

# **Pengaruh Komitmen dan Kinerja Manajemen Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan sebagai Intervening (Studi Pada KSP “Kopdit Marsudi Mulyo” Putat Patuk Gunungkidul)**

TETI SAFARI

**Kopdit Marsudi Mulyo Gunungkidul**

**Email: tetisafari@gmail.com**

**Diterima 27 Januari 2020; disetujui 10 Februari 2020**

**Abstract:** *The purpose of this study was to analyze the commitment and performance of cooperative management on member satisfaction through service quality. The research subjects were commissioner members, sample 73, sampling technique with purposive sampling. Data collection techniques through questionnaires, data analysis techniques with SmartPLS. The results of the study (1) Commitment variable has a positive and significant effect on service quality, the parameter coefficient value is 0.489 with a P-Value of 0,000. (2) Employee performance Variable has a positive and significant effect on service quality with a coefficient value of 0.461 with a P-Value of 0,000. (3) Commitment variable has a positive effect on job satisfaction, parameter coefficient value of 0.314 with P-Value 0.001. (4) Employee performance variable has no positive and significant effect on member satisfaction, parameter coefficient value of 0.037 with P-value of 0.530. (5) Variable quality has a positive and significant effect on member satisfaction, parameter coefficient value 0.742 with a P-value of 0.000.*

**Keywords:** *Commitment, Performance, Service Quality and Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

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

Globalisasi, perkembangan sosial ekonomi masyarakat, serta perkembangan koperasi sendiri akan menuntut koperasi untuk mampu meningkatkan peran dan fungsi usahanya jika tidak ingin

tersisih oleh pelaku usaha lainnya. Koperasi sebagai sentral perekonomian kerakyatan dihadapkan pada tantangan bagaimana untuk dapat mewujudkan koperasi sebagai badan usaha yang tangguh, yang mampu menerapkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia, dan mampu mewujudkan misinya dalam memberdayakan ekonomi rakyat. Salah satu koperasi yang tingkat perkembangannya positif adalah koperasi simpan pinjam (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo yang beralamatkan di Jl. Jogyakarta, Wonosari Km 23 desa Putat kecamatan Patuk kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berdiri pada tanggal 12 September 1982 dengan modal awal sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dari jumlah anggota 24 orang waktu itu. Saat ini KSP Kopdit Marsudi Mulyo, setelah 35 th berjalan (tutup buku tahun 2017) telah memiliki kekayaan (*asset*) sebesar

Rp. 41.130.947.530,- dengan jumlah anggota sebanyak 5.201 orang yang diwadahi dalam 73 kelompok komisaris. Komisaris (istilah di KSP Kopdit Marsudi Mulyo) adalah anggota koperasi yang dipilih oleh anggota lainnya untuk menjadi ketua kelompok dan mewakili anggota dalam hal berhubungan dengan koperasi dikelompoknya.

Komitmen organisasional merupakan ukuran kesediaan pengelola bertahan terhadap sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan pengelola terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat terus bekerja pada organisasi tersebut. Komitmen biasanya lebih kuat di antara pengelola lama, mereka yang mengalami kesuksesan pribadi dalam organisasi dan mereka yang bekerja di dalam tim yang berkomitmen. Pelayanan yang diberikan haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pengelola koperasi kepada para anggotanya. Pelayanan kepada anggota menuntut adanya upaya dari keseluruhan pengelola, bukan hanya yang bertugas di *front office* tetapi juga para pengelola yang berada dibelakang layar. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Keberhasilan suatu koperasi dalam menjalankan kegiatan operasional, salah satunya dilihat dari tingkat kepercayaan dan kepuasan para anggotanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo, untuk mengetahui pengaruh kinerja manajemen terhadap kualitas pelayanan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo, untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo, untuk mengetahui pengaruh kinerja manajemen terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo.

## TINJAUAN TEORETIS

**Komitmen Organisasional.** Menurut Kaswan (2012) mengemukakan “Komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.” Menurut Raymond A. Noe, dkk (2011) mengemukakan “Komitmen Organisasi (*Organizational Commitment*) adalah tingkat sampai di mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan berkemauan melakukan upaya keras demi kepentingan organisasi itu”. Faktor Penyebab Komitmen Organisasional :

- Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)** - Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan emosional pengelola untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud,
- Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)** - Berdasarkan bentuk komitmen berkelanjutan adalah keinginan hasrat pengelola untuk terus bekerja pada organisasi karena membutuhkan pekerjaan tersebut dan tidak dapat berbuat yang lain dan
- Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)** - Komitmen normatif adalah kekuatan hasrat pengelola untuk terus bekerja pada perusahaan karena merasa wajib untuk tetap tinggal dalam perusahaan. Berdasarkan penjelasan teori-teori tentang komitmen terdapat tiga indikator dalam mengukur komitmen organisasi pengelola sebagai berikut (Kaswan, 2012) adalah a. Rasa memiliki (*sense of belonging*) dimana pengelola mau berkorban untuk kepentingan koperasi, senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai koperasi dan berupaya untuk selalu mewujudkan tujuan koperasi yakni mensejahterakan anggotanya, b. Rasa bergairah terhadap pekerjaannya dimana pengelola koperasi memiliki etos kerja yang tinggi karena telah merasa nyaman bekerja dikoperasi sehingga senantiasa juga akan ikut memikirkan kemajuan koperasi dimasa yang akan datang dan c. Kepemilikan terhadap organisasi (*ownership*) dimana pengelola koperasi adalah juga anggota koperasi itu sendiri (sebagai pemilik) sehingga merasa perlu untuk selalu menjalin komunikasi dengan anggota/pemilik lainnya dan bisa

menumbuhkan rasa bangga karena disamping memiliki koperasi tetapi juga sekaligus bisa bekerja melayani anggota lainnya dan mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

**Kinerja.** Menurut Suyadi P (2015), mendefinisikan kinerja pengelola sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika. Mangkuprawira, S (2009), menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Indikator-indikator kinerja pengelola menurut Bernard dan Quinn dalam (Dewi, 2012) adalah a. Efektivitas dan efisiensi - Tujuan tertentu akhirnya dapat tercapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat-akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya jika akibat yang tidak dicari tidak penting, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan hal tersebut kita dapat mengatakan sesuatu yang efektif jika mencapai tujuan tertentu, b. Disiplin-Disiplin meliputi ketaatan dan hormat serta melaksanakan peraturan dan perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pengelola. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar dan c. Inisiatif - Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan dan bertanggungjawab tentang sesuatu yang berkaitan dengan *performance* dan tujuan organisasi.

**Kualitas Pelayanan.** Menurut (Lovelode Dalam Santi, 2013), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan

dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011) bahwa indikator-indikator pelayanan adalah a. Jaminan (*Assurance*) - Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengelola dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengelola dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dengan penuh keakraban, tidak membedakan anggota yang satu dengan yang lainnya, menyambut dengan penuh keceriaan dan sebagainya, b. Keandalan (*Reliability*)- Kemampuan dan keandalan pengelola dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan selalu bersikap sopan dan penuh hormat, senantiasa menjaga adab dan tatacara serta sesuai dengan standar operasional dalam memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi dan c. Empati (*Empaty*)- Sikap penuh perhatian, bisa menyenangkan anggota koperasi dengan tujuan agar segala kebutuhan mereka bisa terpenuhi sesuai dengan yang diharapkannya sehingga anggota akan merasa senang atas pelayanan yang telah diterimanya.

**Kepuasan Pelanggan** - Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pengertian kepuasan pelanggan menurut Alma (2006) adalah tingkat perasaankonsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Berdasarkan uraian teori tentang kepuasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa indikator - indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004) adalah a. Adanya kesesuaian harapan - Harapan adalah sesuatu yang diharapkan atau suatu keinginan dari

anggota koperasi dalam menerima pelayanan supaya menjadi kenyataan dan dapat memberikan kepuasan, b. Adanya minat untuk mengulang kembali - Kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang diterimanya akan menyebabkan anggota untuk mengulang kembali terhadap pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi dan c. Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain - Anggota koperasi yang telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia untuk merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada orang lain dengan harapan orang lain akan tertarik dan kemudian bergabung menjadi anggota koperasi.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu oleh para peneliti tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen dan kinerja pengelola berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya.

**Hipotesa Penelitian.** Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- H2 : Kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- H3 : Komitmen berpengaruh terhadap kepuasan anggota
- H4 : Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan

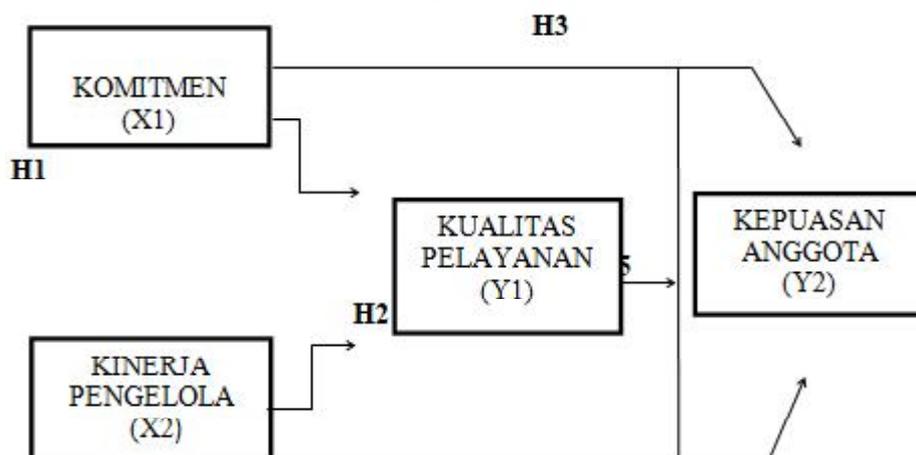
anggota  
 H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota

**Penelitian Terdahulu.** Penelitian juga telah dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitawati (2014) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan di Hotel Bali Hyatt Sanur. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pengaruh komitmen terhadap pelayanan dengan hasil nilai t hitung 6,866 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas atau 0,000 d” 0,05 maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Berpengaruh positif signifikan dapat diartikan bahwa apabila pengelola memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

**METODE PENELITIAN**

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

**Gambar 1**  
**Model Kerangka Pikir Penelitian**



**Populasi dan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh komisaris yang ada di KSP Kopdit Marsudi Mulyo sebanyak 90 orang, dan sebanyak 73 responden yang ditetapkan sebagai sampel. Adapun teknik pengambilan sampel penulis menggunakan *Model Probabilitas* dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan cara yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan cara *Simple Random Sampling* dengan sistem undian. peneliti menggunakan metode *Krejcie-Morgan* yang memiliki tingkat kesalahan 5%, artinya sampel yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%.

**Definisi Operasional.** Berdasarkan definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

**a. Komitmen**

Komitmen organisasi merefleksikan keyakinan pengelola terhadap misi dan tujuan koperasi, keinginan bekerja keras, dan terus bekerja di koperasi tersebut. Tingkat komitmen organisasional yang tinggi dapat berdampak pada kesetiaan yang dimiliki oleh pengelola terhadap koperasi Terdapat tiga indikator dalam mengukur komitmen organisasi pengelola sebagai berikut (Kaswan, 2012) :

1) **Rasa memiliki (*a sense of belonging*)**

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

2) **Rasa bergairah terhadap pekerjaannya**

Pengelola koperasi memiliki etos kerja yang tinggi dan akan merasa nyaman bekerja dikoperasi sehingga senantiasa akan ikut memikirkan kemajuan koperasi dimasa yang akan datang

3) **Kepemilikan terhadap organisasi (*ownership*)**

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

mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

**b. Kinerja Manajemen**

Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun mengenai indikator-indikator kinerja pengelolamenurut Barnard dan Quinn dalam Dewi (2012) adalah sebagai berikut :

1) **Efektivitas dan Efisiensi**

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

2) **Disiplin**

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

3) **Inisiatif**

Inisiatif pengelola berkaitandengandayapikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan dan bertanggungjawab tentang sesuatu yang berkaitan dengan *performance* dan tujuan koperasi.

**c. Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan

untuk kepuasan konsumen. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011) bahwa indikator-indikator pelayanan adalah :

1) Jaminan (*Assurance*)

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

2) Keandalan (*Reliability*)

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

3) Empati (*Empaty*)

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

**d. Kepuasan Anggota**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Febriyanto, 2013) menyebutkan bahwa indikator-indikator kepuasan pelanggan adalah :

1) Adanya kesesuaian harapan

Anggota koperasi bisa mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan sehingga anggota akan merasa puas menerimanya.

2) Adanya minat untuk berkunjung kembali.

Anggota koperasi akan selalu datang dan mengulang kembali terhadap penerimaan pelayanan yang diterimanya dan pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi karena kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang telah diterimanya.

3) Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Anggota koperasi yang telah merasakan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia untuk merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada keluarganya, sanak saudaranya ataupun kepada orang lain dengan harapan mereka akan tertarik dan kemudian dengan penuh kesadaran bergabung menjadi anggota koperasi.

**Metode Pengumpulan Data.** Data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. data-data yang diambil dari kuesioner yang secara langsung diisi oleh responden yaitu komisaris anggota kota Gunung Kidul.

