubungan dengan anggota, atribut yang dimiliki koperasi, dan pelayanan sesudah transaksi.

**2.4.5 Hubungan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota**

Ada beberapa penelitian yang menyatakan citra koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Menurut (Ni Putu Dharma, 2014) mengatakan, “Citra koperasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota . Apabila citra koperasi semakin ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasaan anggota”.

* 1. **Kualitas Pelayanan**
     1. **Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut (Tjiptono, 2001), mendefinisikan kualitas sebagai suatu dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa atau manusia, alam atau lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, kualitas merupakan bagian dari produk yang dapat diciptakan oleh manusia dan alam pun sudah menyiapkan untuk dapat dimanfaatkan manusia agar menjadi suatu produk.

* + 1. **Pengertian Pelayanan**

Menurut (Hasibuan, 2005), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan terbaik itulah yang disebut pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik – baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik – baiknya. Pelayanan yang ada di dalam perusahaan atau di koperasi harus dapat melayani dengan sepenuh hati dan baik.

Sedangkan menurut (Kasmir, 2007), menyatakan bahwa suatu perusahaan atau koperasi ingin dianggap baik oleh anggotanya maka harus memberikan pelayanan yang terbaik. Perusahaan atau koperasi harus bisa memberikan pelayanan terbaik agar keinginan pelanggan dapat dipenuhi secara maksimal. Berikut ini beberapa pelayanan yang harus dilakukan koperasi yaitu :

* 1. Tersedianya kar karyawan yang baik adalah faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
  2. Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman untuk ditempati. Sarana dan prasarana membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.
  3. Bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan pelayanan.
  4. Mampu melayani secara tepat dan sesuai dengan keinginan pelanggan.
  5. Dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
  6. Memberikan jaminan kerahasiaan sehingga tercipta kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
  7. Memiliki pengetahuan dalam menghadapi pelanggan dan kemampuan dalam bekerja.
  8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
  9. Mampu memberikan kepercayaan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan – kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan (Moenir, 2002).

Menurut (Hasibuan, 2005), pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang di gunakan untuk memenuhi kebutuhan. Keunggulan pelayanan atau keunikan produk koperasi pada umumnya dipicu karena diketahuinya : kebutuhan yang dapat dipuaskan oleh produk yang ditawarkan, kriteria pemilihan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan motif perilaku pelanggan.

* + 1. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara, 2003). Definisi lain kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Tjiptono, 2006).

Menurut (Tjiptono, 2006), kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah kualitas tingkat pelayanan yang diberikan kepada anggota dari koperasi.

* + 1. **Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan terhadapKepuasan Anggota**

Dalam proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Menurut (Moenir, 2002), berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

* 1. Faktor kesadaran adalah faktor yang mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
  2. Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya. Pertimbangan pertama merupakan sebagai subyek aturan ditunjukkan oleh hal – hal penting. Kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, disiplin dan melaksanakan aturan, dan disiplin waktu dan disiplin kerja.
  3. Faktor organisasi adalah faktor yang tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
  4. Faktor pendapatan adalah pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan ini dalam berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu tertentu.
  5. Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan.
  6. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Menurut (Tjiptono, 2005), ada tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain : nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kepastian jumlah individu dan tim, penghargaan dan pengalaman, serta proses managemen dan sistem.

**2.5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut (Philip Kotler, 1995) menyatakan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah komponen harapan dan hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima.

**2.6 Suku Bunga**

Menurut (Karl dan Fair, 2001) suku bunga adalah pembayaran bunga tahunan dari suatu pinjaman, dalam bentuk persentase dari pinjaman yang diperoleh dari jumlah bunga yang diterima tiap tahun dibagi dengan jumlah pinjaman.

Pengertian suku bunga menurut (Sunariyah, 2004) adalah harga dari pinjaman. Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Adapun fungsi suku bunga menurut (Sunariyah, 2004) adalah :  
a. Sebagai daya tarik bagi para penabung yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan.  
b. Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian. Misalnya, pemerintah mendukung pertumbuhan suatu sektor industri tertentu apabila perusahaan-perusahaan dari industri tersebut akan meminjam dana. Maka pemerintah memberi tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan sektorlain.  
c. Pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar. Ini berarti, pemerintah dapat mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.  
Suku bunga itu sendiri ditentukan oleh dua kekuatan, yaitu : penawaran tabungan dan permintaan investasi modal (terutama dari sektor bisnis). Tabungan adalah selisih antara pendapatan dan konsumsi. Bunga pada dasarnya berperan sebagai pendorong utama agar masyarakat bersedia menabung. Jumlah tabungan akan ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat bunga. Semakin tinggi suku bunga, akan semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menabung, dan sebaliknya.  
Tinggi rendahnya penawaran dana investasi ditentukan oleh tinggi rendahnya suku bunga tabungan masyarakat.

* 1. **Kepercayaan**

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

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Deliana, 2007). Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik.

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar.

Menurut Tjiptono (2008) indikator kepercayaan pelanggan antara lain:

1. *Brand Reliability,* meliputi jasa yang sesuai dengan harapan, kepercayaan pada produk dan jaminan kepuasan.

2. *Brand intentions,* kejujuran dalam menyelesaikan masalah, konsumen yang mengandalkan produk yang digunakan dan jaminan ganti rugi dari pihak perusahaan.

**2.7.1 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota**

Ada beberapa penelitian yang menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Menurut (Reza, 2012) kepercayaan merupakan dimensi hubungan bisnis yang menentukan tingkat dimana orang merasa dapat bergantung pada integritas janji yang ditawarkan oleh orang lain.

**2.8 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.2**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **NAMA / TAHUN** | **JUDUL PENELITIAN** | **METODE PENELITIAN** | | | **HASIL PENELITIAN** |
| 1 | Muhammad Alfiyan Najib, 2014 | Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap pengunaan jasa koperasi simpan pinjam | Jenis dan sumber data, Metode pengumpulan data | | | Kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. |
| 2 | Made Mardhi Winata,  Ni Wayan Ekawati | Pengaaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam | Analisis Regresi Linier  Berganda | | | kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap,jaminan, dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadapkepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor  Gubernur Bali. |
| 3 | M. Taufik  Reza A.F  (2012) | Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mega tbk cabang Makasar | Analisis Regresi Linear Berganda | | | Keunggulan produk rasa percaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Mega tbk cabank Makasar. |
| 4 | Monica Priscila Mumek, 2014 | Analisis Likuiditas Koperasi Simpan Pinjam Kamangtawala Desa sendangan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa | Analisis data, Analisis Deskriptif | | | Rasio likuiditas pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2011 yang diukur dengan *Current Ratio* mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik dari jumlah anggota maupun aktiva lancar yang ada dalam koperasi tersebut. |
| 5 | W. Eliyawati, N. Sutjipta, I Gede Setiawan Adi Putra | Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit  Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat | | analisis deskriptif kualitatif | Koperasi Unit Desa Suraberata belum mampu memberikan kualitas pelayanan prima  atau superior kepada anggota. | |

Bada penelitian saya dengan penelitian sebelumnya pada pembaruan tahun penelitian, wilayah yang digunakan.

**2.9 Kerangka Konseptual**

**Gambar 2.1**

**Kerangka Konseptual**

**Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Pasar Talawi Kota Sawahlunto**

1. Citra Koperasi (X1)
2. Kualitas Pelayanan (X2)
3. Harga (X3)
4. Kepercayaan (X4)

Kepuasan Anggota (y)

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Asumsi Klasik

1. Multikolinearitas
2. Heteroskedastisitas
3. Autokorelasi
4. Normalitas

Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R2)
2. Uji T
3. Uji F

Hasil Dan Pembahasan

Kesimpulan Dan Saran

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian adalah langkah dan prosedur yang dilakukan dalam mengumpulkan informasi empiris guna memecahkan masalah dan menguji hipotesis dari penelitian

* 1. **Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y yang bersifat kausal. Menurut (Sugiyono, 2010), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, apabila X maka Y. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitif merupakan penelitian dengan data yang digunakan berupa angka – angka atau data kualitatif yang diangkakan, (Sugiyono, 2010).

