

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PADA KOPERASI KARYAWAN LISNA  
PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**MELLISA IRZA  
13308/2009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

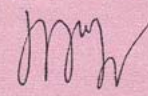
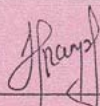

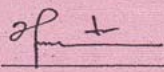
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Ekonomi Koperasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PADA KOPERASI KARYAWAN LISNA  
PT.PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA BARAT**

Nama : Mellisa Irza  
BP / NIM : 2009 / 13308  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Ekonomi Koperasi  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, April 2014

**Tim Penguji**

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dr. Marwan, M.Si		1. 
2. Sekretaris : Efni Cerya, S.Pd, M.PdE		2. 
3. Anggota : Dr. Yulhendri, M.Si		3. 
4. Anggota : Yuhendri Leo V, S.Pd, M.Pd		4. 

## ABSTRAK

**Mellisa Irza(2009/13308) Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan Pada Koperasi Karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. 2014.**

**Pembimbing 1. Dr. Marwan, M. Si  
2. Dessi Susanti, S.Pd, M. Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan pada koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat, (2) mengetahui faktor yang paling dominan membentuk dimensi kualitas layanan pada koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksploratif. Populasi penelitian ini adalah anggota koperasi yang bertugas di kantor PT. PLN (Persero) yang berjumlah 393 orang. Teknik pengambilan sampel secara *insidental sampling* yang berjumlah 80 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbentuk enam kelompok faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan koperasi, yaitu (1) faktor jaminandengan nilai *eigenvalues* sebesar 7.324, (2) faktor keandalan dengan nilai *eigenvalues* sebesar 4.855, (3) faktor daya tangkap dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.727, (4) faktor personal dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.294, (5) faktor empati dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.081, dan, 6) faktor bukti fisik dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1.039. Secara umum dimensi kualitas layanan dapat dikategorikan baik, dilihat dari nilai *eigenvalues* keenam faktor yang terbentuk sudah berada di atas 1. Penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan faktor jaminan karena faktor yang paling dominan membentukdimensi kualitas layanan pada koperasiLisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Selain faktor jaminan juga perlu diperhatikan faktor-faktor lainnya seperti faktor keandalan , faktor daya tangkap, faktorbukti fisik, faktor personal dan faktor empati yang penulis jelaskan dalam penelitian ini, karena faktor-faktor tersebut juga membentuk minat dimensi kualitas layanan pada koperasi Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Faktor-Faktor yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan Pada Koperasi Karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan motivasi dari berbagai pihak.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Marwan, M.Si selaku pembimbing satu dan Ibu Dessi Susanti, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing dua sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bimbingan Beliau. Selanjutnya, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi serta para Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dra. Armida S. M.Si selaku ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan-kemudahan untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Marwan, M.Si, Ibu Efni Cerya, S.Pd, M.PdE, Bapak Dr. Yulhendri, M.Si dan Bapak Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd sebagai dosen penguji yang telah bersedia untuk menguji penulis dan memberikan saran-saran untuk kesempurnaan skripsi penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen atau staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh pegawai Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan staf tata usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pimpinan dan Karyawan Koperasi Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi guna menyelesaikan skripsi penulis.
8. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Abang, dan adik-adikku yang tersayang serta seseorang yang tak ingin disebutkan namanya yang telah tulus dan ikhlas memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabatku, abang, kakak senior dan teman-teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2009 tanpa terkecuali telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini serta semua pihak telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Hanya kepada Allah SWT penulis memohon semoga jasa baik yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, Amin...

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Maret 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	iv
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	9
1. Konsep Kualitas Layanan .....	9
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	13
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	20
B. Penelitian Relevan.....	21
C. Kerangka Konseptual .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi.....	24
2. Sampel .....	25

D. Jenis Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	
1. Dimensi Kualitas Layanan.....	27
2. Faktor-faktor yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan .....	27
G. Instrumen Penelitian .....	28
H. Teknik Analisis Data	
1. Verifikasi Data .....	29
2. Uji Coba Instrumen	
a. Uji Validitas .....	29
b. Uji Reliabilitas .....	31
3. Analisis Deskriptif Umum.....	32
4. Analisis Faktor.....	33

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Analisis Deskriptif .....	36
2. Analisis Faktor	
a. Memilih Variabel Matrik Korelasi .....	59
b. <i>Communality</i> .....	63
c. Ekstraksi Variabel .....	64
d. Proses Rotasi Faktor.....	66
B. Pembahasan .....	75

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	102
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	104
-----------------------	-----