**Uji Instrumen.** Pengujian instrumen untuk pengukuran konsep yang senyatanya berhubungan dengan *validitas*, dan pengukuran seakuratnya dengan *Reliabilitas*, maka pengujian instrumen penelitian yang dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Ver.17.00 yang meliputi, sebagai berikut :

**a. Uji Validitas**

Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. Dua sisi dibawah 0,05 atau nilai *correlation pearson* (r hitung) diatas (r tabel). Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

1) Uji Validitas Variabel Komitmen (X1)

Berdasarkan nilai r pada tabel 1, diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel komitmen (X1) bahwa semua item pernyataan variabel komitmen (X1) tersebut valid (< 0.05).

2) Uji Validitas Variabel Kinerja Manajemen (X2)

Berdasarkan nilai r pada tabel 2, diketahui bahwa dari pernyataan 1 sampai dengan 9, ada 1 item pernyataan dari variabel kinerja manajemen (X2) yang tidak valid yaitu di no. 6 karena P.Value memiliki nilai sig > 0,05 sehingga item yang tidak valid harus dibuang.

3) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y1)

Berdasarkan nilai r pada tabel 3, diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan (Y1) memiliki nilai sig < 0,05 semua item pernyataan tersebut valid.

- 4) Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Y2) bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Kepuasan Anggota (Y2) memiliki nilai sig <0,05 bahwa semua item valid.  
Berdasarkan nilai r pada tabel 4, diketahui

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen**

Item	Nilai r hitung	Nilai Sig	Status
Komitmen 1	0,572	0.000	Valid
Komitmen 2	0,706	0.000	Valid
Komitmen 3	0,508	0.000	Valid
Komitmen 4	0,678	0.000	Valid
Komitmen 5	0,623	0.000	Valid
Komitmen 6	0,607	0.000	Valid
Komitmen 7	0,712	0.000	Valid
Komitmen 8	0,622	0.000	Valid
Komitmen 9	0,506	0.000	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2019

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajemen**

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

Sumber: Data diolah 2019

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajemen**

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

Sumber: Data diolah 2019

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota**

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

Sumber: Data diolah 2019

**Pengujian Reliabilitas.** Uji reliabilitas adalah untuk menguji keakuratan instrumen dalam penelitian. Pada uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel apabila nilai hasil *Alpha (Cronbach's)* >

0,60. Berikut ini hasil dari *Alpha (Cronbach's)* yang diperoleh dengan menggunakan *software SPSS* pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Uji Mediasi Menggunakan Uji Sobel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komitmen (X1)	0,815	Reliabel
Kinerja Manajemen (X2)	0,701	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y1)	0,793	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y2)	0,799	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2019

**Tabel 6**  
**Variabel Komitmen**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	75	10%
Setuju	430	59%
Sangat Setuju	225	31%
Total	730	100%

Sumber: Data diolah 2019

**Tabel 7**  
**Variabel Manajemen**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	75	10%
Setuju	392	54%
Sangat Setuju	263	36%
Total	730	100%

Sumber: Data diolah 2019

**Tabel 8**  
**Variabel Manajemen**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	15	2%
Setuju	417	57%
Sangat Setuju	298	41%
TOTAL	730	100%

Sumber: Data diolah 2019

**Tabel 9**  
**Variabel Kepuasan Anggota**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	21	3%
Setuju	455	62%
Sangat Setuju	254	35%
Total	730	100%

Sumber: Data diolah 2019

Nilai *Alpha Cronbach* untuk masing-masing item dikatakan reliabel jika memiliki nilai *alpha cronbach* (0,7) lebih besar dari *r* tabel.

**Analisis Deskriptif.** Analisis deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau karakteristik dari data yang telah dikumpulkan tanpa adanya kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan. Penelitian dengan teknik sensus ini akan dianalisis dengan statistik deskriptif, dan hasilnya pervariabel sebagai berikut :

1. Variabel Komitmen

Pada tabel 6 sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan komitmen yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban setuju sebanyak 430 kali atau sebesar 59%, frekuensi jawaban sangat setuju ada 225 kali atau 31% dan jawaban Netral hanya ada 75 kali atau 10% .

2. Variabel Kinerja Manajemen

Pada tabel 7 tersebut di atas menggambarkan bahwa sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kinerja yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban setuju sebanyak 392 kali atau sebesar 54%, frekuensi jawaban sangat setuju ada 263 kali atau 36% dan jawaban Netral hanya ada 75 kali atau 10% .

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 8 menggambarkan bahwa sebagian besar

pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kepuasan Anggota yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban “setuju” sebanyak 417 (57%), frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 298 (41%) dan jawaban netral hanya ada 15 (2%).