* 1. **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto. Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Februari 2017 sampai selesai.

* 1. **Defenisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu:

1. **Kepuasan Anggota** (Y)adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima. Dalam mengukur kepuasan anggota indikator yang digunakan adalah: kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang dalam hal ini minat anggota kembali menggunakan jasa koperasi, dan kesediaan anggota untuk merekomendasikan(Kotler, 2009).
2. **Citra Koperasi (X1)** adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh berdasarkan persepsi anggota tentang fakta atau kenyataan yang ada pada koperasi tersebut. Adapun indikator citra koperasi adalah: lokasi koperasi, kualitas produk dan jasa koperasi, harga (suku bunga) yang ditawarkan, promosi yang dilakukan oleh koperasi, hubungan pengurus atau karyawan dengan anggota, atribut koperasi, dan pelayanan atau respon pengurus jika ada anggota yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi(Kotler, 2009). Persepsi anggota koperasi digunakan untuk mengukur variabel ini.
3. **Kualitas Pelayanan (X2)** adalah kualitas tingkat pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota. Indikator pengukuran kualitas pelayanan adalah : *tangiable* (buktifisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Persepsi anggota koperasi digunakan untuk mengukur variabel ini.
4. **Harga (X3)** adalah tingkat suku bunga pinjaman koperasi. Persepsi anggota koperasi digunakan untuk mengukur variabel ini.
5. **Kepercayaan (X4)** menurut(Deliana, 2007) kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan
   1. **Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Data primer biasanya diperoleh melalui wawancara atau kuesioner (Ferdinand, 2011). Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tentang kepuasan anggota terhadapcitra koperasi, kualitas pelayanan dan harga.

* 1. **Penentuan Jumlah Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto yang berjumlah 406 anggota. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penentuan sampel, menurut (Suharsimi, 2010), untuk sekedar ancer – ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10 persen – 15 persen / 20 persen – 25 persen / lebih. Penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat dari Taro Yamane atau Slovin, yaitu dengan rumus:

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas Kelonggaran kesalahan yang digunakan (10%)

Berdasarkan data jumlah anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto. Berdasarkan rumus di atas sampel dapat dihitung sebagai berikut :

n = 80,23 dibulatkan 80

Dari perhitungan diatas, sampel yang diperoleh sebanyak 80 orang.

* 1. **Metode Pengumpulan Data** 
     1. Metode kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal – hal yang ia ketahui (Suharsimi, 2010). Dalam penelitian ini bentuk kuesioner atau angket yang dipakai adalah bentuk angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

* + 1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data ( Ferdinand, 2011). Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk memperoleh informasi tambahan yang memperjelas, memperkuat, dan melengkapi data hasil observasi.

**3.7 Metode Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan adalah model kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square /OLS*). Model analisis yang dilakukan dengan mengunakan uji statistic regresi linear berganda yaitu kepuasan anggota(variabel *dependent*) dan citra koperasi, kualitas pelayanan, harga ( bunga pinjaman ) (variabel *independent*). (Ghozali, 2009)

**Y = a ( X1, X2, X3,X4,....................Xn).............................................(1)**

Maka yang terjadi fungsi kepuasan anggota yang dipengaruhi oleh variabel seperti : citra koperasi, pelayanan, harga (bunga pinjaman).

Bertiti tolak dari teori diatas dan hipotesa yang terdapat pada pendahuluan maka maka diperoleh fungsi persamaan sebagai berikut :

**Y = a + β1X1 + β2X2 + β3X3 +β4X4 ε ...........................................(2)**

Keterangan :

Y = Kepuasan anggota

a = Konstanta dari regresi

β1 = Koefisien regresi dari variabel citra koperasi (X1)

β2 = Koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X2)

β3 = Koefisien regresi dari variabel harga (bunga pinjaman) (X3)

β4 = Koefisien regresi dari variabel kepercayaan (X4)

X1 = Citra Koperasi

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Harga ( Bunga Pinjaman )

X4 = Kepercayaan

ε = *error* / variabel pengganggu

Selanjutnya dari persamaan (2) dapat digunakan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

**Y = β0 + β1CK+ β2KP + β3H + β4K** + **ε ……………………...(3)**

β = Konstanta

Y = Kepuasan Anggota

CK = Citra Koperasi

KP = Kualitas Koperasi

H = Harga

K = Kepercayaan

ε = *Error* / variabel pengganggu

Sedangkan untuk mengukur elastisitas variabel bebas atau (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu untuk menunjukkan persentase perubahan pada variabel bebas maka dibentuk logaritma sebagai berikut:

**LogKA = β0 + β1logCK+ β2logKP + β3logH + β4logK** + **ε**

**3.8 Uji Asumsi Klasik**

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan,Menurut(Gujarati Damodar, 2003)bahwa asumsi-asumsi dalam Model Regresi Linear Klasik yang perlu diuji adalahpengujian asumsi multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas.

* + - 1. **Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diuji dalam sebuah penelitian memiliki terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program Evies 8, Jarque-Bera test atau (J-B) test, uji ini dengan membandingkan statistic Jarque-Bera dengan nilai X2tabel. Jika JB kecil sama X2 maka nilai residual terdistribusi secara normal (Suliyanto, 2011).

* + - 1. **Multikolinearitas**

Multikolinearitas merupakan terjadinya korelasi linear yang mendekati sempurna antar lebih dua variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinearitas. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinearitas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL *(Tolerance)* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinearitas. (Suliyanto, 2011).

* + - 1. **Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedestisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari sesidual satu pengamatan ke pegamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedestisitas atau tidak terjadi heteroskedestisitas. Salah metode heteroskedestisitas adalah metode Glejser variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model terdapat masalah heteroskedestisitas dan sebaliknya (Suliyanto, 2011).

**3.8.1.4 Uji Autokorelasi**

Autokorelasi adalah keadaan dimana variabel bebas pada priode tertentu berkorelasi dengan variabel bebas pada perode lain. Dalam penelitian ini autokorelasi di deteksi dengan menggunakan metode run test. Run test digunkan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak *(sistematis)* jika antar residual tidak terdapat korelasi maka dikatakan bahwa nilai residual adalah acak atau random (Suliyanto, 2011).

* + 1. **Pengujian statistik**
       1. **Koefisien Determinasi (R²)**

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauhkemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali. Imam, 2011).

R2 =

Dimana:

R2 = Koefisien determinasi

Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R²yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (citra koperasi, kualitas pelayanan dan harga) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan anggota) amatterbatas.

