

# **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPERASI SEKOLAH SMP NEGERI 3 Cepu TAHUN AJARAN 2016/2017**

**Erpa Safitri, Dwi Erna Novianti <sup>1)</sup>, Anis Umi Khoirotunnisa <sup>2)</sup>**

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan IPS  
IKIP PGRI BOJONEGORO  
Email : [Erfa.safitri@yahoo.com](mailto:Erfa.safitri@yahoo.com)

## **ABSTRACK**

*This research has purpose to know influence 1) servis to consumer satisfaction, and 2) consumer satisfaction to school cooperative. This research took place at SMPN 3 Cepu school cooperative in Cepu by using the students of class VII A and VII C as respondents of the research. This research hypothesis prove using random sampling technique. The result of this research 1) there is influence of service to consumer satisfaction of school cooperative SMPN 3 Cepu, 2) servis also have positive significant effect on student satisfaction or consumer, and 3) servis also have positive effect directly to student or consumer satisfaction.*

**Keywords:** Service, Customer Satisfaction

## **ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh 1) pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan 2) kepuasan konsumen terhadap koperasi sekolah. Penelitian ini mengambil lokasi di koperasi sekolah SMPN 3 CEPU di cepu dengan menggunakan siswa-siswi kelas VII A dan VII C sebagai responden penelitiannya. Pembuktian hipotesis penelitian ini menggunakan tehnik random sampling. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini 1) terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen koperasi sekolah SMPN 3 Cepu, 2) pelayanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa atau konsumen, dan 3) pelayanan juga berpengaruh positif secara langsung atau tidak langsung terhadap kepuasan siswa atau konsumen.

**Kata kunci :** Pelayanan, Kepuasan konsumen

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen dimasa sekarang ini. hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh sekolah-sekolah lain seperti sekolah SMP, SMK/SMA. Menurut kotler (2000:21) semua aktifitas yang dilakukan untuk menjual barang atau jasa kepada konsumen akhir bagi penggunaan pribadi dan bukan untuk bisnis.

Dimana untuk menarik pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan dari konsumen.

Pelayanan menurut Moenir adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (publik 2001:138). Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra usaha, baik melalui media berita, membentuk

perusahaan secara internal maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan.

Koperasi sekolah adalah koperasi yang anggotanya murid/siswa SMP, SMA/SMK dan sekolah-sekolah tempat pendidikan yang setaraf. Menurut UU no 25 tahun 1992 berisi tentang pedoman bagi pemerintah dan masyarakat mengenai cara-cara menjalankan koperasi termasuk koperasi sekolah. Koperasi sekolah sangat membantu bagi para siswa untuk mengembangkan potensinya.

Alasan membuat judul tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen koperasi sekolah adalah untuk memahami tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan koperasi sekolah untuk membuat para peneliti lainnya terinspirasi untuk meneliti koperasi-koperasi sekolah lainnya untuk diteliti atau untuk menjadikan bahan acuan untuk membuat proposal skripsi.

## **METODE PENELITIAN**

Rencana penelitian atau desain pelaksanaan penelitian meliputi proses membuat percobaan ataupun pengamatan serta memilih pengukuran-pengukuran variabel, memilih prosedur dan teknik pengumpulan data, atau alat analisis data. Populasi adalah sekumpulan individu dan ciri-ciri yang sama yang hidup ditempat yang sama dan memiliki kemampuan bereproduksi diantara sesamanya. Suatu wilayah yang bersifat general yang terdiri dari subjek ataupun objek dengan karekteria tertentu (Sugiyono, 2004:1974).

Pada penelitian mengambil populasi menggunakan tehnik probability sampling yaitu tehnik pengambilan populasi yang memberikan peluang bagi setiap unsure (anggota). Populasi yang diambil adalah seluruh siswa kelas VII yang berjumlah 266 siswa. Penelitian ini yaitu dengan cara memilih siswa-siswi kelas VII untuk kelompok eksperimen dan kelas kontrol yang harus diteliti.

Pengambil sampel dengan menggunakan random sampling yaitu untuk mengambil kelas eksperimen dan kelas kontrol. Tahapan dalam pengambilan sampel yaitu peneliti mengambil 2 kelas sebagai eksperimen dan kontrol memilih kelas VII A jumlahnya 34 siswa dan kelas VII C jumlahnya 33 siswa pengelompokan tersebut berasal dari cara pandang peneliti. Tehnik analisis data menggunakan regresi linier sederhana, dan uji prasyarat menggunakan uji normalitas dan uji linieritas.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

Analisis uji validitas

1. Tabel descriptive statistic dapat dianalisis.
2. Jumlah responden yang menjadi sampel 67 siswa gabungan antara kelas eksperimen dan kelas kontrol.
3. Rata-rata jawaban skor pertanyaan A sebesar 1,58 pertanyaan B sebesar 3,48 pertanyaan C sebesar 3,40 pertanyaan D sebesar 2,42.
4. Hasil uji validitas data menunjukkan semua butir pertanyaan valid.

Analisis uji normalitas bahwa nilai signifikansi sebesar 0,24 lebih besar

dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data peneliti uji berdistribusi normal. Normalitas dipenuhi jika uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikansi ( $\alpha$ ) tertentu biasanya  $\alpha = 0,05$  atau  $\alpha = 0,01$  sebaliknya jika hasil uji signifikan maka normalitas data tidak terpenuhi.

Hipotesis deskriptif uji chi-square adalah uji normalitas dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai mean atau rata-rata 2,785. Jadi  $H_0 =$  populasi pelayanan siswa berdistribusi normal  $H_1 =$  populasi pelayanan siswa tidak berdistribusi normal.

Deskripsi tentang koperasi sekolah SMPN 3 Cepu awal mulanya adalah ide dari siswa siswi agar diadakan atau didirikan koperasi untuk siswa siswi membeli peralatan sekolah atau makanan waktu jam istirahat. Saat itu sebagai guru juga ikut membantu untuk mendirikan koperasi siswa dan pada saat koperasi siswa itu telah jadi dan berdiri dengan kokoh. Saat itu juga langsung dibentuk anggota koperasi siswa atau koperasi sekolah ada 3 anggota koperasi dan untuk membeli peralatan atau makanan untuk siswa siswi dengan modal pribadi atau uang anggota koperasi siswa. Cara menghitung uji normalitas menggunakan SPSS.

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji prasyarat analisis data atau uji sasumsi klasik artinya sebelum kita melakukan analisis sesungguhnya data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih

kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak distribusi normal.

#### 1. Uji normalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	.275	.076	.061	19.162

Uji linier sederhana Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menghitung spss uji linier yaitu :

1. Buka program spss klik variabel view.
2. Selanjutnya pada bagian name tulis saja pelayanan kemudian kepuasan pada decimal ubah semua menjadi 0. Pada bagian label tulis pelayanan kemudian kepuasan konsumen.
3. Setelah itu klik data view dan masukan data pelayanan dan kepuasan konsumen dari data microsof exsel.
4. Berikutnya dari menu utama spss pilih analize lalu klik compare means dan pilih means.
5. Muncul kotak dialog dengan name means masukan variabel pelayanan (x) kekotak indepent list dan variabel kepuasan konsumen (y) kekotak dependent list.
6. Selanjutnya klik options pada statistik for layer pilih test of line arty kemudian klik continue.
7. Langkah terakhir adalah klik ok untuk mengakhiri perintah.

## 2. Uji linier sederhana

	Mean	Std. Deviantion	N
Kepuasan konsumen	75.12	9.521	34
Pelayanan	.74	1.333	34

uji linieritas antara variabel X terhadap Y menggunakan spss dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data : masukan data kedalam lembar kerja spss variabel X dan variabel Y.
  2. Pilih menu analyze compere means.
  3. Selanjutnya muncul kotak dialog linieritas kemudian lakukan langkah berikut.
  4. Pindahkan variabel Y kekotak dependent pindahkan variabel X independent pilih kotak option dan klik test of linearity klik continue lalu klik ok.
3. Uji linieritas

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan konsumen	.291	.085	.890	.792
Pelayanan	-	-	-	-

Pelayanan (Barata, 2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93

menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN /BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Koperasi siswa menurut Ali Imron (2004: 183) adalah koperasi yang ada dilingkungan sekolah akan tetapi pengelolaannya dilakukan oleh siswa. Koperasi siswa merupakan bentuk layanan yang diberikan lembaga pendidikan untuk pemenuhan kebutuhan siswa. Koperasisiswa merupakan salah satu program pelayanan manajemen pendidikan peserta didik. agar koperasi sekolah tetap eksis, maka siswa diikutsertakan dalam pengelolaan koperasi sekolah.

Koperasi sekolah adalah koperasi yang didirikan di lingkungan sekolah yang anggota-anggotanya terdiri atas siswa sekolah. Koperasi sekolah dapat didirikan pada berbagai tingkatan sesuai jenjang pendidikan, misalnya koperasi sekolah dasar, koperasi sekolah menengah pertama, dan

seterusnya. Pendirian dari koperasi sekolah di sebuah lembaga pendidikan diharapkan menjadi sarana belajar bagi siswa dalam kepengurusan. Regresi linier sederhana salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau tidak mengetahui pengaruh variabel bebas (independent) terhadap satu variabel tak bebas (dependent) adalah menggunakan regresi linier.

Menurut teori sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif menggunakan metode angket dan deskriptif karena penelitian ini akan menggunakan data koperasi sekolah dan meneliti pelayanan dan kepuasan konsumen koperasi sekolah SMP N 3 CEPU menurut sugiyono (2008) penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan rumus. Pada penelitian ini eksperimen dilakukan dengan cara memberi angket kepada siswa tentang pelayanan, kepuasan

konsumen dan koperasi sekolah dalam melakukan penelitian akan menggunakan metode angket dan menggunakan variabel bebas dan variabel terkait. Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 3 Cepu yang beralamat Jl. Sitimulyo cepu, Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah 58112. Penelitian ini akan dilakukan dalam waktu 1 bulan dimulai bulan maret 2017 sampai bulan april tahun 2017 penelitian ini dilakukan ketika peserta didik sedang melakukan aktivitas dikoperasi sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa penelitian skripsi ini menggunakan hipotesis dengan rumus uji t mengapa peneliti menggunakan rumus uji t. karena untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh anggota koperasi sekolah dan ternyata terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen koperasi sekolah.

Peneliti juga memakai data observasi dalam menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat. (Arikunto, 2006:229). Tehnik yang digunakan adalah tehnik random sampling karena model penelitian adalah eksperimen membutuhkan dua kelas sebagai sampel.

## PENUTUP

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen koperasi sekolah SMPN 3 Cepu

Dalam rangka pelayanan kepuasan konsumen pada koperasi sekolah maka dari hasil penelitian yang ada penulis memberikan beberapa saran yaitu

1. Dari segi pelayanan yang diberikan oleh anggota koperasi siswa sebaiknya lebih ramah lagi pada saat melayani siswa-siswi yang sedang membeli peralatan sekolah atau makanan dan didalam kepuasan konsumen setelah diteliti ternyata siswa-siswi belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan anggota koperasi.
2. Dari segi koperasi siswa atau sekolah siswa-siswi merasa nyaman dengan lingkungan dikoperasi siswa-siswi terkadang juga mengerjakan tugas kelompok di depan koperasi siswa karena sudah terpasang internet untuk memudahkan siswa-siswi mencari tugas yang diberikan oleh bapak/ibu guru pengajar.

## DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Setyobudi.2009.*konsumen dan pelayanan prima*.Malang:Gava Media.

Eko, Putro Widoyoko. 2012. *Tehnik penyusunan intrumen penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.

Julia,Noor.2012.*metodelogi penelitian skripsi,tesis,desertasi,dan karya ilmiah*.Jakarta:Kencana.

Kotler,dkk.2007.*manajemen pemasaran edisi kedua belas*.Jakarta:Indeks.

Kumalasari,Dyah.*pengaruh perhatian orang tua terhadap prestasi belajar siswa mata pelajaran ips terpadu*:2013.Blora.

Lakmin,Rosita Ade.2012.*pengaruuaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat*.Bali:UIN Udayana.

Tjiptono,dkk.2003.*Total quality manajemen*.Yogyajarta.

Umar,Husen.2012.*Study Kelayakan Bisnis Edisi Tiga*.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono.2015.*metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan rad*.Bandung:Alfabeta.

Sobarinurmaida,Rizky.2014.kepuasan komsumen.Jakarta:UIN hidayatullah.

Siregar,Syafian.2013.*Metodelogi penelitian kuantitatif*.Jakarta:Kencana.

Amstrong, Gary & Philip Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Prenhalindo.

Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Medeling; Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.

Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta :

Pradnya Paramitha, h. 45.  
Kelompok Gramedia.

Kotler, P. and Amstrong, G. 2010,”  
principles of marketing ”, 13<sup>th</sup>  
edition. New Jersey: Pearson  
Prentice Hall.

Kotler, Philip dan A. B. Susanto.  
2000. *Manajemen Pemasaran  
di Indonesia*. Edisi Pertama.  
Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2001. Manajemen  
Pemasaran : *Analisis*,

*Perencanaan, Implementasi,  
dan Kontrol*. Jakarta : PT.  
Prehallindo