4. Variabel Kepuasan Anggota

Tabel 9 tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar pengelola KSP. Kopdit Marsudi Mulyo setuju dengan Kepuasan Anggota yang telah dibangun oleh manajemen koperasi yaitu dengan frekuensi jawaban “setuju” sebanyak 455 (62%), frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 254 (35%) dan jawaban Netral hanya ada 21 (3%) .

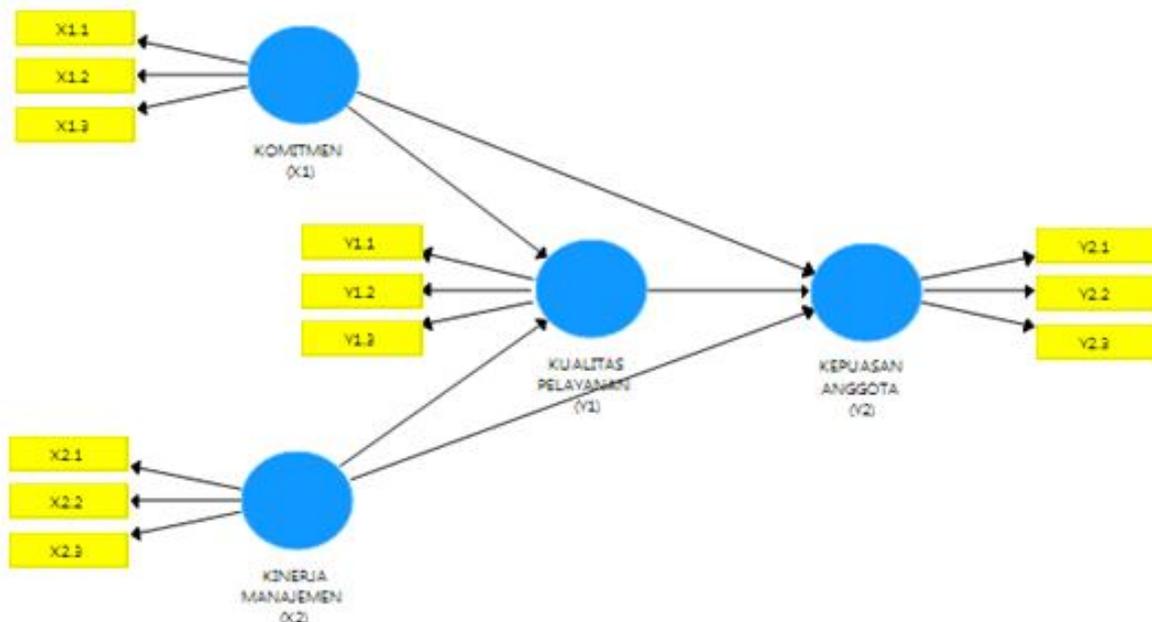
**Analisis Inferensial.** Analisis Inferensial Adalah menguji indikator terhadap variabel laten, atau dengan kata lain mengukur seberapa jauh indikator itu dapat menjelaskan variabel konstruksinya (Wiyono, 2011). Output validitas dan realibilitas model yang diukur dengan kriteria: *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

Bentuk model pengujian dengan pengolahan data menggunakan aplikasi *smartPLS* adalah pada gambar 2.

1. Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Convergent validity diukur dari korelasi antara skor indikator dengan konstruksinya. Indikator

**Gambar 1**  
**Model Awal Sebelum Uji Indikator**



individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,5 ( $> 0,5$ ), apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang. Berdasarkan analisis diketahui bahwa ada indikator X2.2 yang tidak valid karena memiliki nilai kurang dari 0,5, maka indikator tersebut harus dibuang.

## 2. *Discriminan Validity*

*Discriminant Validity* yang diukur dari *cross*

*loading* antara indikator dengan konstraknya. Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. Tabel 11 adalah hasil *discriminant validity*.

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa semua item valid secara diskriminan berdasar nilai *cross loadings*.

**Tabel 10**  
**Convergent Validity**

Indikator	X1	X2	Y1	Y2	STATUS
X1.1	0.776				Valid
X1.2	0.873				Valid
X1.3	0.867				Valid
X2.1		0.879			Valid
X2.3		0.800			Valid
Y1.1			0.777		Valid
Y1.2			0.768		Valid
Y2.3			0.809		Valid
Y2.1				0.892	Valid
Y2.1				0.635	Valid
Y2.3				0.014	Valid