* + - 1. **Uji Secara Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antaravariabel X dan Y, apakah variabel bebas benar-benar berpengaruhterhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial(Ghozali. Imam, 2011).

ti =

Keterangan :

t =Nilai t yang dihitung

bj = Koefisien regresi

sbj = Kesalahan baku koefisien regresi

dengan ketentuan :

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

1. Ho : β1 = 0 artinya variabel-variabel bebas (citra koperasi, kualitas pelayanan, harga) tidak mempunyaipengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan anggota).
2. Ha : β1≠ 0 artinya variabel-variabel bebas (citra koperasi, kualitas pelayanan, harga) mempunyaipengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan anggota).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali. Imam, 2011)adalah denganmenggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

* Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterimadan Ha ditolak.
* Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolakdan Ha diterima
  + - 1. **Uji Secara Serempak ( F-Test)**

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkatsiginifikansi pengaruh variable-variabel *independent* secara bersama-samaterhadap variabel *dependent*(Ghozali. Imam, 2011). Dalam penelitianini, hipotesis yang digunakan adalah:

F test **=**

Dimana ;

F test = Nilai F yang dihitung

R2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah tahun pengamatan

dengan ketentuan:

* Ho : β1 = β2 = β3 = 0 artinya variabel-variabel bebas yaitu citra koperasi, kualitas pelayanan, dan harga tidak mempunyaipengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan anggota.
* Ha : β1 ≠ 0 artinya variabel-variabel bebas yaitu cita koperasi, kualitas pelayanan, dan harga mempunyaipengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variableterikatnya yaitu kepuasan anggota.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali. Imam, 2011)adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

* Apabila probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima dan Haditolak.
* Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha

diterima.

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

**4.1 Gambaran UmumKOPPASTalawi Kota Sawahlunto**

1. Pendirian KOPPAS Talawi

Koperasi pasar (KOPPAS) merupakan salah satu koperasi yang terletak di Talawi Kota Sawahlunto. KOPPAS awal berdirinya diprakarsai oleh 10 orang bedan pendiri yang akhirnya pada tanggal 27 November 2001 mendapatkan badan hukum dari dinas koperasi dengan nomor 13/BH/INPERKOP-SWL/KOP/XI/2001.

Pada dibentuknya susunan pengurus terpilih periode tahun 2015 – 2019 sebagai berikut (profil KOPPAS Talawi, 2016) :

Pengurus :

Ketua : Andri Azwar.

Sekretaris : Dedi Eka Saputra.

Bendahara : Mukhlis.

Pengawas :

Ketua : Yasril Rusin

Anggota : H. Jalaluddin.

Anggota : Jaspendi.

Karyawan :

1. Sulastri
2. Riski Syafriwandi.
3. Asnawira Yulia.
4. Yurnelis (PL).
5. Endrawati (PL).

Keanggotaan

Jumlah anggota Koperasi sampai dengan tanggal 31 Desember 2016, telah mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Disebabkan ada yang masuk / keluar menjadi anggota koperasi.

Jumlah anggota koperasi saat ini sebagai berikut :

Jumlah per 31 Desember 2014 : 308 orang

Jumlah per 31 Desember 2015 : 67 orang (masuk)

Jumlah per 31 Desember 2015 : 5 orang (keluar)

Jumlah : 370 orang

Jumlah per 31 Desember 2016 : 40 orang (masuk)

Jumlah per 31 Desember 2016 : 4 orang (keluar)

Jumlah : 406 orang

2. Unit Usaha KOPPAS Talawi

Adapun unit usaha KOPPAS terutama diarahkan pada bidang yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota baik untuk menunjang anggota maupun kesejahteraannya. Selain usaha simpan pinjam, saat ini KOPPAS telah menjalin kerjasama dengan :

1. Mitra Usaha dengan PT Telkom mulai bulan maret 2012 dengan bidang usaha melayani pembayaran rekening listrik, telpon, speedy, pembelian pulsa listrik, pulsa hp, tiket pesawat, pengiriman uang berbagai jenis bank dan pos.
2. Dengan pemberian jasa sesuai pelayanan masing - masing. Misalnya ; pembayaran listrik mendapat jasa 50 persen dari pendapatan adm, pengiriman uang Rp 3.000, sekali pengiriman dan sebagainya.
3. Mitra usaha dengan PT Pos Indonesia mulai tanggal 03 bulan Desember 2012. Dengan product selain pembayaran, yaitu berupa angsuran pembiayaan kredit kendaraan baik roda dua maupun roda empat. Yang meliputi kredit adira, BAF, suzuki, dll.

Adapun keuntungan yang didapat selain membantu mempermudah masyarakatdalam hal pembayaran juga mendapatkan fee dari PT Pos Indonesia.

Adapun perkembangan pendapatan dibidang usaha adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Perkembangan Mitra Usaha PT Telkom, PT Pos Indonesia dan Pembayaran Listrik di KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | Tahun | Pelanggan | Fee / jasa agen |
| 1 | 2014 | 7.250 Orang | Rp 9.078.100 |
| 2 | 2015 | 4.016 Orang | Rp 7.420.763 |
| 3 | 2016 | 3.749 Orang | Rp 6.005.300 |

Sumber : KOPPAS Talawi, 2016

Setelah dua tahun ini mengalami penurunan jumlah pelanggan serta jumlah pendapatan fee, dikarenakan sering terjadi gangguan jaringan operasional. Diharapkan pada tahun yang akan datang bisa meningkatkan pendapatan dan banyaknya pelanggan mitra usaha. Untuk itu dihimbau kepada seluruh anggota untuk berperan serta dalam mempromosikan mitra usaha KOPPAS ini.

3. Bidang keuangan

Simpanan merupakan sumber modal bagi KOPPAS yang dihimpun di simpanan anggota dan calon anggota.

1. Simpanan pokok yang dibayar pada saat masuk menjadi anggota koperasi. Yaitu pada saat ini simpanan tersebut sebesar Rp 500.000, anggota setelah mengalami revisi anggaran dasar.

Posisi per 31 Desember 2016 mencapai Rp 149.930.000.

1. Simpanan wajib yang dibayar secara rutin tiap bulan selama bersangkutan menjadi anggota koperasi. Yaitu pada saat ini simpanan tersebut sebesar Rp 20.000, anggota setelah mengalami revisi anggaran dasar.

Posisi per 31 Desember 2016 mencapai Rp 333.960.000, kedua simpanan anggota tersebut diatas merupakan modal sendiri / modal dalam KOPPAS yang tidak bisa diambil sewaktu – waktu kecuali anggota yang bersangkutan mengundurkan diri dari anggota dan atau meninggal dunia.

1. Simpanan sukarela adalah simpanan yang dibayar oleh anggota secara sukarela dan tidak dibatasi besar uangnya serta simpanan dapat diambil sewaktu – waktu.

Posisi per 31 Desember 2016 mencapai Rp 277.007.795.

1. Simpanan bajapuik ( SPBJ ) adalah simpanan anggota dan calon anggota yang di bayar secara sukarela besaran simpanannya dan biasanya di jemput oleh karyawan / pegawai lapangan sesuai posko masing – masing.

Posisi per 31 Desember 2016 mencapai Rp 1.566.179.314.

Saat ini ada 5 ( lima ) posko, adapun rinciannya yaitu sebagai berikut ;

1. SPBJ 124 : 3225 orang ( posko pasar)
2. SPBJ 144 : 564 orang ( Yusnelis )
3. SPBJ 140 : 775 orang ( Endrawati )
4. SPBJ 254 : 164 orang ( Riski Syafriwandi )
5. SPBJ 274 : 160 orang ( Asnawira Yulia )

Total : 4888 orang

Bentuk simpanan ini merupakan modal luar KOPPAS Talawi dan merupakan utang koperasi karena sewaktu – waktu dapat diambil oleh anggota. Untuk mengetahui perkembangan simpanan anggota KOPPAS Talawi tiga tahun trakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**

**Perkembangan Simpanan Anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun |  | Simpanan |  |  | Jumlah |
|  | Pokok | Wajib | Sukarela | Bajapuik | Simpanan |
| 2014 | 105.550.000 | 161.220.000 | 85.607.390 | 1.041.044.602 | 1.370.621.992 |
| 2015 | 132.730.000 | 281.410.000 | 119.993.715 | 1.591.445.646 | 2.125.579.361 |
| 2016 | 149.930.000 | 333.960.000 | 227.007.795 | 1.566.179.314 | 2.277.077.109 |

