

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Oleh: Novia Afri Lovita; 00457 – 2008.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih rendahnya partisipasi anggota dalam bertransaksi di koperasi, dimana masih banyaknya anggota yang tidak melakukan transaksi dalam koperasi, berpartisipasi dalam permodalan, hadir dalam RAT serta memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif dan Asosiatif. Populasi penelitian adalah anggota koperasi di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau dengan sampel sebanyak 80 orang. Dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Teknik analisis data yaitu menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif melalui analisis regresi berganda. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis yang menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian, didapatkan (1) Kualitas Keandalan Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (2) Kualitas Daya Tanggap Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (3) Kualitas Jaminan Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (4) Kualitas Empati Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (5) Kualitas Bukti Fisik Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (6) Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kualitas Keandalan, Kualitas Daya Tanggap, Kualitas Jaminan, Kualitas Empati, dan Kualitas Bukti Fisik Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik seperti menyeleksi karyawan yang masuk untuk bekerja, mengadakan training buat karyawan yang baru dan Para pengelola harus mampu menciptakan inovasi dalam pengelolaan koperasi untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada anggota. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik yang sama, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi.