

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI MAHASISWA

Priska Ardiana Adi Lutvita
Maisyaroh
Juharyanto

Email: priskaardiana@gmail.com
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang 65145

Abstract: The purpose of this study is to describe: (1) the level of service quality of student cooperatives in Malang; (2) the level of member satisfaction of the service cooperative student in Malang; (3) the relationship between the service quality and member satisfaction of student cooperatives in Malang. This study used descriptive correlational method with quantitative approach. The results are the quality of services and satisfaction of member student cooperatives in Malang is at high category, and there is a significant relationship between service quality and member satisfaction of student cooperative in Malang.

Keywords: Quality of service, member satisfaction, cooperative university student

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang; (2) tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Kopma di Kota Malang; dan (3) hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif korelasional. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan anggota, koperasi mahasiswa

Koperasi merupakan salah satu pelaku ekonomi di Indonesia selain Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada pasal 1 ayat 1 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. Koperasi mahasiswa (Kopma) merupakan salah satu jenis koperasi berdasarkan jenis anggotanya. Letak dari koperasi tersebut berada di kalangan mahasiswa dimana selain turut memajukan ekonomi rakyat, mahasiswa menjadi memiliki jiwa wirausaha yang siap untuk terjun ke masyarakat karena telah memiliki pengalaman perkoperasian. Seperti yang dikemukakan oleh Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM, Agus Muharram bahwa harapan besar dari Kopma akan muncul jiwa-jiwa wirausaha yang berawal dari berkoperasi. Di koperasi terdapat pula *market* dan industri, misalnya anggota yang punya produk kerajinan tangan atau produk apa pun, pasarnya ditaruh di koperasi itu sendiri (JPNN.com, 2016). Dengan demikian, keberadaan Kopma sebagai salah satu bentuk layanan bagi mahasiswa sangat dibutuhkan. Selain sebagai tempat untuk menjual berbagai kebutuhan mahasiswa, Kopma juga berfungsi sebagai tempat untuk menimba ilmu, menjadikan mahasiswa memiliki jiwa wirausaha yang nantinya berguna bagi mahasiswa dalam kehidupannya di masyarakat dengan sifat percaya diri, tekun, pekerja keras, suka pada tantangan, mampu memimpin, mudah bergaul, kreatif, dan inovatif (Meredith dalam Suryana & Bayu, 2011:76).

Sebagai tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan mahasiswa, tentunya Kopma harus memberikan layanan yang memuaskan bagi anggotanya. Hal ini dilakukan agar Kopma dapat menyesuaikan diri sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota maupun pelanggan, serta dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Dalam hal ini Kopma dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota, maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yakni pada inovasi produk-produknya.

Parasuraman, dkk, (2002:26) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan (jasa) yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*), fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain; (2) keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan; (3) daya tanggap (*responsiveness*), sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera; (4) jaminan (*assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan; (5) kepedulian atau empati (*emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2002:60). Berdasarkan pengertian di atas, bahwa indikator kualitas pelayanan koperasi yang bermutu terutama harus diorientasikan pada kebutuhan anggota koperasi atau pihak-pihak penerima layanan. Dalam hal ini, bahwa mutu atau kualitas pelayanan koperasi tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh anggota koperasi (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, yaitu pengurus koperasi. Jika kualitas layanan tersebut sudah memenuhi harapan, maka anggota koperasi akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas tidak memenuhi harapan, maka anggota koperasi tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan model korelasi dwivariat. Menurut Sugiyono (2011:47) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Populasi penelitian ini sebanyak 1.421 orang dalam 6 Kopma yang tergabung dalam Asosiasi Koperasi Mahasiswa Malang (AKMM) yaitu: Kopma Universitas Negeri Malang (UM), Kopma Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Kopma Universitas Widyagama (UWG), Kopma UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN), Kopma Universitas Kanjuruhan (UNIKAMA), dan Kopma Universitas Islam Malang (UNISMA). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Nonprobability Sampling Design* yaitu dengan *Purposive Sampling*. Kemudian menggunakan formula Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 312 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang terdiri dari 55 *item* pernyataan dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan persentase dan korelasi.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah angket dengan Skala Likert modifikasi yaitu dengan menghilangkan alternatif ragu-ragu. Tujuan dari modifikasi ini adalah untuk menghilangkan kecenderungan responden menjawab alternatif di tengah, selain itu alternatif ragu-ragu tidak memiliki kecenderungan ke arah positif atau negatif. Dalam angket penelitian ini responden menjawab pertanyaan dengan cara memberikan tanda checklist atau centang pada kolom alternatif jawaban. Skala Likert ini memiliki arti dari sangat negatif dan sangat positif.

