

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**

**MUTIA SARI
8105112278**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PEND. EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EFFECTIVENESS OF
INTERPERSONAL COMMUNICATION ON MEMBER PARTICIPATION
IN EMPLOYEE COOPERATIVE OF MINISTRY OF RELIGIOUS
AFFAIRS SOUTH JAKARTA**

**MUTIA SARI
8105112278**



**A Thesis Submitted to Partial Fullfilment Of The Requiriment For The
Degree Of “Sarjana Pendidikan”**

**STUDY PROGRAM EDUCATION OF ECONOMICS
CONCENTRATION IN EDUCATION OF COOPERATIVE
ECONOMICS
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRTION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

MUTIA SARI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan*. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Kementerian Agama Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan *ex post facto* dengan pendekatan korelasional. Pengamatan terhadap Koperasi Pegawai Kementerian Agama Jakarta Selatan dilakukan melalui sensus. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dengan hasil $t_{hitung} (9,685) > t_{tabel} (1,974)$, terdapat pengaruh positif efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota dengan hasil $t_{hitung} (5,707) > t_{tabel} (1,974)$, dan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal dengan hasil $F_{hitung} (83,972) > F_{tabel} (3,051)$. variasi pengaruh dari kedua variabel bebas dapat diketahui berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,506. Sehingga 50,6% variasi partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, dan partisipasi anggota adalah kuat sebesar 0,711.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi interpersonal, partisipasi anggota.*

ABSTRACT

MUTIA SARI. *The Influence of Service Quality and Effectiveness of Interpersonal Communication on Member Participation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta. Concentration of Cooperative Economics Education, Study Program of Economics Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2016.*

This research aims to determine influence the service quality and effectiveness of interpersonal communication on member participation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta. The research used ex post facto method with correlational approach. The observation in Employee Cooperative of Ministry of Religious Affairs South Jakarta used census technique. Data recording, interview and questionnaire are research technique. This research used the classic assumption test, multiple regression analysis and hypothesis test. Based on the results showed positive effect of service quality on member participation with $t_{count} (9,685) > t_{table} (1,974)$, positive effect of effectiveness of interpersonal communication on member participation with $t_{count} (5,707) > t_{table} (1,974)$ and positive effect of service quality and effectiveness of interpersonal communication on member participation with $F_{count} (83,972) > F_{table} (3,051)$. Influence variations of two independent variables can be determined based on the R^2 with value of 0,506. Thus, 50,6% variation in member participation was affected by the service quality and effectiveness of interpersonal communication and remaining were influenced by other factors outside the research model. Simultaneously, the strength of the relation between the variable of service quality, effectiveness of interpersonal communication, member participation was strong, amounting for 0,711.

Keywords: service quality, effectiveness of interpersonal communication, member participation



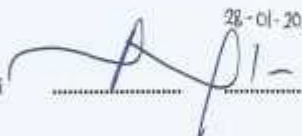


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwarna, F.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		28-01-2016
<u>Suparno., M.Pd</u> NIP. 19790828 201404 1 001	Sekretaris		28-01-2016
<u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Penguji Ahli		28-01-2016
<u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Pembimbing I		28-01-2016
<u>Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Pembimbing II		28-01-2016
Tanggal Lulus :			26-01-2016

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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan 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, Januari 2016
Yang membuat pernyataan



Mutia Sari
NIM. 8105112278

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“maka sesungguhnya Aku adalah dekat, Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa, apabila ia memohon kepada-Ku.” (QS. Al Baqarah: 186)

“Stay hungry, stay foolish”

--Steve Jobs

“Fall down seven times, stand up eight”

--Japanese Proverb

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tersayang, beserta kedua kakak dan adikku yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. The love of a family is life’s greatest blessing .

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Jakarta Selatan”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. I Ketut R Sudiarditha, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
2. Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., Ari Saptono, SE, M.Pd., Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Penguji, Penguji Ahli, dan Sekretaris yang telah memberikan banyak masukan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi.
4. Drs, Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
7. Karuniana Dianta A.S, S.IP, M.E., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Didi dan Ibu Halimah. Terima kasih telah menjadi orang tua selalu menguatkan, mendukung dan mendoakanku.
9. Amin, Silvi, Tari dan Thoyyibah yang dari semester 1, teman mentoring, lalu teman ekop sudah menjadi teman yang selalu ada, selalu mendukung, hingga membuat hari hari di ekop menjadi sangat menyenangkan.
10. Linda, Oki, Ratna, dan Tria (+Dimas), terima kasih sudah membuat hari-hari di ekop lebih membahagiakan. Terima kasih selalu untuk mendukung, selalu ada, dan tidak lupa menegur ketika eror mulai datang. Terima kasih sudah menjadi teman berbagi cerita, berita, film, dan kajian lainnya.
11. Teman-teman ekopers yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Semua pihak yang turut membantu, baik terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jakarta, Januari 2016

Peneliti