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Daftar Pendapatan Jenis Usaha Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat .....	1
2. Data Anggota Koperasi .....	3
3. Instrumen Penelitian .....	27
4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	28
5. Hasil Uji Validitas .....	30
6. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas .....	31
7. Hasil Uji Reliabilitas .....	32
8. Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Peminjaman .....	37
9. Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu .....	37
10. Distribusi Frekuensi Variabel Ketersediaan Barang .....	38
11. Distribusi Frekuensi Variabel Dapat Diandalkan .....	39
12. Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan dalam Pelaksanaan RAT .....	40
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan dalam Menanggapi Masalah ....	41
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan Memenuhi Kebutuhan .....	42
15. Distribusi Frekuensi Variabel Pemberian Informasi .....	43
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kesedian Membantu .....	44
17. Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan Melayani .....	45
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kesabaran .....	46
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kejujuran .....	47
20. Distribusi Frekuensi Variabel Kesopanan .....	48
21. Distribusi Frekuensi Variabel Memberi Keyakinan .....	49
22. Distribusi Frekuensi Variabel Membuat Rasa Aman .....	49
23. Distribusi Frekuensi Variabel Keramahan .....	50
24. Distribusi Frekuensi Variabel Kepedulian .....	51
25. Distribusi Frekuensi Variabel Hubungan Baik .....	52
26. Distribusi Frekuensi Variabel Memberikan Perhatian .....	53
27. Distribusi Frekuensi Variabel Memahami Kebutuhan .....	54
28. Distribusi Frekuensi Variabel Memberikan Pelayanan .....	55

29. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi Koperasi .....	55
30. Distribusi Frekuensi Variabel Kondisi Ruangan.....	56
31. Distribusi Frekuensi Variabel Penampilan.....	57
32. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi RAT.....	58
33. Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan Komputer.....	58
34. KMO and Bartlett's Test.....	60
35. Nilai Anti Image Correlation .....	61
36. KMO and Bartlett'a Test (setelah dilakukan proses rotasi).....	62
37. Nilai Anti Image Correlation (setelah dilakukan proses rotasi).....	62
38. Communalities .....	64
39. Total Variance Explained.....	67
40. Rotated Component Matrix.....	68
41. Faktor-faktor Yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan Pada Koperasi .....	69
42. Identifikasi Nama Faktor .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Uji Coba Penelitian .....	105
2. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian .....	110
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	111
4. Angket Penelitian.....	115
5. Tabulasi Data Penelitian .....	120
6. Tabel Data Penelitian.....	122
7. Tabel Frekuensi Dimensi Kualitas Layanan.....	125
8. Tabel Distribusi Frekuensi.....	138
9. Analisis FaktorAwal .....	146
10. Analisis Faktor Setelah Rotasi.....	156
11. Surat Permohonan Observasi .....	172
12. Surat Permohonan Uji Coba Penelitian .....	173
13. Surat Keterangan Uji Coba Penelitian .....	174
14. Surat Permohonan Penelitian .....	175
15. Surat Keterangan Penelitian.....	176

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan yang mengutamakan rasa persaudaraan, solidaritas dan persaudaraan di antara anggota-anggotanya. Koperasi hadir di tengah masyarakat dengan menjalankan tugas dan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Peran koperasi dalam memajukan perekonomian masyarakat dari dulu hingga saat ini sangatlah banyak. Koperasi Karyawan Listrik Negara PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat merupakan salah satu jenis koperasi BUMN pada PT. PLN (Persero). Koperasi ini memiliki jenis usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota yaitu: usaha simpan pinjam, usaha toko, usaha apotik, usaha foto copy, usaha bengkel, dan usaha jasa umum. Berdasarkan hasil observasi awal penulis, dapat dilihat daftar pendapatan jenis usaha sebagai berikut:

**Tabel 1. Daftar Pendapatan Jenis Usaha Kopkar Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat**

No	Jenis Usaha	Pendapatan				Persentase (%)			
		2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
1	jasa umum & secretariat	175,678,686.00	591,198,930.00	379,205,241.00	560,379,122.00	-	236,5	35,85	47.78
2	unit toko	1,856,784.00	22,567,981.00	77,778,768.00	80,020,876.00	-	120,0	244,6	2.88
3	unit apotik	52,886,346.00	135,500,504.00	132,019,021.00	182,726,881.00	-	156,2	-2,56	38.40
4	unit simpan pinjam	134,912,750.00	242,875,406.00	394,216,840.00	464,940,250.00	-	80,02	62,31	17.94
5	unit foto copy	55,314,766.00	32,994,915.00	8,683,677.00	19,803,962.00	-	40,35	73,68	128.05
6	unit bengkel	3,525,592.00	6,823,592.00	3,258,952.00	30,000,000.00	-	93,54	52,23	820.54