HASIL

Hasil penelitian memperoleh deskripsi data sebagaimana tercantum dalam Tabel 1 sampai dengan Tabel 20.

Tabel 1 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	104 - 127	Sangat tinggi	17	5,45%
2	80 - 103	Tinggi	291	93,27%
3	56 - 79	Rendah	4	1,28%
4	32 - 55	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 2 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma di Kota Malang

No	Kopma	Jumlah	Rata-Rata	Rank
1	UM	497,241	99,448	1
2	UNIKAMA	492,424	98,485	2
3	UNISMA	414,286	82,857	3
4	UIN	397,872	79,574	4
5	UMM	345,455	69,091	5
6	UWG	345,455	69,091	5

Tabel 3 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	25 - 30	Sangat tinggi	8	2,56%
2	19 - 24	Tinggi	282	90,38%
3	13 - 18	Rendah	22	7,05%
4	7 - 12	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 4 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Bukti Fisik

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	98.485%	2
3	UIN	82.979%	3
4	UNISMA	76.190%	4
5	UMM	72.727%	5
6	UWG	68.182%	6

Tabel 5 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Keandalan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	25 - 30	Sangat tinggi	4	1,28%
2	19 - 24	Tinggi	289	92,63%
3	13 - 18	Rendah	18	5,77%
4	7 - 12	Sangat rendah	1	0,32%
Jumlah			312	100%

Tabel 6 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Keandalan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UNIKAMA	100%	1
2	UM	99.310%	2
3	UNISMA	90.476%	3
4	UIN	89.362%	4
5	UWG	59.091%	5
6	UMM	54.545%	6

Tabel 7 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	12 - 14	Sangat tinggi	9	2,88%
2	9 - 11	Tinggi	287	91,99%
3	6 - 8	Rendah	16	5,13%
4	3 - 5	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 8 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Daya Tanggap

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	95.455%	2
3	UNISMA	85.714%	3
4	UIN	82.979%	4
5	UMM	72.727%	5
6	UWG	68.182%	6

Tabel 9 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	30 - 36	Sangat tinggi	27	8,65%
2	23 - 29	Tinggi	284	91,03%
3	16 - 22	Rendah	1	0,32%
4	9 - 15	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 10 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Jaminan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UMM	81.818%	2
4	UWG	77.273%	3
5	UNISMA	71.429%	4
6	UIN	68.085%	5

Tabel 11 Deskripsi Kualitas Pelayanan Kopma berdasarkan Dimensi Empati

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	21 - 25	Sangat tinggi	19	6,09%
2	16 - 20	Tinggi	289	91,67%
3	11 - 15	Rendah	7	2,24%
4	6 - 10	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 12 Ranking Kualitas Pelayanan Kopma Berdasarkan Dimesi Empati

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	99.310%	1
2	UNIKAMA	98.485%	2
3	UNISMA	90.476%	3
4	UIN	74.468%	4
5	UWG	72.727%	5
6	UMM	63.636%	6

Tabel 13 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	77 - 94	Sangat tinggi	24	7,69%
2	59 - 76	Tinggi	283	90,71%
3	41 - 58	Rendah	5	1,60%
4	23 - 40	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 14 Ranking Kepuasan Anggota Kopma di Kota Malang