Sumber : KOPPAS Talwi, 2016

**4.2 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa karakteristik responden yaitu umur responden, jenis kelamin dan pendidikan akhir yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Anggota KOPPAS Berdasarkan Umur di Talawi Kota Sawahlunto 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Umur | Jumlah Responden | Persentase ( % ) |
| < 20 tahun | 2 | 2,5 |
| 20 – 30 tahun | 15 | 18,75 |
| 30 – 40 tahun | 20 | 25 |
| 40 – 50 tahun | 29 | 36,25 |
| >50 tahun | 14 | 17,5 |
| **Jumlah** | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Pada table 4.3 berdasarkan pada kelompok umur < 20 tahun terdapat sebanyak 2 orang atau 2,5 persen, pada kelompok umur 20 – 30 tahun terdapat sebanyak 15 orang atau 18,75 persen, pada kelompok umur 30 – 40 tahun terdapat sebanyak 20 orang atau 25 persen, pada kelompok umur 40 – 50 tahun terdapat sebanyak 29 orang atau 36,25 persen, pada kelompok umur > 50 tahun terdapat sebanyak 14 orang atau 17,5 persen.

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Anggota KOPPAS Berdasarkan Jenis kelamindi Talawi Kota Sawahlunto Tahun 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Jumlah Responden  ( orang ) | Persentase ( % ) |
| Laki – laki | 22 | 27,5 |
| Perempuan | 58 | 72,5 |
| **Jumlah** | **80** | **100** |

Sumber : Data primer diolah, 2017

Pada table 4.4 terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki 22 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang.

**Tabel 4.5**

**Karakteristik Respondent Anggota KOPPAS Berdasarkan Pendidikan Akhir**

**di Talawi Kota Sawahlunto Tahun 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase ( % ) |
| SD | 9 | 11,25 |
| SMP / Sederjat | 12 | 15 |
| SMA / Sederjat | 48 | 60 |
| Diploma | 4 | 5 |
| Sarjana | 7 | 8,75 |
| **Jumlah** | **80** | **100** |

Sumber : Data diolah, 2017

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa pendidikan trakhir responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 9 orang atau 11,25 persen, tingkat pendidikan SMP / Sederjat sebanyak 12 orang atau 15 persen, tingkat pendidikan SMA / Sederjat sebanyak 48 orang atau 60 persen, tingkat pendidikan diploma sebanyak 4 orang atau 5 persen, tingkat pendidikan sarjana sebanyak 7 orang atau 8,75 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari 80 responden sebagian besar anggota koperasi ini tingkat pendidikan trakhirnya adalah SMA.

**BAB V**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum melakukan tahap analisis, variabel-variabel penelitian Kepuasananggota (Y), Citra Koperasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga(X3), dan Kepercayaan (X4)

* 1. **Hasil Regresi Linear Berganda**

**Tabel 5.1**

**Hasil Estimasi Persamaan Regresi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependent Variable: LY | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/08/17 Time: 23:31 | | |  |  |
| Sample: 1 80 | |  |  |  |
| Included observations: 80 | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LX1 | 0.594133 | 0.116662 | 5.092784 | 0.0000 |
| LX2 | 0.045749 | 0.090742 | 0.504170 | 0.6156 |
| LX3 | -0.202185 | 0.103337 | -1.956568 | 0.0541 |
| LX4 | 0.016951 | 0.072372 | 0.234221 | 0.8155 |
| C | 2.758008 | 0.450271 | 6.125222 | 0.0000 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.403074 | Mean dependent var | | 1.436788 |
| Adjusted R-squared | 0.371238 | S.D. dependent var | | 0.220976 |
| S.E. of regression | 0.175222 | Akaike info criterion | | -0.585064 |
| Sum squared resid | 2.302708 | Schwarz criterion | | -0.436187 |
| Log likelihood | 28.40255 | Hannan-Quinn criter. | | -0.525375 |
| F-statistic | 12.66091 | Durbin-Watson stat | | 1.295664 |
| Prob(F-statistic) | 0.000000 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Berdasarkan hasil olahan data penelitian 2017 diatas, berikut merupakan model regresi linear berganda dengan tidak mentransformasikan kedalam bentuk logaritma berdasarkan tabel 5.1:

Y = β0+ β1LX1 + β2LX2- β3LX3 +β4LX4+ e

Y = 2.758008+0.594133LX1+0.045749LX2 -0.202185LX3 + 0.016951LX4

(6.125222) (5.092784) (0.504170) (-1.956568) (0.234221)

Uji R2 = 0.403074

Uji f = 12.66091

Berdasarkan hasil estimasi persamaan regresi linear berganda dapat disimpulkan :

Dari hasil estimasi persamaan regresi diperoleh constanta sebesar 2.758008yang artinya jika variabel (*independent*) citra Koperasi (LX1), kualitas pelayanan (LX2), harga (LX3), dan kepercayaan (LX4) bernilai nol persen maka kepuasananggota akan meningkat sebesar 2.758008persen.

Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari citra koperasi (X1) sebesar0.594133. Dari hasil tersebut didapatkan citra koperasi berhubungapositif terhadap kepuasan yang artinya setiap peningkatan citra koperasi sebesar 10 persen,maka kepuasanturun sebesar 5.94133 persen.

Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisienelastisitas dari pelayanan (X2) sebesar0.045749. Dari hasil tersebut didapatkan pelayanan berhubunganpositif terhadap kepuasan yang artinya setiap peningkatan pelayanan 10 persen,maka kepuasanmeningkat sebesar 0.45749persen.

Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari harga (X3) sebesar- 0.202185.Dari hasil tersebut didapatkan harga berhubungannegatif terhadap produksi yang artinya setiap peningkatan harga sebesar 10 persen,maka kepuasan turun sebesar2.02185 persen.

Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari kepercayaan (X4) sebesar 0.016951.Dari hasil tersebut didapatkan berhubungan positif terhadap kepuasan yang artinya setiap kenaikan kepercayaan sebesar 10 persen,maka kepuasan meningkat sebesar 0.16951persen.

* 1. **Hasil Pengujian Asumsi Klasik**
     1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, data yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, seperti diketahui bahwa uji F dan uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi hal ini digunakan uji *Jarque-Berra*, uji menggunakan distribusi probabilitas (Gujarati, 1995).

**Tabel 5.2**

**Uji Normalitas**

|  |  |
| --- | --- |
| Jarque-Bera | 279.8877 |
| Probability | 0.000000 |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Diasumsikan H0 adalah distribusi data normal dan Ha adalah distribusi data tidak normal. Jika *probability* >*alpha* maka keputusannya H0 diterima dan Ha ditolak. Tetapi jika *probability* <*alpha* maka keputusannya H0 ditolak dan Ha diterima Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa nilai *probability*sebesar 0.00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *probability*>*alpha* yaitu 0.00> 0.05 maka H0ditolak dan Ha diterima, artinya data-data yang terdapat dalam penelitian initidakterdistribusi normal.Namun menurut Gujarati, (2013) terdistribusi normal atautidaknya data yang di gunakan dalam suatu penelitian, tetapmasihbisa di lanjutkanwalaupun data tidakterdistribusi normal denganmelihat p – value kecildari alpha = 0.05 dengantingkatkepercayaan yang digunakansebesar 95 persen.

