

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat
Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Ervina
NIM. 14053005 / 2014**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

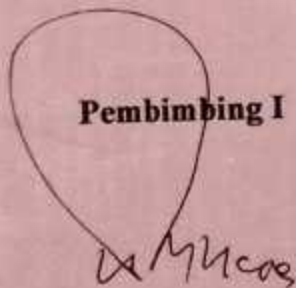
**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Periklanan Terhadap
Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP)
Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)**

Nama : Ervina
BP/NIM : 2014/14053005
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2018

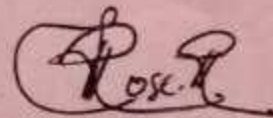
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



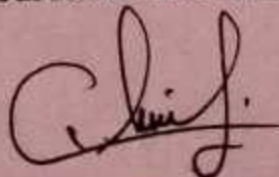
Prof. Dr. Bustari Muchtar
NIP. 19490617 197503 1 001

Pembimbing II



Rose Rahmidani, S.Pd, M.M
NIP. 19790806 200801 2 013

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP.19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap
Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP)
Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)**

Nama : Ervina
BP/NIM : 2014/14053005
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

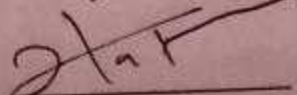
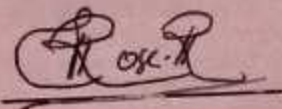
Padang, Agustus 2018

Tim Penguji :

Nomor Jabatan Nama

1. Ketua Prof. Dr. Bustari Muchtar
2. Sekretaris Rose Rahmidani, S.Pd, MM
3. Anggota Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si
4. Anggota Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ervina
NIM/ Tahun Masuk : 14053005/2014
Tempat/ Tanggal Lahir : Tanjung Durian/21 November 1996
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Bayang, Pesisir Selatan
No. Hp : 085363049752
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik/sarjana baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini adalah asli gagasan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini dan sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Agustus 2018



Ervina

NIM: 14053005

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Manfaat
Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Ervina
NIM. 14053005 / 2014**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

ABSTRAK

Ervina, 2014/14053005: **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP).**

Pembimbing I : **Prof. Dr. Bustari Muchtar**
Pembimbing II : **Rose Rahmidani, S.Pd, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan (1) Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP (2) Pengaruh Harga Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP, (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP, dan (4) Pengaruh Periklanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif asosiatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FE UNP yang pernah bertransaksi di KOPMA UNP. Penarikan Sampel ditentukan melalui rumus Wibisono dengan total sampel sebanyak 100 orang dan menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang telah terkumpul tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 16.0. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP dengan nilai signifikansi $0.009 < 0.05$, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP dengan nilai signifikansi $0.078 > 0.05$, (4) Periklanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP dengan nilai signifikansi $0.864 > 0.05$.

Kata kunci : **Harga, Kualitas Pelayanan, Periklanan, dan Manfaat**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)”**. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul karimah.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Bustari Muchtar selaku Pembimbing I dan Ibu Rose Rahmidani S.Pd., MM. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, waktu, dan bimbingan serta masukan yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri KUrnawati, S.Pd, M.Pd dan Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si selaku Dosen Penguji I.
4. Ibu Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E selaku Dosen Penguji II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.
7. Teman-teman Jurusan Pendidikan Ekonomi khususnya Keahlian Ekonomi Koperasi tahun masuk 2014 yang memberikan saran, bantuan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dimasa mendatang. Mudah-mudahan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	11
1. Koperasi.....	11
2. Harga	20
3. Kualitas Pelayanan	26
4. Periklanan.....	29
5. Hubungan Antar Variabel	34
B. Penelitian Yang Relevan	38
C. Kerangka Konseptual	39
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	44
D. Data Penelitian	47
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Defenisi Operasional Variabel	47
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Analisis Uji Instrumen.....	50
I. Teknik Analisis Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KOPMA UNP.....	58
B. Hasil Penelitian	60
C. Pembahasan.....	77