No	Kopma	Jumlah	Rata-Rata	Rank
1	UNIKAMA	300.000	100,000	1
2	UM	299.310	99,770	2
3	UIN	223.404	74,468	3
4	UMM	209.091	69,697	4
5	UNISMA	204.762	68,254	5
6	UWG	204.545	68,182	6

Tabel 15 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesesuaian Harapan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	26 - 32	Sangat tinggi	20	6,41%
2	20 - 25	Tinggi	285	91,35%
3	14 - 19	Rendah	7	2,24%
4	8 - 13	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 16 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimesi Kesesuaian Harapan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UIN	80.851%	2
4	UMM	72.727%	3
5	UNISMA	71.429%	4
6	UWG	59.091%	5

Tabel 17 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Minat Berkunjung Kembali

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	26 - 32	Sangat tinggi	22	7,05%
2	20 - 25	Tinggi	283	90,71%
3	14 - 19	Rendah	7	2,24%
4	8 - 13	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 18 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimesi Minat Berkunjung Kembali

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UM	100.%	1
2	UNIKAMA	100%	1
3	UMM	81.818%	2
4	UWG	72.727%	3
5	UIN	70.213%	4
6	UNISMA	66.667%	5

Tabel 19 Deskripsi Kepuasan Anggota Kopma berdasarkan Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	24 - 28	Sangat tinggi	22	7,05%
2	19 - 23	Tinggi	280	89,74%
3	13 - 18	Rendah	10	3,21%
4	7 - 12	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			312	100%

Tabel 20 Ranking Kepuasan Anggota Kopma Berdasarkan Dimesi Kesiediaan Merekomendasikan

No	Kopma	Persentase	Rank
1	UNIKAMA	100%	1
2	UM	99,310%	2
3	UWG	72,727%	3
4	UIN	72,340%	4
5	UNISMA	66,667%	5
6	UMM	54,545%	6

Langkah selanjutnya dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* diketahui bahwa besarnya korelasi adalah 0,579 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan juga merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam pemberian pelayanan yang baik.

Bukti fisik dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator diantaranya, kerapihan dan kebersihan Kopma, kelengkapan fasilitas dalam unit usaha, dan kerapihan petugas dengan 7 *item* pernyataan yang tertera dalam angket yang digunakan. Sesuai dengan pendapat Helien (dalam Sari, 2013:79) yang menyatakan bahwa elemen-elemen tidak nyata lebih sulit diukur dengan sering kali subjektif. Bukti fisik merupakan elemen nyata dan mudah diukur, sehingga penilaian anggota mengenai bukti fisik pada Kopma berada dalam kategori tinggi dengan hasil persentase sebesar 90,38%, serta persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM sebesar 99,310%.

Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator diantaranya, kecepatan dan ketepatan pelayanan unit usaha, simpanan sukarela, simpanan pokok, dan ketersediaan kebutuhan pelanggan dalam unit usaha Kopma. Jumlah item pernyataan dalam angket yang digunakan sebanyak 7 *item*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada responden terhadap keandalan menunjukkan bahwa, Kopma di Kota Malang memiliki ketepatan dan kecepatan dalam melayani para pelanggannya. Keandalan pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 92,63%, serta persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UNIKAMA dengan perolehan sebesar 100%.

Daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 1 indikator yakni respon terhadap pelanggan dalam transaksi layanan unit usaha, simpanan sukarela, simpanan pokok, dan 3 pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kopma di Kota Malang memiliki respon yang baik terhadap anggota, yakni ditunjukkan dengan persentase sebesar 91,99% yang tergolong dalam kategori tinggi, serta perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 99,310%.

Jaminan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yaitu ketelitian melayani transaksi dalam unit usaha, simpanan sukarela, penyimpanan berkas dan uang yang aman, serta pelayanan yang ramah dan bertanggungjawab dengan 9 *item* pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pengurus Kopma di Kota Malang memiliki sikap teliti, ramah, dan bertanggungjawab yang baik kepada anggota, selain itu juga terjaminnya keamanan uang dan berkas di Kopma. Jaminan pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,03%, dan perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 100%.