**5.2.2Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Pada penelitian ini uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan *matrixcorrelation*

**Tabel 5.3**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LX1 | LX2 | LX3 | LX4 |
| LX1 | 1.000000 | 0.232157 | -0.850451 | 0.084232 |
| LX2 | 0.232157 | 1.000000 | 0.071612 | 0.019546 |
| LX3 | -0.850451 | -0.071612 | 1.000000 | -0.123488 |
| LX4 | 0.084232 | 0.019546 | -0.123488 | 1.000000 |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Diasumsikan H0 adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas dan Ha adalah terjadinya gejala multikolinearitas. Jika koefisien korelasi (r) < 0.80 maka keputusannya H0 ditolak Ha diterima, dan sebaliknya jika koefisien korelasi (r) > 0.80 maka keputusannya H0 diterima Ha ditolak. Dari hasil *matrix correlation* menunjukkan bahwa terjadi gejala multikolinieritas pada variabel *independent*  ini, hal ini dapat disimpulkan dari hasil koefisien korelasi (r) antar variabel *independent* > 0.80.

Untuk mengobati multikolinearitas adalah transformasi variabel. Transformasi dapat dilakukan dengan bentuk *first difference* atau *delta*. Pengujian dengan cara *first difference* dilakukan dengan melihat t statistic yang dihasilkan dengan meregres model utama maupun model parsial. Jika masih ada yang signifikan, berarti masih ada multikolinearitas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabel 5.4**  **Perbaikan Multikolinearitas** | | |  |  |
| Dependent Variable: DLY | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/11/17 Time: 11:35 | | |  |  |
| Sample (adjusted): 2 80 | | |  |  |
| Included observations: 79 after adjustments | | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| DLX1 | -0.107475 | 0.128067 | -0.839214 | 0.4041 |
| DLX2 | 0.053854 | 0.067244 | 0.800876 | 0.4258 |
| DLX3 | -0.130670 | 0.073452 | -1.778976 | 0.0794 |
| DLX4 | 0.002303 | 0.046755 | 0.049251 | 0.9609 |
| C | 0.019596 | 0.023987 | 0.816948 | 0.4166 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.043584 | Mean dependent var | | 0.020373 |
| Adjusted R-squared | -0.008114 | S.D. dependent var | | 0.180182 |
| S.E. of regression | 0.180912 | Akaike info criterion | | -0.520414 |
| Sum squared resid | 2.421953 | Schwarz criterion | | -0.370449 |
| Log likelihood | 25.55637 | Hannan-Quinn criter. | | -0.460334 |
| F-statistic | 0.843055 | Durbin-Watson stat | | 2.205919 |
| Prob(F-statistic) | 0.502346 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Sumber : Hasil Olahan* Data Penelitian, *2017*

Berdasarkan tabel 5.4 hasil regres antar variabel bebas menunjukkan berdasarkan uji t dengan membandingkan *probability* dengan *alpha* = 5 %, masih terdapat hubungan yang signifikan antar variabel bebas sehingga dapat disimpulkan bahwa masih terdapat masalah multikolinearitas.

**5.2.3** **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Uji White*

**Tabel 5.5**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Heteroskedasticity Test: White* | | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| F-statistic | 1.056350 | Prob. F(4,75) | | 0.3842 |
| Obs\*R-squared | 4.266713 | Prob. Chi-Square(4) | | 0.3711 |
| Scaled explained SS | 5.879301 | Prob. Chi-Square(4) | | 0.2083 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Diasumsikan H0 adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan Ha adalah terjadinya heteroskedastisitas. Jika *probability* > 0.05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Tetapi jika *probability* < 0.05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Pada tabel 5.5 terlihat bahwa nilai *probability observasi R-Square* yang dihasilkan sebesar 0.49. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *probability* 0.49 > 0.05 sehingga dapat diambil keputusan H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya seluruh variabel penelitian yang akan dibentuk di dalam model regresi telah terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

**5.2.4** **Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan penganggu pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu, berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan penganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada penelitian pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji Breusch-Godfrey (BG) test Diasumsikan H0 adalah tidak terjadi autokorelasi dan Ha adalah terjadinya autokorelasi.

Jika nilai DW terletak antara DU dan 4 – DU atau DU≤ DW ≤ 4 – DU, berarti bebas dari autokorelasi. Jika nilai DW lebih kecil dari DL atau DW lebih besar dari 4 – DL berarti terdapat autokorelasi.

**Tabel 5.6**

**Hasil Uji Autokorelasi**

|  |  |
| --- | --- |
| *Durbin Watson*  (DW) | 1.295664 |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Dari tabel 5.6 dapat dilihat nilai DW sebesar 1.295664 akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan alpha 5 persen dengan jumlah sampel 80 (n=80) dan jumlah *independent*4 (k=4). Nilai DW tabel adalah dL = 1.39 dan dU = 1.60. Serta nilai Durbin-Watson test yang diperoleh adalah 1.29. Sehingga dapat disimpulkan penelitian ini berada pada 0<Dw <Dl yaitu 0< 1.29< 1.39 berarti pada daerah menolak hipotesis ini berarti ada autokorelasi positif selanjutnya dilakukan pengujian autokorelasi dengan *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test* :

**Tabel 5.7**

**Hasil Uji Autokorelasi dengan *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Durbin Watson (DW) |  |  | 1.653414 |  |

*Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2017*

Dapat disimpulkan nilai DW berada diantara DU≤DW ≤ 4 – DL yaitu 1.60<1.65< 2.43 dan ini berarti nilai DW berada pada daerah bebas dari autokorelasi, dan penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi.

* 1. **Hasil Pengujian Statistik**

**5.3.1 Pengujian R2 (*Coefisien Determinat*)**

Berdasarkan hasil estimasi tersebut, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,40. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas citra koperasi (LX1), pelayanan (LX2), harga (LX3), dan kepercayaan (LX4), mampu memberikan sumbangan atau kontribusi naik turunnya variabel terikatnya kepuasan (Y) sebesar 0,40 persen sedangkan sisanya 0,60 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

**5.3.2 Pengujian (t-test)**

Berdasarkan hasil pengujian citra koperasi (LX1) mempunyai probability< alpha yaitu 0.0000< 0,05 keputusannya H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil pengujian pelayanan (LX2) mempunyai probability<alpha yaitu 0,6156> 0,05. Keputusannya H0 diterima dan Ha ditolak yang artinya kualitas pelayanan (LX2) tidak memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil pengujian harga (LX3) mempunyai probability>alpha yaitu 0,0541<0,05 keputusannya H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya harga (LX3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil pengujian kepercayaan (LX4) mempunyai probability > alpha yaitu 0.8155> 0,05 keputusannya H0 diterima dan Haditolak yang artinya kepercayaan (LX4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

* + 1. **Pengujian (f-test)**

Berdasarkan hasil estimasi dapat dilihat bahwa nilai F-statistik sebesar 12.66091 dan nilai probability F-statistik sebesar 0.000000 dibandingkan dengan alpha 5%. Berarti keputusannya yang dapat diambil adalah H0 ditolak dan Ha  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabelluas citra koperasi (LX1),pelayanan (LX2), harga (LX3), dan kepercayaan (LX4), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

**BAB VI**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya dengan judul Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Pasar Talawi Kota Sawahlunto, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel citra koperasi, Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari citra koperasi (X1) sebesar sebesar0.594133. Dari hasil tersebut didapatkan citra koperasi berhubunganpositif terhadap kepuasan yang artinya setiap peningkatan citra koperasi sebesar 10 persen,maka kepuasan meningkat sebesar 5.94133 persen.Berdasarkan hasil uji t citra koperasi (LX1) mempunyai probability< alpha yaitu 0.0000 < 0,05 keputusannya H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
2. Pada variabel pelayanan, Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari pelayanan (X2) sebesar sebesar 0.045749. Dari hasil tersebut didapatkan pelayanan berhubunganpositif terhadap kepuasan yang artinya setiap peningkatan pelayanan 10 persen,maka kepuasan meningkat sebesar 0.45749 persen. Berdasarkan hasil uji tpelayanan (LX2) mempunyai probability>alpha yaitu 0.6156 > 0,05. Keputusannya H0 diterima dan Ha ditolakyang artinya kualitas pelayanantidakmemiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
3. Pada variabel harga, Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari harga (X3) sebesar -0.202185.Dari hasil tersebut didapatkan harga berhubungannegatif terhadap produksi yang artinya setiap peningkatan harga sebesar 10 persen,maka kepuasanturun sebesar2.02185 persen. Berdasarkan hasil uji t harga (LX3) mempunyai probability<alpha yaitu 0.0541 <0,05 keputusannya H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya harga (LX3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan
4. Pada variabel Dari hasil estimasi persamaan regresi menghasilkan nilai koefisien elastisitas dari(X4) sebesar0.016951.Dari hasil tersebut didapatkan berhubungan positif terhadap kepuasan yang artinya setiap kenaikan kepercayaan sebesar 10 persen,maka kepuasan meningkat sebesar 0.16951 persen..Berdasarkan hasil uji t kepercayaan (LX4) mempunyai probability > alpha yaitu 0.8155 > 0,05 keputusannya H0 diterima dan Haditolak yang artinya kepercayaan (LX4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.
5. Dari hasil estimasi regresi linear berganda terdapat nilai R2sebesar 0. 403074 yang berarti 40,30 persen variasi naik turunnya kepuasan (Y) disumbangkan oleh citra koperasi (X1), pelayanan (X2), harga (X3) dan kepercayaan (X4). Sisanya 59,70 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.
6. Berdasarkan hasil regres diatas yang menunjukkan nilai probability Fstatistik  sebesar 0.000000 yang dibandingkan dengan alpha 5 persen (0.05). maka keputusannya adalah H0 ditolak Ha diterima sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variable citra koperasi (X1), pelayanan (X2), harga (X3) dan kepercayaan (X4), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan (Y)
   1. **Saran**

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukan pengaruh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota KOPPAS Talawi, diantaranya :

1. Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan citra KOPPAS Talawi Kota Sawahlunto seperti meningkatkan promosi melalui spanduk dan pamflet, serta melengkapi fasilitas yang ada pada koperasi.

2. Mengingat sumbangan efektif terbesar yang mempengaruhi variabel kepuasan anggota KOPPAS adalah variabel harga / suku bunga.

3. Peneliti selanjutnya perlu meneliti lebih lanjut variabel – variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidiksn : Prosedur & Strategi*. Bandung: Angkasa.

Anynomous. *UU RI N0 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*. Jakarta

Ardianto, S. S. d. E. (2003). *Dasar - Dasar Public Relation*.

Baswir, R. (2010). *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Dharmas, Surya. (2004). Manajemen Kinerja. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Engel, J. F. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali. Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Mnegunakan Program IBM SPSS 19*. Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Gujarati Damodar. (2003). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.

Hasibuan. (2005). *Dasar - Dasar Perbankan* Jakarta: Bumi Aksara.

Hendra. (2010). Jakarta: Erlangga.

Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis : Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pusat Utama.

Kal dan Fair. (2001). Pembayaran Bunga Tabungan dari Suatu Pinjaman dalam Bentuk Persentase dari Pinjaman yang di Peroleh.YKPN: Yogyakarta.

Kasmir. (2007). *Dasar - Dasar Perbankan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Moenir, S. A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.

Soemirat, A. d. (2003). *Dasar - dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi* Bandung: Alfabeta.

Suliyanto., 2011, “*Ekonometrika TerapanTeori dan Aplikasi dengan SPSS*”, Penerbit Andi Puplisher: Yogyakarta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya.

Sunariyah. (2004). Pengantar Pengetahuan Pasar Modal. Edisi keempat. UMP AMP YKPN: Yogyakarta.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* Bandung: Remaja Posdaya.

Tamba, A. S. d. H. (2001). *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F. (2001). *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majala Manajemen Usahawan Indonesia.

Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (Edisi Keempat ed.). Yogyakarta.

Usmara. (2003). *Strategi Baru MAnajemen Pemasaran*. Yogyakarta.

Widiyanti, P. A. d. N. (2003). *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

**LAMPIRAN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Estimasi awal  Dependent Variable: LY | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/08/17 Time: 23:31 | | |  |  |
| Sample: 1 80 | |  |  |  |
| Included observations: 80 | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LX1 | -0.594133 | 0.116662 | -5.092784 | 0.0000 |
| LX2 | 0.045749 | 0.090742 | 0.504170 | 0.6156 |
| LX3 | -0.202185 | 0.103337 | -1.956568 | 0.0541 |
| LX4 | 0.016951 | 0.072372 | 0.234221 | 0.8155 |
| C | 2.758008 | 0.450271 | 6.125222 | 0.0000 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.403074 | Mean dependent var | | 1.436788 |
| Adjusted R-squared | 0.371238 | S.D. dependent var | | 0.220976 |
| S.E. of regression | 0.175222 | Akaike info criterion | | -0.585064 |
| Sum squared resid | 2.302708 | Schwarz criterion | | -0.436187 |
| Log likelihood | 28.40255 | Hannan-Quinn criter. | | -0.525375 |
| F-statistic | 12.66091 | Durbin-Watson stat | | 1.295664 |
| Prob(F-statistic) | 0.000000 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Normalitas



Multikolinearitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LX1 | LX2 | LX3 | LX4 |
| LX1 | 1.000000 | 0.232157 | -0.850451 | 0.084232 |
| LX2 | 0.232157 | 1.000000 | -0.071612 | 0.019546 |
| LX3 | -0.850451 | -0.071612 | 1.000000 | -0.123488 |
| LX4 | 0.084232 | 0.019546 | -0.123488 | 1.000000 |

Perbaikan multikolinearitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependent Variable: DLY | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/11/17 Time: 11:35 | | |  |  |
| Sample (adjusted): 2 80 | | |  |  |
| Included observations: 79 after adjustments | | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| DLX1 | -0.107475 | 0.128067 | -0.839214 | 0.4041 |
| DLX2 | 0.053854 | 0.067244 | 0.800876 | 0.4258 |
| DLX3 | -0.130670 | 0.073452 | -1.778976 | 0.0794 |
| DLX4 | 0.002303 | 0.046755 | 0.049251 | 0.9609 |
| C | 0.019596 | 0.023987 | 0.816948 | 0.4166 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.043584 | Mean dependent var | | 0.020373 |
| Adjusted R-squared | -0.008114 | S.D. dependent var | | 0.180182 |
| S.E. of regression | 0.180912 | Akaike info criterion | | -0.520414 |
| Sum squared resid | 2.421953 | Schwarz criterion | | -0.370449 |
| Log likelihood | 25.55637 | Hannan-Quinn criter. | | -0.460334 |
| F-statistic | 0.843055 | Durbin-Watson stat | | 2.205919 |
| Prob(F-statistic) | 0.502346 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Heteroskedastisitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Heteroskedasticity Test: White | | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| F-statistic | 1.056350 | Prob. F(4,75) | | 0.3842 |
| Obs\*R-squared | 4.266713 | Prob. Chi-Square(4) | | 0.3711 |
| Scaled explained SS | 5.879301 | Prob. Chi-Square(4) | | 0.2083 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Test Equation: | |  |  |  |
| Dependent Variable: RESID^2 | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/11/17 Time: 11:37 | | |  |  |
| Sample: 1 80 | |  |  |  |
| Included observations: 80 | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| C | -2.059479 | 2.821584 | -0.729902 | 0.4677 |
| LX1^2 | 0.064639 | 0.331318 | 0.195096 | 0.8458 |
| LX2^2 | 0.818058 | 0.506066 | 1.616504 | 0.1102 |
| LX3^2 | 0.093881 | 0.283171 | 0.331533 | 0.7412 |
| LX4^2 | 0.190129 | 0.224329 | 0.847544 | 0.3994 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.053334 | Mean dependent var | | 1.104558 |
| Adjusted R-squared | 0.002845 | S.D. dependent var | | 1.968249 |
| S.E. of regression | 1.965447 | Akaike info criterion | | 4.249778 |
| Sum squared resid | 289.7236 | Schwarz criterion | | 4.398655 |
| Log likelihood | -164.9911 | Hannan-Quinn criter. | | 4.309467 |
| F-statistic | 1.056350 | Durbin-Watson stat | | 2.216730 |
| Prob(F-statistic) | 0.384154 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Autokorelasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependent Variable: LY | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/11/17 Time: 11:37 | | |  |  |
| Sample: 1 80 | |  |  |  |
| Included observations: 80 | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LX1 | -0.594133 | 0.116662 | -5.092784 | 0.0000 |
| LX2 | 0.045749 | 0.090742 | 0.504170 | 0.6156 |
| LX3 | -0.202185 | 0.103337 | -1.956568 | 0.0541 |
| LX4 | 0.016951 | 0.072372 | 0.234221 | 0.8155 |
| C | 2.758008 | 0.450271 | 6.125222 | 0.0000 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.403074 | Mean dependent var | | 1.436788 |
| Adjusted R-squared | 0.371238 | S.D. dependent var | | 0.220976 |
| S.E. of regression | 0.175222 | Akaike info criterion | | -0.585064 |
| Sum squared resid | 2.302708 | Schwarz criterion | | -0.436187 |
| Log likelihood | 28.40255 | Hannan-Quinn criter. | | -0.525375 |
| F-statistic | 12.66091 | Durbin-Watson stat | | 1.295664 |
| Prob(F-statistic) | 0.000000 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Perbaikan autokorelasi BG

