

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PARTISIPASI  
ANGGOTA TERHADAP PEROLEHAN SISA HASIL USAHA  
ANGGOTA DI KOPERASI PEGAWAI POS INDONESIA,  
JAKARTA PUSAT**

**FITRI OVI YANTI  
8105123328**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND MEMBERS  
PARTICIPATION TO ACQUISITION OF NET INCOME MEMBERSHIP AT  
POS INDONESIA EMPLOYEE COOPERATIVE, CENTRAL JAKARTA***

**FITRI OVI YANTI  
8105123328**



**Skripsi Is Written As Part Of Bachelor Degree In Education Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**Fitri Ovi Yanti. 8105123328. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Anggota di Koperasi Pegawai Pos Indonesia, Jakarta Pusat. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2016.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota di Koperasi Pegawai Pos Indonesia (Kopposindo), Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung mulai bulan Februari sampai dengan Mei 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah 2467 anggota di Koperasi Pegawai Pos Indonesia (Kopposindo) Jakarta Pusat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 anggota dari populasi dengan menggunakan pengambilan sampel menurut Slovin. Data variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan data variabel  $X_2$  (Partisipasi Anggota) instrumen yang digunakan adalah kuisioner dengan menggunakan model skala *likert*. Sedangkan data variabel Y (Sisa Hasil Usaha Anggota) merupakan data sekunder yang diperoleh dari data sisa hasil usaha anggota yang diterima pada tahun buku 2015. Sebelum digunakan, dilakukan uji coba validitas konstruk (*construct validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel  $X_1$  sebesar 0,912 dan  $X_2$  sebesar 0,838 membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliable*. Teknik analisis data menggunakan program SPSS versi 22.0 dimulai dengan mencari uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas menggunakan metode *Komolgorov Smirnov Z* dan di dapat nilai  $X_1$  sebesar 0,200,  $X_2$  sebesar 0,077, dan Y sebesar 0,200 yang semuanya lebih besar dari signifikansi 0,05 maka data berdistribusi normal. Dari hasil penghitungan diperoleh persamaan analisis jalur  $Y = 0,338X_1 + 0,352X_2 + 0,686\varepsilon$  dan  $X_2 = 0,320 X_1 + 0,897\varepsilon$ . Adapun nilai  $R_{square}$  sebesar 0,314 yang artinya bahwa variabel sisa hasil usaha anggota dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota sebesar 31,4% dan sisanya sebesar 68,6 dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Uji t menghasilkan  $t_{hitung} X_1 3,728 > t_{tabel} 1,661$ , karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap SHU anggota. Kemudian  $t_{hitung} X_2 3,879 > t_{tabel} 1,661$ , maka pengaruh positif antara partisipasi anggota terhadap SHU anggota. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha anggota baik secara langsung maupun tidak langsung.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Sisa Hasil Usaha Anggota**

## ABSTRACT

**Fitri Ovi Yanti. 8105123328. *The Influence of Service Quality and Members Participation to Acquisition of Net Income Membership At Pos Indonesia Employee Cooperative, Central Jakarta. Skripsi. Jakarta: Study Program of Economic Education, Faculty of Economic, State University of Jakarta. July 2016***

