

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA, CILILITAN, JAKARTA TIMUR**

NABILLA KOZA

8105108078



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**EFFECT ON THE QUALITY OF PARTICIPATION OF
MEMBERS COOPERATIVE OF BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA, CILILITAN, EAST JAKARTA**

NABILLA KOZA

8105108078



**This thesis compiled as one of the requirements for getting bachelor degree of
education in economics faculty of the state university of Jakarta.**

**STUDY PROGRAM OF EDUCATION ECONOMIC
CONCENTRATION OF EDUCATION ECONOMIC
DEPARTEMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRAK

NABILLA KOZA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta Timur.* Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan fakta yang valid tentang pengaruh partisipasi anggota terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai koperasi badan kepegawaian Negara Cililitan, Jakarta Timur. Jumlah *sample* yang dijadikan penelitian ini adalah sepuluh persen dari seluruh pegawai koperasi badan kepegawaian Negara Cililitan, Jakarta Timur sejumlah 146 anggota. Jumlah *sample* dari masing-masing kelas ditentukan secara proporsional dengan menggunakan teknik pengambilan *sample* yaitu teknik acak sederhana (*simple random sampling technique*). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner berjumlah 20 butir untuk variabel kualitas pelayanan dan 20 butir untuk variabel partisipasi anggota. Dari uji persyaratan analisis yang dilakukan, data dinyatakan berdistribusi normal dan linier dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 35,17 + 0,585X$. Data dinyatakan normal karena hasil dari $L_{hitung} < L_{tabel}$ dengan jumlah L_{hitung} sebesar 0,046 dan L_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 serta $n = 146$ orang maka 0,109. Berdasarkan uji linieritas regresi, didapatkan hasil data berbentuk linier yaitu hasil $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan hasil perhitungan f_{hitung} sejumlah 0,51 dan f_{tabel} sebesar 1,57. Berdasarkan uji hipotesis, untuk uji keberartian regresi didapatkan hasil data bahwa regresi diperoleh memiliki keberartian atau signifikan yaitu hasil perhitungan didapatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan F_{hitung} sebesar 94,42 dan F_{tabel} sebesar 3,99. Uji koefisien korelasi didapatkan dari hasil perhitungan bahwa r_{xy} sebesar 0,629 yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Berdasarkan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) didapatkan hasil bahwa t_{hitung} sebesar 9,72 dengan t_{tabel} pada $n-2$ ($146-2$) = 1,66, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan di antara kedua variabel karena hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi untuk kedua variabel menghasilkan 39,60% yang artinya hal ini berarti bahwa sebesar 39,60% kualitas pelayanan dapat mempengaruhi partisipasi anggota sedangkan sisanya 60,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

ABSTRACT

NABILLA KOZA. *Effect On The Quality Of Participation Of Members Cooperative Of Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, East Jakarta.* Skripsi, Jakarta: Concentration in Cooperative Education, Economic Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2014.

This research was aimed to obtain valid data and facts about the Impact of Service Quality on the Participation of Members in the Cooperative State Employment Agency, Cililitan, East Jakarta.

This study was conducted using a survey with a correlational approach. The population in this ten percent were all cooperative employment agency, Cililitan, East Jakarta. The number of samples of each class is determined proportionally by using a random sampling technique that is simple (simple random sampling technique). The instrument used in this study form questionnaire totaled 20 points for the variable quality of service and 20 grains of variable participation of members. Of test requirements analysis, the data revealed normal distribution and linear regression equation $Y = 35,17 + 0,585 X$. Data were expressed normally as a result of $L_{count} < L_{table}$ the number L_{count} of 0.046 and with a significant level of 5 % and $n = 146$ then L_{table} 0.109. Based on the regression linearity test, the data showed that the results of the linear form of $F_{count} < F_{table}$ with the results of the calculation of F_{count} of 0.51 and F_{table} 1.57. Based on hypothesis testing, regression to test the significance of the data showed that regression has significance or significant that the calculation results showed that the $F_{count} > F_{table}$ with F_{count} of 94,42 and F_{table} of 3.99. Correlation coefficient test results obtained from the calculations that r_{xy} of 0.629, which means that there is a strong effect between quality of service with participation of members. Based on the correlation coefficient significance test showed that t_{count} of 9,72 with t_{table} on $n - 2$ ($146 - 2$) = 1.66, this means that there is a significant relationship between the two variables as the result of $t_{count} > t_{table}$. Based on the calculation of the coefficient of determination for both variables produce 39,60 % , which means it is 39.60 % means that the quality of service can affect participation of members, while the remaining 60.40 % is influenced by other variables that are not described in this research.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada
Koperasi Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta Timur"**

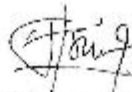

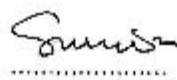
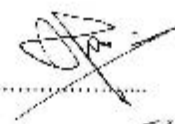

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. 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		24 / 12 / 14
2. <u>Dicky Iyanto, SE, M.Si</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Sekretaris		24 / 12 / 14
3. <u>Dra. Rd Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP. 19580722 198603 2 001	Penguji Ahli		29 / 12 / 14
4. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha M.Si</u> NIP. 19560207 19860 2 1001	Pembimbing I		29 / 12 / 14
5. <u>Karuniana Dianta AS, S.IP.,ME</u> NIP. 19710612 200112 1001	Pembimbing II		24 / 12 / 14

Tanggal Lulus: 18 Desember 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta
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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, November 2014

Yang membuat pernyataan



Nabilla Koza
8105108078

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.....”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.....”

(QS.Al Insyirah : 5-6)

Allahumma yassir wala tu'assir.

Ya Allah permudahkanlah urusanku jangan dipersulitkan.

Rabbi tammim bilkhoir.

Ya allah akhiri urusanku dengan baik.

Birokhamatikaya Arhamarrohimin

Dengan rahmatMu yang Maha pengasih lagi Maha penyayang

Langit- langit kamar berpesan, “Bercita citalah setinggi mungkin”

Jam dinding berkata, “Tiap detik itu sangat berharga”

Cermin bilang, “Berkacalah sebelum bertindak”

Kalender menasehati, “Jangan menunda sampai besok”

Pintu berteriak, “Dorong yang keras, pergi dan berusaha”

Tapi tiba-tiba lantai berbisik, “Bersujud dan berdo'alah

Karena kunci kesuksesan kita, semua karena ALLAH *Subhanahu wa Ta'ala*”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan ridho- Nya yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan serta memberikan kemudahan dalam kesulitan- kesulitan hingga skripsi ini terselesaikan.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonmi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan niat dan motivasi, serta bimbingan dan bantuan moril dan materil dari berbagai pihak, Alhamdulillah penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Dosen pembimbing I, Bapak Dr. I Ketut R.Sudiarditha M. Si, yang telah sabar membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Dosen pembimbing II, Bapak Karuniana Dianta A.S, SIP, M E yang telah sabar membimbing serta memberikan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya selama peneliti menempuh pendidikan di UNJ.
4. Bapak Sagiman, S.Sos yang sudah berkenan menerima serta memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi tersebut.
5. Ibunda tercinta, Bapak, dan Adik-adik (iik, ika, ikal) serta keluarga besar yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan materil dan moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dalam suka duka (hady, empit, tria, nenk), teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Koperasi serta pihak-pihak yang telah

memberikan semangat, dukungan, doa maupun masukan dan inspirasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini memberikan sumbangan positif bagi yang membacanya. Oleh karena itu, saran dan kritikan sangat diharapkan sebagai masukan untuk melakukan penelitian selanjutnya. Terima kasih.

Jakarta , Desember 2014

NABILLA KOZA