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test: | | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| F-statistic | 1.584232 | Prob. F(2,73) | | 0.2121 |
| Obs\*R-squared | 3.327849 | Prob. Chi-Square(2) | | 0.1894 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Test Equation: | |  |  |  |
| Dependent Variable: RESID | | |  |  |
| Method: Least Squares | | |  |  |
| Date: 06/11/17 Time: 11:38 | | |  |  |
| Sample: 1 80 | |  |  |  |
| Included observations: 80 | | |  |  |
| Presample missing value lagged residuals set to zero. | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LX1 | 0.040878 | 0.125567 | 0.325545 | 0.7457 |
| LX2 | -0.010248 | 0.090308 | -0.113476 | 0.9100 |
| LX3 | 0.034510 | 0.106948 | 0.322677 | 0.7479 |
| LX4 | -0.012668 | 0.072204 | -0.175453 | 0.8612 |
| C | -0.112265 | 0.465867 | -0.240982 | 0.8102 |
| RESID(-1) | 0.205230 | 0.122334 | 1.677617 | 0.0977 |
| RESID(-2) | -0.090882 | 0.121896 | -0.745566 | 0.4583 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| R-squared | 0.041598 | Mean dependent var | | -3.26E-16 |
| Adjusted R-squared | -0.037175 | S.D. dependent var | | 0.170728 |
| S.E. of regression | 0.173873 | Akaike info criterion | | -0.577552 |
| Sum squared resid | 2.206920 | Schwarz criterion | | -0.369124 |
| Log likelihood | 30.10207 | Hannan-Quinn criter. | | -0.493987 |
| F-statistic | 0.528077 | Durbin-Watson stat | | 1.650187 |
| Prob(F-statistic) | 0.785224 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 **YAYASAN PENDIDIKAN BUNG HATTA**

**FAKULTAS EKOMOMI UNIVERSITASBUNG HATTA**

Gedung III, Kampus II Universitas Bung Hatta, Aia Pacah Padang

Dengan Hormat Padang, 06 Februari 2017

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, dengan judul, **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI PASAR TALAWI SAWAH LUNTO ”.**

Adapun salah satu mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Adya Yuasta

Peneliti

Mengetahui

Pembimbing I Pembimbing II

Kasman Karimi., S.E, M.Si Drs. Firdaus .,SY, M.P

Ketua Jurusan

Drs. Firdaus SY, M.P

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHIKEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI PASAR TALAWI KOTA SAWAH LUNTO**

**KUISIONER**

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Bapak/ibu, saudara/i yang saya hormati dimohon untuk menjadi responden penelitian skripsi saya dengan judul: **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Pasar Talawi Kota Sawahlunto.** Pada Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, Kampus II Air Pacah Padang. Semua informasi yang Bapak/ibu, sauadra/ dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih.

* **Identitas Responden**

No. Urut :

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

* **Petunjuk Pengisian**

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar, jujur dan objektif dengan cara memberikan tanda silang (X)dalam setiap pertanyaan.

* **Daftar pertanyaan**

**Kepuasan (Y)**

1. Apakah Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Pasar Talawi Sawahluntoini memberikan kepuasan yang maksimal?
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Kurang Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

**Citra Koperasi (X1)**

1. Apakah lokasi KOPPAS dipasar Talawi ini menambah citra koperasi?
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Kurang Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju
7. Apakah kualitas jasa KOPPAS ini dapat mambantu meningkatkan citra koperasi?
8. Sangat Tidak Setuju
9. Tidak Setuju
10. Kurang Setuju
11. Setuju
12. Sangat Setuju
13. Apakah dengan promosi yang dilakukan KOPPAS dapat meningkatkan citra koperasi?
14. Sangat Tidak Setuju
15. Tidak Setuju
16. Kurang Setuju
17. Setuju
18. Sangat Setuju
19. Apakah ada hubungan baik antara pegurus dan anggota dalam meningkat citra koperasi
20. Sangat Tidak Setuju
21. Tidak Setuju
22. Kurang Setuju
23. Setuju
24. Sangat Setuju

**Kualitas Pelayanan (X2)**

1. Apakah bukti fisik yang di berikan koperasi ini sudah maksimal
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Kurang Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

**Harga (X3)**

1. Apakah tingkat suku bunga pada KOPPAS Talawi Sawahluntoini tergolong normal?
2. Sangat Tinggi
3. Tinggi
4. Sedang
5. Rendah
6. Sangat Rendah