Sumber: Output PLS 2019

**Tabel 11**  
**Discriminant Validity**

Indikator	X1	X2	Y1	Y2	STATUS
X1.1	0.776	0.119	0.350	0.497	VALID
X1.2	0.873	0.191	0.503	0.509	VALID
X1.3	0.867	0.286	0.622	0.622	VALID
X2.2	0.273	0.879	0.547	0.465	VALID
X2.3	0.129	0.800	0.432	0.371	VALID
Y1.1	0.483	0.575	0.777	0.656	VALID
Y1.2	0.458	0.349	0.768	0.569	VALID
Y1.3	0.475	0.440	0.809	0.708	VALID
Y2.1	0.600	0.469	0.676	0.892	VALID
Y2.2	0.486	0.253	0.456	0.635	VALID
Y2.3	0.483	0.575	0.777	0.914	VALID

Sumber: Output PLS 2019

**Tabel 12**  
**Hasil Reliability**

Variabel	Composite Reliability	Status
Komitmen (X1)	0,878	Reliabel
Kinerja (X2)	0,741	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y1)	0,829	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y2)	0,836	Reliabel

Sumber: Output PLS 2019

**Tabel 13**  
**Hasil Uji R Square (R<sup>2</sup>)**

VARIABEL	R SQUARE	P VALUE
Kualitas Pelayanan (Y1)	0.723	0.710
Kepuasan Anggota (Y2)	0.568	0.555

Sumber: *Calculated Model*, Kelompok Goodness Of Fit, Tabel R- Square

**3. Reliability (Reliabilitas)**

*Reliability Blok Indikator* yang mengukur suatu kosntruk dapat dievaluasi dengan menggunakan output yang dihasilkan oleh SmartPLS dari Tabel *Composite Reliability* seperti tabel 12. Hasil analisis menunjukkan bahwa composite reliability pada semua konstruk telah mempunyai nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70.

Analisis inferensial dilakukan berdasarkan hail uji model struktural (*Inner Model*) yang meliputi output  $R^2$  sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan tabel 4. 14 menyatakan bahwa *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMSR) memiliki nilai Satuarted Model sebesar 0.116 serta nilai dari *estimated model* sebesar 0,116.

- 2) *Normed Fit Index (NFI)* semakin mendekati NFI nilai 1, semakin baik kecocokannya. Sedangkan berdasarkan tabel14 menyatakan bahwa NFI memiliki nilai sebesar 0.534, dengan demikian Hasil penelitian ini menunjukkan NFI sedang .

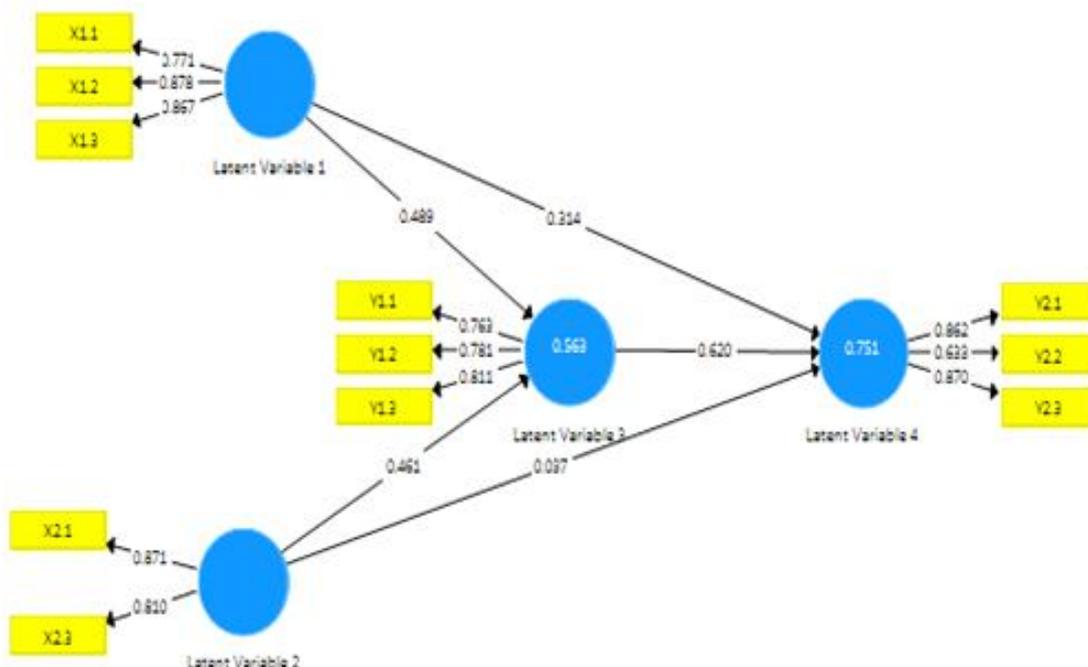
- 3) *The root mean squared residual covariance matrix of the outer model residuals* (RMS\_theta) menilai sejauh mana residu model luar berkorelasi. Ukuran harus mendekati nol untuk menunjukkan model yang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan Nilai RMS\_theta sedang yaitu sebesar 0,381.

**Pengujian Hipotesis (*Inner Model*).** Gambar model bootstraping setelah Pengujian indikator adalah sebagai berikut pada gamabr 3.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Model Fit**

Fit Summary	Saturated Model	Estimated Model
SRMSR	0.116	0.116
d_ ULS	0.740	0.740
d_ G1	0.479	0.479
d_ G2	0.422	0.422
Chi-Square	192.304	192.304
NFI	0.534	0.534
rms Theta	0.381	

**Gambar 3**  
**Model Awal Sebelum Uji Indikator**



**Uji Hipotesis.** Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa uji hipotesis dapat dijelaskan dibawah ini, sebagai berikut :

- H1: Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan  
Berdasarkan tabel diatas diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Komitmen sebesar 0.095 dengan *P-Value* sebesar 0,570. Maka hipotesis tidak diterima dan tidak terbukti.
- H2: Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan  
Berdasarkan tabel diatas diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.184 dengan *P-Value* sebesar 0,173. Maka hipotesis diterima dan terbukti.
- H3: Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota  
Berdasarkan tabel. diatas diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Komitmen sebesar -0.171 dengan *P-Value* sebesar 0.136. Maka hipotesis tidak diterima dan tidak terbukti.
- H4: Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota  
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien parameter untuk variabel komitmen sebesar -0.104 dengan *P-Value* sebesar 0,470, Maka hipotesis tidak diterima dan tidak

terbukti.

H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota  
Berdasarkan tabel diatas diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel komitmen sebesar 0.742 dengan *P-Value* sebesar 0.000, Maka hipotesis diterima dan terbukti.

**Analisis Jalur.** Berdasarkan output hasil output SmartPLS pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa Total Effect yang paling besar pada saat variabel intervening dipengaruhi oleh Kinerja Manajemen yaitu sebesar 0.517.

Berdasarkan tabel 15 dapat dijelaskan bahwa ;

1. Komitmen (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y1) sebesar 0.095, sedangkan terhadap kepuasan anggota memiliki nilai sebesar -0.171, dan nilai signifikannya sebesar 0.500 namun demikian pengaruhnya sama-sama negatif.
2. Kinerja Manajemen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.184 sedangkan terhadap kepuasan anggota sebesar -0.104, namun demikian pengaruhnya sama-sama positif, dan nilai signifikannya sebesar 0.517 namun demikian pengaruhnya sama-sama positif.
3. Kualitas Pelayanan lebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,742, dan nilai signifikannya sebesar 0.000, namun demikian pengaruhnya sama-sama

**Tabel 15**  
**Uji Hipotesis (Koefisien Parameter)**

	Hipotesis	Koefisien Parameter	P-Value	Keterangan
H1	Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan	0.095	0.570	Tidak Terbukti
H2	Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan	0.184	0.173	Terbukti
H3	Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota	-0.171	0.136	Tidak Terbukti
H4	Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota	-0.104	0.470	Tidak Terbukti
H5	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota	0.742	0.000	Terbukti

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2019

**Tabel 16**  
**Hasil Analisis Jalur**

VARIABEL	VARIABEL					KESIMPULAN
	DE	IE	TE			
1	2	3	4	(5)=(3)+(4)	6	7
	Y1	Y2				
X1	0.095	-0.171	0.070	-0.101	0.500	Intervening tidak Berperan, dan Signifikan
X2	0.184	-0.104	-0.077	-0.181	0.517	Intervening Berperan, dan Signifikan
Y1		0.742				

Sumber: Data output SmartPLS 2019

positif.

Berdasarkan penjelasan diatas maka demikian pengaruh intervening berperan dan signifikan.

## PEMBAHASAN

Pada sub bab ini akan membahas lebih rinci mengenai hasil temuan pada sub bab sebelumnya, dapat dilihat dari hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 47 (64%) berada pada jenis kelamin laki-laki, ini menunjukkan sebagian besar kinerja diKSP Kopdit Marsudi Mulyo Putat dominan pada kinerja laki-laki. Karakteristik berdasarkan usia sebanyak 49 (67%) berada pada usia >40 tahun, hal ini menunjukkan bahwa kinerja berada pada usia yang produktif. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 32 (44%), ini menjelaskan bahwa pendidikan masih tingkat standar.

### 1. Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian Hipotesis (H1) membuktikan bahwa Komitmen tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk Variabel Komitmensebesar 0.095 dengan *P-Value* memiliki nilai sebesar 0,570. Maka hipotesis Tidak diterima dan "tidak terbukti".

Menurut Kaswan (2012) mengemukakan "Komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ari Setiawan (2014) dengan judul: "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Showroom Euro 2000 Automobile Di Solo". Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui Variabel kepercayaan (X1) thitung sebesar 3,950, komitmen (X2) thitung sebesar 2,329, dan komunikasi (X3) thitung sebesar 3,394 lebih besar dari thitung sebesar 2,000, maka kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3)

mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dibuktikan hasil thitung > ttabel. Sedangkan uji F diperoleh Variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y), dibuktikan hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (42,237 > 3,15). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh Adjusted  $R^2$  sebesar 0,659, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan komunikasi (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 65,9\% = 34,1\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

### 2. Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian Hipotesis (H2) membuktikan bahwa Kinerja Pegawai terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.184 dengan nilai *P-Value* sebesar 0,173. maka hipotesis diterima dan "terbukti". Faktor lain yang membuktikan hasil dari analisis deskriptif yang menyatakan "setuju" sebanyak 65 (85%) pada pernyataan "pengelola mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu". Mangkuprawira, S (2009), menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitawati (2014) dengan judul: "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan di Hotel Bali Hyatt Sanur. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pengaruh komitmen terhadap pelayanan dengan hasil nilai t hitung 6,866 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas atau  $0,000 < 0,05$  maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Ber-

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

### 3. Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H3) membuktikan bahwa komitmen tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota diperoleh. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk Variabel Komitmen sebesar 0.171 dengan *P-Value* sebesar 0.136. Maka hipotesis tidak diterima, “tidak terbukti”.

Menurut Kaswan (2012) “Komitmen kelanjutan merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti gaji, fasilitas, dan yang lainnya”.

### 4. Kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H4) membuktikan bahwa Kinerja tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota diperoleh. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Kinerja sebesar 0.104 dengan *P-Value* sebesar 0,470. Maka hipotesis ditolak, “Tidak terbukti”.

Suyadi P (2015), mendefinisikan kinerja pengelola sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika.

### 5. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian Hipotesis (H5) membuktikan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh dari *R Square (R<sup>2</sup>)* Nilai koefisien parameter sebesar 0.742 dengan nilai *P-Value* sebesar 0,000. Maka hipotesis terbukti. Faktor

membuktikan pada hasil analisis deskriptif sebesar 58 (78%) menjawab “setuju” pada pernyataan no 4 “Ada keinginan dari anggota koperasi untuk mendapatkan pelayanan kembali”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Agung (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Kayawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba’ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro”. Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba’ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. Juga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba’ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. Kualitas layanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Pondok Pesantren Mamba’ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan Pengaruh Komitmen Dan Kinerja Manajemen Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Interening, sebagai berikut :

Perkembangan sosial ekonomi masyarakat, serta perkembangan koperasi sendiri akan menuntut koperasi untuk mampu meningkatkan peran dan fungsi usahanya jika tidak ingin tersisih oleh pelaku usaha lainnya. Koperasi sebagai sentral perekonomian kerakyatan dihadapkan pada tantangan bagaimana untuk dapat mewujudkan koperasi sebagai badan usaha yang tangguh, yang mampu menerapkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia, dan mampu mewujudkan misinya dalam memberdayakan ekonomi rakyat. Maka dari itu kinerja dituntut harus memiliki Komitmen pengelolanya yang telah terbangun dengan adanya kemauan dalam mengerahkan segala daya dan upaya pengelola yang hanya untuk kepentingan koperasi, mereka rela bekerja penuh waktu, serta mampu memberikan Pelayanan yang diberikan haruslah mencerminkan

pendekatan seutuhnya dari seorang pengelola koperasi kepada para anggotanya.

Bagi Peneliti Selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait dengan pegawai Koperasi Simpan Pinjam (KSP), sebaiknya mempertimbangkan beberapa variabel yang belum tercakup seluruhnya dalam penelitian (seperti: Kompetensi, Kepemimpinan dan motivasi).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bernard dan Quinn dalam Dewi 2012. *Sumber Daya Manusia Manajemen*. Jakarta: Mitra Kencana.
- Buchari. Alma. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hawkins & Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2013. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lovelode (dalam Santi,2013). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Mangkuprawira. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Raymond A. Noe, dkk. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta:Salemba Empat.
- Suyadi.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*.Edisi 1. Cetakan kedelapan, BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono.2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS & SmartPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry,(dalam Pasorong). 2011, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.