*Sumber: Laporan RAT 2009-2012*

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan jumlah pendapatan tiap-tiap unit mengalami fluktuasi dari tahun 2009-2012. Unit yang menerima sedikit jumlah pendapatan pada tahun 2012 yaitu unit toko. Hal ini kemungkinan disebabkan karena banyak anggota yang tidak berpartisipasi dalam koperasi tersebut. Alasannya mereka lebih tertarik berbelanja diluar seperti ke supermarket, swalayan, dan sebagainya dibandingkan belanja di toko koperasi, sehingga pendapatan koperasi pada unit toko berkurang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian menyatakan bahwa: “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa koperasi koperasi mendapatkan misi untuk berperan nyata dalam menyusun perekonomian yang berdasarkan atas azaz kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kemakmuran masyarakat bukan kemakmuran orang perseorang. Di samping itu koperasi berusaha berperan nyata mengembangkan dan memberdayakan tata ekonomi nasional yang berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur.

Koperasi memiliki keunggulan khusus salah satunya adalah identitas ganda anggota yang bertindak sebagai pemilik dan pelanggan atau menjadi pemakai dari jasa (*service*). Anggota Koperasi seperti jantungnya tubuh manusia, karena dalam anggota koperasi berperan ganda (*dual identity*) yaitu sebagai pemilik dan pengguna, disinilah letak keunikan badan usaha koperasi karena pemilik usaha merangkap sebagai pengguna jasa, sehingga dengan adanya identitas ganda pada koperasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan pada anggota sesuai dengan kebutuhan anggota.

Berdasarkan observasi awal pada bulan September 2013, dapat dilihat data anggota koperasi pada Tabel 2, sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Anggota Koperasi**

<b>Data Anggota Koperasi</b>					
<b>Tahun</b>	<b>Anggota Aktif</b>	<b>%</b>	<b>Anggota Pasif</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah</b>
2009	147	-	223	-	370
2010	160	8,13	190	-17,37	350
2011	182	12,09	211	9,95	393
2012	182	0	211	0	393

*Sumber: Laporan RAT 2009-2012*

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah anggota koperasi dari tahun 2009-2012 mengalami fluktuasi. Tahun 2009 anggota aktif berjumlah 147 orang dan anggota pasif berjumlah 223 orang, tahun 2010 mengalami penurunan anggota yang aktif menjadi 160 orang atau 8,13% dan anggota pasif mengalami penurunan menjadi 190 orang atau -17,37% . Pada tahun 2011 terjadi peningkatan anggota yang aktif menjadi 182 orang atau 12,09% dan anggota yang pasif menjadi 211 orang atau 9,95% . Pada tahun

2012 jumlah anggota aktif dan anggota pasif tetap dan jumlah anggota koperasi sebanyak 393 orang.

Masalah yang terjadi pada Tabel 2 yaitu jumlah anggota pasif lebih banyak dibandingkan jumlah anggota aktif dan diharapkan pada tahun 2013 anggota dapat berpartisipasi dalam RAT agar ikut menggunakan fasilitas koperasi dengan cara memberikan pelayanan sesuai kebutuhan anggota. Kotler (2009:37) mengatakan kualitas layanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Selanjutnya menurut Fandy (2011:314) mengatakan bahwa dimensi kualitas layanan ada lima dimensi yaitu keandalan, bukti fisik, daya tangkap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut mempengaruhi kualitas layanan. Akan tetapi, dimensi tersebut pada Koperasi Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat masih rendah. Hal ini disebabkan karena anggota kurang aktif dalam koperasi.

Pada akhir bulan September dilakukan observasi di Koperasi Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Ketika melakukan pengamatan pada ruangan-ruangan koperasi terlihat pada ruangan terdapat sampah berserakan di bagian sudut ruangan. Sampah ini bisa membuat anggota Koperasi Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat tidak nyaman. Pada susunan perlengkapan juga terlihat kursi dan meja tidak tersusun rapi dan teratur, sehingga membuat anggota koperasi akan sulit untuk berkonsultasi dengan pengurus koperasi. Keadaan seperti ini

membuat pengurus koperasi sulit untuk mencapai kepuasan anggota. Pengurus koperasi seharusnya memperhatikan keadaan ruangan dan selalu menjaga kerapian ruangan yang ada agar tidak tercipta pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan koperasi.

Koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar ini besar maka penulis akan melihat pelayanan anggota dalam menjalankan tugas. Pelayanan pengurus Kopkar Lisna PT. PLN yang diberikan kepada anggota secara umum, pengurus melaksanakan tugas dengan baik, terorganisir dan mempunyai pemahaman tentang koperasi walau mereka mempunyai pekerjaan pokok sebagai karyawan, namun apabila dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas sangat repot, karena merupakan tugas sampingan. Di sisi lain karyawan Kopkar Lisna PT. PLN juga belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan melayani anggota, sedangkan anggota tergolong anggota pasif artinya anggota hanya mengikuti kewajiban iuran yang menjadi keputusan RAT, anggota masih ada penunggakan dalam membayar angsuran pinjaman.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai faktor-faktor mana yang dominan membentuk dimensi kualitas layanan, maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Dimensi Kualitas Layanan Pada Koperasi Karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih ada penunggakan dalam membayar angsuran pinjaman pada Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) wilayah Sumbar.
2. Kurangnya keaktifan anggota menggunakan jasa yang disediakan pada Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) wilayah Sumbar.
3. Perangkat organisasi koperasi tidak tanggap dalam memberikan informasi dan pengarahan tentang kegunaan koperasi kepada anggota Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar.
4. Kurang handalnya dan tidak tanggapnya pengurus koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota pada Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar.
5. Masih kurangnya partisipasi anggota dalam mengikuti RAT pada Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar.
6. Masih rendahnya dimensi kualitas layanan pada Kopkar Lisna PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini dibatasi pada “Analisis faktor-faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan pada koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apa faktor-faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?
2. Faktor apa yang paling dominan membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu dan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap perkembangan ilmu pendidikan, khususnya pada Pendidikan Ekonomi.

2. Bagi pihak Koperasi Karyawan Listrik Negara PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat, sebagai bahan masukan dalam bidang perkoperasian terutama peningkatan kualitas pelayanan serta melengkapi dan mengawasi sarana prasarana
3. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi FE UNP pada khususnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai literatur atau acuan untuk melakukan penelitian berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil akhir Kaiser Meyer Olkin (KMO) menunjukkan angka 0.771 yang berada pada kategori menengah. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wibisono (2003:224) yang menyatakan kriteria analisis faktor yaitu jika harga Kaiser Meyer Olkin (KMO) sebesar 0.7, angka ini berada pada kategori menengah. Hal itu berarti nilai Kaiser Meyer Olkin (KMO) dapat menjelaskan bahwa variabel yang membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat sudah baik dan sudah memadai untuk dianalisis lebih lanjut.
2. Terbentuk enam faktor yang membentuk dimensi kualitas layanan diantaranya (a) faktor jaminan, diantaranya kesopanan, memberi keyakinan, membuat rasa aman, keramahan, kepedulian, hubungan yang baik, memberikan perhatian, memahami kebutuhan, lokasi koperasi, kondisi ruangan, dan penampilan; (b) faktor keandalan, diantaranya ketepatan peminjaman, ketepatan waktu, ketersediaan barang, dapat diandalkan, kecepatan memenuhi kebutuhan, dan pemberian informasi; (c) faktor daya tangkap, diantaranya kecepatan menanggapi masalah, kecepatan melayani, dan kejujuran; (d) faktor personal diantaranya kesediaan membantu dan kesabaran; (e) faktor empati, diantaranya

ketepatan pelaksanaan dan memberikan pelayanan; dan (f) faktor bukti fisik, diantaranya penggunaan komputer.

3. Faktor jaminan lebih dominan karena memperoleh nilai *eigenvalue* sebesar 7.324, dan faktor terkecil adalah faktor bukti fisik dengan nilai *eigenvalue* sebesar 1.039.

## **B. SARAN**

Berdasarkan penelitian penulis menyarankan untuk meningkatkan faktor bukti fisik diantaranya lebih meningkatkan lagi fasilitas koperasi dan memberikan pelatihan-pelatihan pada anggota koperasi agar anggota lebih terampil dalam menjalankan tugas yang diberikan dari pimpinan koperasi. Yang mana variabel tersebut merupakan faktor yang paling kecil dalam membentuk dimensi kualitas layanan koperasi. Selain faktor bukti fisik juga perlu diperhatikan faktor-faktor lainnya seperti faktor empati, faktor personal, faktor empati, faktor daya tangkap, dan faktor keandalan yang penulis jelaskan dalam penelitian ini, karena faktor-faktor tersebut juga membentuk dimensi kualitas layanan koperasi karyawan Lisna PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirmen.2012.*Statistik 1*. Padang:UNP.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Atep. D.2001. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. Diterjemahkan oleh Sutanto.
- Emilia,fitri.2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Biaya Terhadap Partisipasi Anggota Pada KPN KARPEND di kecamatan Ganting Kabupaten Tanah Datar*. Padang:(skripsi) FEUNP.
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hendar dan Kusnadi.2002. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan tinggi*. Jakarta : Skripsi FE-UI
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang: FE UNP.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik, Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana Pranada Media.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Melenium*. Jilid II. Jakarta: Prenhalindo.
- ~~\_\_\_\_\_~~2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tigabelas. Jilid 2. Diterjemahkan oleh Bob Sobran. Jakarta : Erlangga.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.