**Kepercayaan X4**

1. Apakah anggota KOPPAS percaya bahwa perangkat pengurus KOPPAS memenuhi tanggung jawabnya terhadap koperasi?
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Kurang Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju
7. Apakah anggota percaya bahwa aturan di KOPPAS memudahkan anggota dalam melakukan transaksi pinjaman?
8. Sangat Tidak Memberatkan
9. Tidak Memberatkan
10. Kurang Memberatkan
11. Memberatkan
12. Sangat Memberatkan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pendidikan** | **Kepuasan (Y)** | | | | | | | **Citra (X1)** | | | | | **Kualitas Pelayanan (X2)** | | | | **Harga (X3)** | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **N** | **1** | **2** | **3** | **N** | **1** | **2** | **3** | **N** | **1** | **2** | **N** |
| 1 | Sulastri | Perempuan | 42 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 3 | 7 |
| 2 | Salma Netri | Perempuan | 56 tahun | D II | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 5 | 5 | 13 | 5 | 2 | 7 |
| 3 | Asnawira Yulia | Perempuan | 28 tahun | D II | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 1 | 6 |
| 4 | Dedi Eka Saputra | Laki-laki | 36 tahun | SLTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 2 | 6 |
| 5 | Riski Syafriwandi | Laki-laki | 26 tahun | SMK | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 3 | 5 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | 9 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Desmawita | Perempuan | 27 tahun | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 6 |
| 7 | Yosrizal | Laki-laki | 33 tahun | SMK | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 24 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 3 | 4 | 9 | 3 | 3 | 6 |
| 8 | Jalaludin | Laki-laki | 58 tahun | SMP | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 3 | 7 |
| 9 | Siswanto | Laki-laki | 21 tahun | SMP | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 10 | Jasmaniar | Perempuan | 55 tahun | SD | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 24 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 |
| 11 | Neni Suriyanti | Perempuan | 37 tahun | SMU | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 12 | Rosmania | Perempuan | 42 tahun | SD | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6 |
| 13 | Jupri S. | Laki-laki | 42 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 2 | 6 |
| 14 | Erizaldi | Laki-laki | 38 tahun | SMP | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 23 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 15 | Ita Suryati | Perempuan | 39 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 25 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 16 | Astuti | Perempuan | 47 tahun | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 6 |
| 17 | Aslian | Laki-laki | 43 tahun | SMK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 18 | Zuhaldi | Laki-laki | 54 tahun | SMP | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 |
| 19 | Mawardi | Laki-laki | 49 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 6 |
| 20 | Hadis Riani | Perempuan | 42 tahun | D I | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 21 | Suherman | Laki-laki | 58 tahun | SMP | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 1 | 6 |
| 22 | Desnita | Perempuan | 53 tahun | SD | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 23 | Derizal | Laki-laki | 23 tahun | Mahasiswa | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 3 | 7 |
| 24 | Erwati | Perempuan | 58 tahun | SD | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 4 | 9 | 1 | 4 | 5 |
| 25 | Aldi | Laki-laki | 22 tahun | Mahasiswa | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 26 | Erlina | Perempuan | 26 tahun | SLTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 27 | Muhammad Ali | Laki-laki | 50 tahun | SD | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 28 | Dianar Syair | Perempuan | 43 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 2 | 6 |
| 29 | Syafnita | Perempuan | 40 tahun | SMA | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 |
| 30 | Syarminulis | Perempuan | 45 tahun | SMP | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 31 | Syafni ostita | Perempuan | 35 tahun | D I | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 4 | 9 | 4 | 2 | 6 |
| 32 | Zulmiarti M | Perempuan | 45 tahun | SMA | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 1 | 5 |
| 33 | Yaniati | Perempuan | 33 tahun | SMA | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 34 | Erisman | Laki-laki | 48 tahun | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 1 | 6 |
| 35 | Nuraya | Perempuan | 48 tahun | SMA | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 1 | 5 |
| 36 | Evawati | Perempuan | 45 tahun | S1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 37 | Gusniar | Perempuan | 37 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 1 | 3 |
| 38 | Supriadi | Laki-laki | 53 tahun | SMA | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 39 | Armen | Laki-laki | 42 tahun | SD | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 2 | 5 |
| 40 | Gusfiyanti | Perempuan | 42 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 41 | Ibet | Perempuan | 42 tahun | SMP | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 |
| 42 | Nur Maini | Perempuan | 45 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 2 | 4 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 43 | Armaini | Perempuan | 51 tahun | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 1 | 5 |
| 44 | Operra | Perempuan | 39 tahun | SMA | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 6 |
| 45 | Afnifa M. A | Perempuan | 40 tahun | SMK | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 8 |
| 46 | Natrianti | Perempuan | 28 tahun | SMU | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 2 | 6 |
| 47 | Niah | Perempuan | 37 tahun | SMK | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 6 |
| 48 | Aljasri | Laki-laki | 50 tahun | SMA | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 |
| 49 | Almunawaroh | Perempuan | 48 tahun | SMP | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 5 |
| 50 | Tika | Perempuan | 37 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 3 | 7 |
| 51 | Musliati | Perempuan | 40 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 6 |
| 52 | Claudia Anastasya | Perempuan | 25 tahun | S1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 |
| 53 | Siti Rubia | Perempuan | 52 tahun | SMP | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 3 | 10 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 3 | 7 |
| 54 | Lisda | Perempuan | 42 tahun | SMP | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 5 |
| 55 | Warnita | Perempuan | 41 tahun | SMA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 3 | 7 |
| 56 | Yusnis | Perempuan | 40 tahun | SD | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 3 | 7 |
| 57 | Dewi Hartati | Perempuan | 33 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 3 | 8 |
| 58 | Ernawati | Perempuan | 39 tahun | SMP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 2 | 7 |
| 59 | Ona Putri | Perempuan | 35 tahun | SMU | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 2 | 6 |
| 60 | Manisni | Perempuan | 44 tahun | SLTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 1 | 9 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 3 | 7 |
| 61 | Ema | Perempuan | 43 tahun | SLTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 2 | 6 |
| 62 | Melinda | Perempuan | 32 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 3 | 8 |
| 63 | Verlina | Perempuan | 26 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 3 | 8 |
| 64 | Isal Yuri | Laki-laki | 43 tahun | SLTA | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 24 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 8 |
| 65 | Nurlinda | Perempuan | 34 tahun | SMA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 66 | Nurleli | Perempuan | 52 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 67 | Lila Puspita | Perempuan | 29 tahun | SMA | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 3 | 8 |
| 68 | Enis | Laki-laki | 45 tahun | SD | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 2 | 6 |
| 69 | Mitra Satis | Perempuan | 20 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 |
| 70 | Enawati | Perempuan | 37 tahun | SMP | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 3 | 8 |
| 71 | Ranti Jihan R | Perempuan | 20 tahun | Mahasiswa | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 4 | 6 |
| 72 | Adinda Yura | Perempuan | 31 tahun | S1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 |
| 73 | Rosmalina | Perempuan | 40 tahun | SD | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 |
| 74 | Kamitali Adila | Perempuan | 26 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 6 |
| 75 | Sumarno | Laki-laki | 50 tahun | SLTA | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 7 |
| 76 | Nadia Nora Shinta | Perempuan | 19 tahun | Mahasiswa | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 2 | 6 |
| 77 | Nanad Yasinta | Perempuan | 18 tahun | SMA | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 6 |
| 78 | Mutiara | Perempuan | 29 tahun | SMA | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 |
| 79 | Siel | Perempuan | 30 tahun | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 3 | 7 |
| 80 | Zuhendri | Laki-laki | 51 tahun | SLTA | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 25 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 1 | 5 |

**Dokumentasi**









|  |  |
| --- | --- |
| **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  **DATA PRIBADI**  **Nama : ADYA YUASTA**  **Tempat, Tanggal Lahir : Solok, 04 Februari 1995**  **Jenis Kelamin : Perempuan**  **Kewarganegaraan : Indonesia**  **Agama : Islam**  **Alamat : Jl Dr. Amir Talawi Mudik, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto**  **EMAIL :** [***adyayuasta69@yahoo.co.id***](mailto:adyayuasta69@yahoo.co.id) | G:\DSC_3222_adia ok 200kb.jpg |
| **RIWAYAT PENDIDIKAN**  2001-2007 : SDN 01 Talawi Mudik, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto  2007-2010 : SMPN 3 Talawi Hilir, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto  2010-2013 : SMAN 2 Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto  2013-2017 : S1 Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, Padang | |
| **PENGALAMAN ORGANISASI**  2010-2017 : Menjadi Anggota Keluarga Besar Koperasi Pasar (KOPPAS) Talawi.  2013-2017 : Menjadi Anggota Keluarga Besar Koperasi Universitas Bung Hatta.  2013-2017 : Menjadi BendaharaIkatan Persatuan Pemuda Talawi (IPPEMTA).  2013-2014 : Menjadi Anggota Himpunan Wirausaha Muda Proklamator (WMP). | |
| **Padang, 10 Juni 2017**  **Hormat saya**  **Adya Yuasta** | |