*This study aims to determine whether there is influence between service quality and member participation to the acquisition of net income membership at Pos Indonesia Employee Cooperative (Kopposindo), Central Jakarta. This study was conducted over a four month months from February to May 2016. The method used is survey method with the approach of causality. The population in this study were 2467 members in Pos Indonesia Cooperative Employees (Kopposindo) Central Jakarta. The sample used in this study were 96 members of the population by using sampling by Slovin. Variable data  $X_1$  (Service Quality) and variable data  $X_2$  (Members Participation) instrument used was a questionnaire using Likert scale model. While variable data  $Y$  (Net Income Members) are secondary data obtained from the data of net income received by members in fiscal year 2015. Before use, be tested construct validity through a validation process that is the calculation of corelation coefficient score of grains with a total score and reliability tests with Cronbach Alpha formula. The results of variable reliability 0.912  $X_1$  and  $X_2$  at 0.838 prove that the instrument reliable. Data were analyzed using SPSS version 22.0 begins with finding test requirements analysis is the normality test using methods Komolgorov Smirnov Z and can be a value of 0.200  $X_1$ ,  $X_2$  amounted to 0.077, and  $Y$  of 0.200 of which were greater than 0.05, the distribution data normal. From the calculation results obtained path analysis equation  $Y = 0,338X_1 + 0,352X_2 + 0,686\varepsilon$  and  $X_2 = 0,320 X_1 + 0,897\varepsilon_1$ . The  $R_{square}$  value of 0.314, which means that the member variable of net income can be explained by the variable quality of service and the participation of members of 31.4% and the remaining 68.6 influenced and explained by other variables not examined. Then, The  $t$ -test produces  $t_{count} X_1 3,728 > 1,661 t_{table}$ , because  $t_{count} > t_{table}$ , the positive influence of quality of service to SHU members. Then  $t_{count} X_2 3,879 > 1,661 t_{table}$ , the positive influence of the members participation to the SHU members. Based on these results, we can conclude that the service quality and the members participation an effect on net income member either directly or indirectly.*

**Keywords: *Service Quality, Members Participation, Net Income Membership Employee Cooperative***

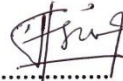



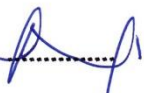
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua Penguji	 .....	1/8 '16. .....
2. <u>Dicky Ironto, SE, M.Si</u> NIP. 19710612 200112 1 001	Sekretaris	 .....	29/7 '16. .....
3. <u>Dr. I Ketut Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Penguji Ahli	 .....	2/8 -016. .....
4. <u>Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP.19530320 198203 2 001	Pembimbing I	 .....	2/8 -016 .....
5. <u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Pembimbing II	 .....	1/8 '16. .....

Tanggal Lulus: 25 Juli 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2016

Yang Membuat Pernyataan



Fitri Ovi Yanti

No. Reg. 8105123328

## MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN

**“If you mess up it’s not your parent’s fault, so don’t whine about your mistakes; learn from them..”**

**-Bill Gates -**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan, saya persembahkan skripsi ini kepada orang tua saya yang selalu menyayangi saya dengan tulus dan ikhlas, untuk adikku serta keluarga lain dan sahabat-sahabatku atas doa dan dukungannya yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang sangat tak terhingga untuk segenap ketulusan, cinta, kasih dan sayang yang telah kalian berikan untukku. Semoga Tuhan membalas setiap kebaikan yang kalian berikan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolahan Sisa Hasil Usaha Anggota di Koperasi Pegawai Pos Indonesia, Jakarta Pusat”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dan saran dari berbagai pihak. Pada Kesempatan ini perkenankanlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membina, menyarankan, dan membantu penulis menyelesaikan skripsi dengan penuh kesabaran dan perhatian.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku dosen pembimbing dua yang telah membina, menyarankan, dan membantu penulis menyelesaikan skripsi dengan penuh kesabaran dan perhatian..

5. Bpk Djaelani selaku pengurus Koperasi Pegawai PT. Pos Indonesia (Kopposindo), Jakarta Pusat yang telah memberikan izin penelitian dalam penyusunan skripsi ini. Serta Ibu Irna selaku pegawai Kopposindo yang telah membantu penulis menyediakan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh anggota Koperasi Pegawai PT. Pos Indonesia (Kopposindo), Jakarta Pusat yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Bapak dan Mama serta adik-adikku tercinta yang telah memberikan motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi ini serta teman-teman seperjuangan yaitu Kaenah Karlina, Irma Audryne, Nella Damayanti, Wendy Billiam, Desi Anggraeni, dan Dessy Herfina yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moril dan materil.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pekerjaan.

Jakarta, Juli 2016

Peneliti