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.	Perbandingan Harga Fotokopi dan Jasa Print KOPMA UNP Dengan Harga Pesaing	3
2.	Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Penetapan Harga di KOPMA UNP.....	4
3.	Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Kualitas Pelayanan KOPMA UNP	5
4.	Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Periklanan Yang dilakukan Oleh KOPMA UNP	7
5.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
6.	Jumlah Mahasiswa D III & S1 Fakultas Ekonomi.....	45
7.	Daftar Skor Jawaban Setiap Pernyataan	49
8.	Kisi-kisi Penyusunan Instrumen Penelitian	50
9.	Hasil Uji Validitas.....	51
10.	Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	52
11.	Hasil Uji Reliabilitas	52
12.	Kriteria Jawaban Responden.....	54
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	60
15.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk	61
16.	Deskriptif Keseluruhan Variabel Penelitian.....	62
17.	Deskriptif Frekuensi Variabel Kualitas Harga.....	63
18.	Deskriptif Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
19.	Deskriptif Frekuensi Variabel Periklanan.....	67
20.	Deskriptif Frekuensi Variabel Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP	68
21.	Hasil Uji Normalitas	70
22.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
23.	Regresi Linear Berganda.....	72
24.	Hasil Uji F	74
25.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
26.	Hasil Uji t	76

DAFTAR GAMBAR

1.	Kerangka Konseptual	42
2.	Heterokedastisitas	71

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu unsur penting yang menyangga perekonomian, yang berasaskan kekeluargaan, solidaritas dan persaudaraan diantara anggota-anggotanya. Koperasi hadir di tengah-tengah masyarakat dengan menjalankan tugas untuk mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan tujuan untuk membebaskan anggota dari kesulitan-kesulitan ekonomi yang diderita.

Pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”. Bentuk badan usaha yang sesuai dengan bunyi pasal tersebut adalah koperasi. Hal ini juga dipertegas dalam UU Republik Indonesia No 25 tahun 1992 yang berbunyi “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 juga merupakan suatu wadah dan tempat bagi masyarakat kalangan bawah dalam rangka memperbaiki taraf hidupnya dengan membentuk usaha bersama (Hendrojogi, 2004: 20). Dengan demikian maka koperasi dapat dibedakan dengan jelas dari badan-badan usaha lain yang lebih mengutamakan keuntungan sedangkan koperasi lebih mengutamakan faktor manusia dan bekerja atas dasar peri kemanusiaan bagi kesejahteraan anggotanya.

Pada dasarnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pelanggan. Sebagai pemilik, anggota memiliki kewajiban untuk membina dan mengembangkan koperasi. Sedangkan sebagai pengguna atau pelanggan, anggota berhak mendapatkan manfaat yang besar dari koperasi baik itu manfaat ekonomi maupun non-ekonomi. Manfaat dengan didirikan koperasi tidak hanya dirasakan oleh masyarakat desa, kota maupun pegawai negeri, namun manfaat koperasi juga dapat dirasakan oleh mahasiswa, seperti yang telah dirasakan oleh Mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi (FE).

UNP mempunyai sebuah koperasi yang merupakan salah satu organisasi kampus yang dinamakan Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP). KOPMA UNP sebagai organisasi yang berbasis pendidikan dengan usaha yang dikelola oleh mahasiswa dan beranggotakan mahasiswa mempunyai peran untuk menciptakan kampus bernuansa kewirausahaan dan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai anggotanya. KOPMA UNP sebagai organisasi kampus memiliki dua fungsi strategis yaitu fungsi pendidikan yang senantiasa memberikan pendidikan perkoperasian bagi anggotanya dan fungsi bisnis yang senantiasa memberikan pelayanan yang optimal bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan. KOPMA UNP merupakan koperasi konsumsi yang menyediakan kebutuhan anggota dalam bentuk satu usaha fotokopi dan satu toko yang menjual makanan ringan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dengan terpenuhinya kebutuhan mahasiswa berarti koperasi memberikan manfaat bagi mahasiswa. Pada dasarnya manfaat koperasi mahasiswa yang

seharusnya diterima mahasiswa FE UNP sebagai anggota adalah: koperasi menetapkan harga yang menguntungkan bagi mahasiswa dan tidak membuat mahasiswa merasa rugi ketika bertransaksi di koperasi. Jam kerja koperasi disesuaikan dengan kegiatan kampus mahasiswa, koperasi menyediakan kebutuhan perkuliahan mahasiswa (alat tulis, buku referensi dan tempat fotokopi dll), koperasi memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa dan koperasi membuat iklan untuk menarik minat mahasiswa dalam bertransaksi di koperasi sehingga berdampak pada sisa hasil usaha yang akan diterima oleh mahasiswa sebagai anggota koperasi.

Berdasarkan pengamatan yang telah penulis lakukan tanggal 2-5 Februari 2018, KOPMA UNP belum memberikan manfaat yang besar bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi, diantaranya adalah dalam usaha fotokopi dan jasa print KOPMA UNP menetapkan harga di atas harga pesaing, hal itu dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Harga Fotokopi dan Jasa Print KOPMA UNP Dengan Pesaing

Harga KOPMA		Harga Pesaing	
Print	Fotokopi	Print	Fotokopi
Rp. 500/lembar	Rp. 250/lembar	Rp. 300/lembar	Rp. 175/lembar

Sumber: Observasi 2018

Selain data observasi di atas penulis juga melakukan penyebaran kuesioner pada tanggal 2 April 2018 dengan jumlah responden (mahasiswa FE) sebanyak 30 orang responden, untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai ada atau tidaknya manfaat yang diterima mahasiswa dengan pelayanan yang dilakukan oleh KOPMA UNP. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Penetapan Harga di KOPMA UNP

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga di toko terjangkau	-	60%	26,67%	10%	3,3%
2	Harga di fotokopi terjangkau	3,3%	33,3%	36,67%	23,3%	3,3%
3	Harga di toko lebih murah dari pesaing	-	6,67%	60%	30%	3,3%
4	Harga di fotokopi lebih murah dari pesaing	-	10%	40%	46,67%	3,3%

Sumber: Data Angket2018

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa 36,67% responden kurang setuju jika harga di fotokopi KOPMA UNP terjangkau dan 46,67% responden tidak setuju jika harga di fotokopi lebih murah dari harga pesaing. Hal ini berarti bahwa KOPMA menetapkan harga yang merugikan dan tidak memberikan manfaat kepada mahasiswa sebagai anggota koperasi. Padahal harga merupakan suatu nilai yang menjadi patokan nilai suatu barang dan tolak ukur dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Dengan menetapkan harga yang murah, maka mahasiswa sebagai konsumen akan loyal dalam bertransaksi di koperasi, namun sebaliknya jika koperasi menetapkan harga yang lebih tinggi dari pesaing maka mahasiswa akan beralih ke pesaing yang menetapkan harga yang lebih murah.

Selain harga, kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota menjadi tolak ukur manfaat koperasi bagi anggotanya. Salah satu acuan dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan suatu badan usaha dan juga bisa digunakan di koperasi adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) Berwujud (*tangible*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Ketanggapan (*responsiveness*), (4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) dan (5) Empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2008: 68-69). Dalam segi pelayanan, KOPMA belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa FE UNP. Padahal secara

teoritis kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan/anggota koperasi.

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis sebar, mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KOPMA UNP. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Kualitas Pelayanan KOPMA UNP

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Toko dan Fotokopi bersih dan menarik	-	30%	46,67%	16,67%	6,67%
2	Tersedianya kelengkapan mahasiswa	6,67%	13,33%	63,33%	16,67%	-
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3	Jam dan hari pelayanan memadai	3,33%	33,33%	40%	23,33%	-
4	Jasa sesuai kebutuhan mahasiswa	-	36,67%	53,33%	6,67%	3,33%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5	Pelayanan cepat dan benar	-	46,67%	43,33%	3,33%	6,67%
6	Karyawan sabar	-	53,33%	33,33%	13,33%	-
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7	Karyawan profesional	-	36,67%	56,67%	6,67%	-
8	Karyawan sopan	-	6,67%	46,67%	46,67%	-
Empati (<i>Emphaty</i>)						
9	Karyawan mengucapkan terimakasih setelah transaksi	3,33%	13,33%	46,67%	30%	6,67%

Sumber: Data Angket 2018

Data tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KOPMA UNP dalam bentuk fisik adalah sebanyak 46,67% responden kurang setuju jika toko dan fotokopi KOPMA UNP terlihat bersih dan menarik. 63,33% menyatakan kurang setuju jika KOPMA UNP menyediakan semua kelengkapan mahasiswa seperti alat tulis dan buku referensi. Dalam segi keandalan 40% responden kurang setuju jika jam dan hari pelayanan di KOPMA UNP memadai dan sesuai dengan jam perkuliahan mahasiswa. Hal ini juga diperjelas dengan informasi yang penulis peroleh dari pelaksanaan observasi bahwa toko dan fotokopi KOPMA UNP buka dari jam 08:00-16:00 WIB, sedangkan kegiatan

mahasiswa FE UNP dimulai dari jam 07:00-18:00 WIB. Sebanyak 53,33% responden juga menyatakan kurang setuju jika jasa yang disediakan oleh KOPMA UNP sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan tabel 3 juga dapat dilihat bahwa dalam segi jaminan yang diberikan KOPMA UNP sebanyak 56,67% mahasiswa FE kurang setuju jika karyawan KOPMA UNP merupakan karyawan yang profesional. Dalam segi empati dapat dilihat bahwa 46,67% responden menyatakan kurang setuju jika karyawan KOPMA UNP mengucapkan terimakasih ketika selesai melakukan transaksi. Dari penjelasan tabel 3 maka dapat disimpulkan bahwa KOPMA UNP belum memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa sehingga manfaat non-ekonomi yang seharusnya diterima oleh mahasiswa sebagai anggota belum terpenuhi dengan baik.

Selain harga dan pelayanan yang diberikan, promosi melalui periklanan juga sangat dibutuhkan oleh koperasi untuk menarik pelanggan dan meningkatkan penjualan. Periklanan yang biasanya dilakukan oleh koperasi adalah berupa pendirian spanduk, penyebaran brosur, papan nama, daftar harga dan lain-lain yang dapat dilihat langsung oleh anggota koperasi. Namun kenyataannya sebagaimana informasi yang telah penulis dapat dari beberapa pengurus KOPMA bahwa periklanan yang dilakukan KOPMA dalam waktu 1 tahun ini tidak lagi berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pendapat Mahasiswa FE Mengenai Periklanan Yang dilakukan Oleh KOPMA UNP

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Iklan melalui brosur, pamphlet dan papan nama menarik	-	13,33%	40%	43,33%	3,3%
2	Informasi yang diberikan jelas		10%	36,67%	50%	3,3%

Data Angket 2018

Data tabel 4 menunjukkan bahwa dalam segi periklanan 43,33% responden tidak setuju jika KOPMA UNP mengeluarkan iklan melalui brosur, pamphlet dan papan nama yang menarik dan 50% responden menyatakan tidak setuju jika informasi dari iklan yang diberikan oleh KOPMA UNP jelas. Dari penjelasan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa periklanan yang dilakukan oleh KOPMA UNP belum berjalan sebagaimana mestinya. Padahal periklanan sangat diperlukan dalam pengembangan koperasi kedepan, artinya koperasi harus memberikan informasi kepada anggota sehingga anggota mengetahui perjalanan dan perkembangan koperasi yang akan berdampak pada tingkat loyalitas dan partisipasi anggota. Sehingga semakin banyak anggota atau mahasiswa berpartisipasi pada koperasi maka pembelian akan meningkat yang berimbas juga pada meningkatnya sisa hasil usaha KOPMA sekaligus memberikan manfaat *financial* bagi anggota ketika menerima sisa hasil usaha.

Hal di atas merupakan dasar dari pengambilan masalah penelitian yang akan penulis lakukan di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) mengenai manfaat yang akan dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi sebagai anggota koperasi dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan koperasi. Oleh karena itu penulis membahas empat variabel yaitu Harga, Kualitas Pelayanan, Periklanan dan Manfaat yang dirasakan oleh anggota, dengan judul:

“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat didefenisikan masalah sebagai berikut:

1. Koperasi menetapkan harga fotokopi yang tinggi.
2. Harga fotokopi dikoperasi tidak memperhitungkan harga pesaing yang sejenis.
3. Bentuk fisik toko dan fotokopi KOPMA UNP tidak menarik.
4. KOPMA UNP belum menyediakan seluruh kelengkapan mahasiswa.
5. Jam dan hari pelayanan KOPMA UNP belum memadai.
6. Pelayanan yang diberikan lambat.
7. Karyawan KOPMA UNP belum professional.
8. Periklanan KOPMA UNP belum optimal.
9. Informasi dari iklan KOPMA UNP tidak jelas.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perlu dilakukan batasan masalah agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah. Penelitian ini difokuskan kepada Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP?
2. Sejauh mana pengaruh Harga terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP?
3. Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP?
4. Sejauh mana pengaruh Periklanan terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan untuk menemukan:

1. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP.
2. Pengaruh Harga Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP.
4. Pengaruh Periklanan Terhadap Manfaat KOPMA UNP Bagi Mahasiswa FE UNP.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi KOPMA UNP

Menjadi masukan yang relevan bagi KOPMA UNP dalam mengambil keputusan yang berdampak pada manfaat yang akan diterima oleh anggota.

2. Bagi Fakultas Ekonomi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi keahlian Ekonomi Koperasi tentang pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Manfaat Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Padang (KOPMA UNP) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP) di masa akan datang.

3. Bagi penelitian lainnya

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

4. Bagi penulis

Sebagai prasyarat memperoleh Strata Satu (S1) Pendidikan Ekonomi Keahlian Ekonomi Koperasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.