Empati dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator diantaranya, perhatian terhadap pelanggan, dan menjelaskan serta menjawab pertanyaan pelanggan dan 6 *item* pernyataan dalam angket yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengurus Kopma di Kota Malang memiliki kepedulian dan perhatian yang baik kepada anggotanya. Empati pada Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,67%, dan perolehan persentase tertinggi dimiliki oleh Kopma UM dengan hasil sebesar 100%.

Secara keseluruhan, tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang tergolong tinggi dengan presentase sebesar 93,27%. Dari 6 Kopma dijadikan sebagai lokasi penelitian, Kopma yang memiliki hasil tertinggi tingkat kualitas pelayanan adalah Kopma UM dengan nilai rata-rata 99,448. Kualitas pelayanan Kopma yang paling tinggi adalah kualitas pelayanan Kopma berdasarkan dimensi keandalan, dengan begitu diharapkan Kopma mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggotanya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan

harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) menyebutkan atribut pembentuk kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tiga hal yang dapat membentuk kepuasan adalah yang pertama, kesesuaian antara harapan dengan apa yang diperoleh oleh pelanggan, baik itu produk, pelayanan, serta fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan; kedua adalah minat berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, dan fasilitas penunjang yang memadai; serta yang ketiga adalah kesediaan merekomendasikan yang dilakukan oleh pelanggan kepada teman atau kerabatnya untuk ikut menggunakan produk yang telah digunakan karena pelayanan yang memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan memadai, dan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi produk.

Kesesuaian harapan, dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Dalam angket yang digunakan terdapat 8 *item* pernyataan yang menyatakan tentang kesesuaian harapan anggota Kopma. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Kopma di Kota Malang kepuasan anggota Kopma berdasarkan dimensi kesesuaian harapan menunjukkan bahwa Kopma di Kota Malang memiliki kesesuaian dengan harapan para anggotanya. Kepuasan anggota Kopma berdasarkan Dimensi kesesuaian harapan tergolong dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 91,35%. Kopma yang memiliki persentase tertinggi tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesesuaian anggota adalah Kopma UM dan Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%.

Minat berkunjung kembali dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator dan 8 *item* pernyataan. Masing-masing indikator adalah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, dan berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada responden terhadap minat berkunjung kembali ke Kopma menunjukkan bahwa anggota Kopma di Kota Malang memiliki minat untuk berkunjung kembali ke Kopma karena pelayanan yang diberikan, serta fasilitas yang dimiliki Kopma yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan persentase kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berdasarkan dimensi minat berkunjung kembali sebanyak 90,71% yang tergolong dalam kategori tinggi. Kopma yang memiliki persentase tertinggi tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesesuaian anggota adalah Kopma UM dan Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%.

Kesediaan merekomendasikan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator dan 7 *item* pernyataan yang tercantum dalam angket. Indikator tersebut antara lain menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai, dan menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk/jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh diketahui bahwa Kopma di Kota Malang memiliki pelayanan dan fasilitas yang memadai serta produk yang ditawarkan memiliki nilai kegunaan yang tinggi, sehingga anggota Kopma di Kota Malang banyak yang merekomendasikan Kopma di universitasnya kepada teman ataupun saudara. Kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berdasarkan dimensi kesediaan merekomendasikan tergolong dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 89,74%. Kopma yang memiliki persentase tertinggi tingkat kepuasan anggota berdasarkan dimensi kesediaan merekomendasikan adalah Kopma UNIKAMA dengan persentase sebesar 100%.

Berdasarkan uraian di atas, secara keseluruhan tingkat kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi dengan jumlah persentase sebesar 90,71%. Dari 6 Kopma dijadikan sebagai lokasi penelitian, Kopma yang memiliki hasil tertinggi tingkat kepuasan anggota Kopma adalah Kopma UNIKAMA dengan nilai rata-rata 100,000. Hal ini menunjukkan bahwa anggota Kopma di Kota Malang

telah merasa puas akan pelayanan, fasilitas serta produk yang disediakan oleh Kopma, dengan demikian hendaknya pihak Kopma harus mampu mempertahankan dan menjaga kepuasan anggota dengan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa pada variabel kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma diperoleh besarnya 0,579 dengan nilai $\text{sig } 0,000 < \text{nilai probabilitas } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka ada hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma, yang dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopma memiliki hubungan dengan kepuasan yang dirasakan oleh anggota Kopma.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan Kopma di Kota Malang tergolong tinggi yang menunjukkan hasil persentase sebanyak 93,27% dan Kopma dengan persentase tertinggi adalah Kopma UM dengan rata-rata 99,448. Berdasarkan dimensi bukti fisik diperoleh persentase sebanyak 90,38% dan perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%. Dimensi keandalan 92,63%, perolehan tertinggi adalah Kopma UNIKAMA sebanyak 100%. Dimensi daya tanggap 91,99%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%. Dimensi jaminan 91,03%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%, dan dimensi empati sebanyak 91,67%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 99,310%.

Tingkat kepuasan anggota Kopma di Kota Malang tergolong tinggi yang menunjukkan hasil persentase sebanyak 90,71%, dan Kopma dengan persentase tertinggi adalah Kopma UNIKAMA dengan rata-rata 100,00. Berdasarkan dimensi kesesuaian harapan diperoleh persentase sebanyak 91,35%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%. Dimensi minat berkunjung kembali sebanyak 90,71%, perolehan tertinggi adalah Kopma UM sebanyak 100%, dan dimensi kesediaan merekomendasikan sebanyak 89,74%, perolehan tertinggi adalah Kopma UNIKAMA sebanyak 100%.

Hubungan kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang, diperoleh besarnya korelasi yakni 0,579 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai probabilitas } 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma se Kota Malang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut, (1) bagi Rektor Perguruan Tinggi di Kota Malang, rektor harus menelaah lebih lanjut tentang pentingnya keberadaan Kopma sebagai bentuk layanan serta media pembelajaran yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa, (2) bagi Ketua Kopma di Kota Malang, ketua Kopma harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya terutama bagi Kopma yang masih memiliki persentase rendah di berbagai dimensi kualitas pelayanan maupun dimensi kepuasan anggota, (3) bagi anggota Kopma, sebagai anggota aktif di Kopma hendaknya anggota Kopma lebih aktif lagi dalam memberi masukan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan anggota. Dengan demikian akan lebih diketahui hal-hal apa saja yang perlu untuk ditingkatkan, dipertahankan, dan dikembangkan oleh Kopma dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota, (4) bagi peneliti lain, bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian dengan kajian yang sejenis agar menghubungkan variabel kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma terhadap loyalitas anggota Kopma, serta menggunakan metode penelitian yang lebih variatif agar mendapat informasi yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma.

DAFTAR RUJUKAN

- JPNN.com, 2016 JPNN.com. 2016. Kemenkop Dorong Koperasi Mahasiswa jadi Basis Kewirausahaan, (Online), ([http://Kemenkop Dorong Koperasi Mahasiswa jadi Basis-JPNN.com.htm](http://Kemenkop%20Dorong%20Koperasi%20Mahasiswa%20jadi%20Basis-JPNN.com.htm)), diakses 9 Maret 2016.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium 1. Terjemahan oleh Hendra Teguh. 2002. Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A & Berry. 2002. Delivering Service Quality. New York: Mc Milan. p.21.
- Sari, R. P. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri se Kota Malang. Skripsi Tidak Diterbitkan. Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Y & Bayu, K. 2011. Kewirausahaan: Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses. Cetakan 2. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian