

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KPRI MINA MULYA DINAS PERIKANAN DAN KELAUTAN PROVINSI JAWA TIMUR

**BAMBANG SUKARASONO**  
**REDY EKO HARISUPRPTO**

Program Studi Manajemen, FE Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jl. Dukuh Kupang XXV No. 54, Jawa Timur 60225  
Email : redy\_ehs@yahoo.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh secara simultan, parsial, serta kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. prosedur pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, observasi dan kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 16.0 yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = 0,086 + 0,166X_1 + 0,263X_2 + 0,266X_3 + 0,148X_4 + 0,151X_5 + e$ . Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dilakukan dengan uji F yang menghasilkan  $F_{hitung}$  sebesar  $100,034 > 2,3767 F_{tabel}$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dilakukan dengan uji T yang menghasilkan  $T_{hitung}$  bukti fisik sebesar 2,254, kehandalan sebesar 4,325, daya tanggap sebesar 2,918, jaminan sebesar 2,172, dan empati sebesar 2,168  $> 2,0025$ . Kemudian dilihat dari nilai *Standardized Coefficients* (Beta) dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur adalah kehandalan dengan nilai beta sebesar 0,290.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

## PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu badan usaha ekonomi milik bersama yang berbasis kekeluargaan, kebersamaan, dan kegotongroyongan. Seperti yang dijelaskan di UU nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian sebagai “Badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Prinsip koperasi adalah suatu sistem ide-ide abstrak yang merupakan petunjuk untuk membangun koperasi yang efektif dan tahan lama yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau anggotanya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan hasil yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Penerima layanan akan merasakan kepuasan apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan.

Pelanggan pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang diperoleh,

dinikmati lalu dikonsumsi melalui pelayanan yang memuaskan. Pelanggan juga akan memberikan pendapatnya terhadap kualitas pelayanan yg telah diterimanya. Pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan memikat pelanggan. Pengalaman empiris menunjukkan bahwa banyak koperasi yang kurang berhasil dalam mempertahankan pelanggan, padahal pelanggannya sangat jelas yaitu anggota koperasi itu sendiri. Mungkin terdapat beberapa penyebab seperti kelelahan yang ada pada manajemen yang menimbulkan budaya customer service di kalangan pegawai, sehingga pelayanan terhadap anggota atau pelanggan menjadi kurang maksimal. Oleh karena itu, koperasi harus secara terus menerus meningkatkan pengetahuan tentang pelanggan serta secara kontinyu memperbaharui hubungan dengan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

KPRI Mina Mulya adalah salah satu koperasi yang berada di Kota Surabaya dan jenisnya adalah koperasi profesi yaitu koperasi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkup Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur. KPRI Mina Mulya tergolong koperasi

serba usaha. Jenis usaha yang berada didalamnya yakni antara lain pertokoan, simpan pinjam, fotocopy, dan kantin.

Dalam meningkatkan kepuasan anggota, KPRI Mina Mulya selayaknya memikirkan kualitas pelayanannya. Karena pelayanan adalah suatu unsur untuk mengajak para konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian di tempat tersebut. Kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan. Faktanya bahwa menarik pelanggan baru itu jauh lebih susah daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.

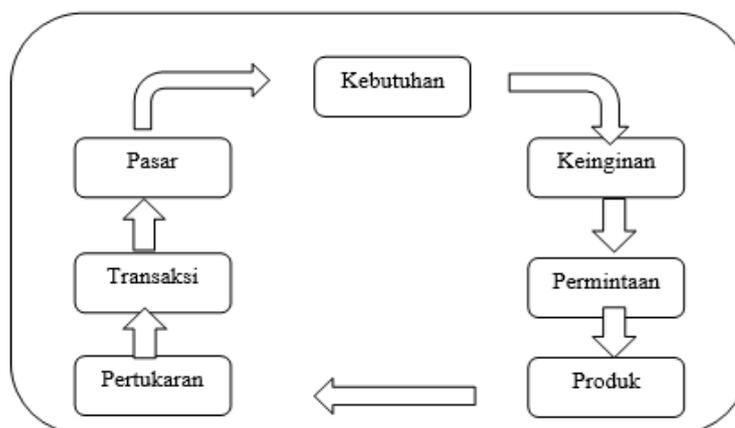
Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ada beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah penelitian ini. (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur?. (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur?. (3) Kualitas pelayanan manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur?. Manfaat penelitian ini diharapkan berguna bagi : (1) Pengelola KPRI Mina Mulya menjadi masukan untuk dapat mempertimbangkan faktor-faktor kualitas pelayanan demi memberikan kepuasan kepada para anggota, agar anggota tetap loyal pada KPRI Mina Mulya. (2) Pemerintah, khususnya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya untuk sebagai masukan dalam melakukan pengayoman terhadap koperasi di Kota Surabaya.

### Landasan Teori

Pada saat ini pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia usaha. Dasar pemikiran pemasaran itu sendiri dimulai dari kebutuhan dan keinginan manusia. Mereka memiliki preferensi yang kuat atas jenis merek tertentu dari barang dan jasa. Sementara itu, pengertian pemasaran dalam suatu perusahaan mencakup ruang lingkup yang luas. Kegiatan ini merupakan salah satu aktivitas penting dari seluruh usaha yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan mengembangkan perusahaan terutama bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi pada profit dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Kotler, et. al (2009:7) mendefinisikan pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya. Kotler, et. al (2009: 7) juga membedakan definisi pemasaran secara sosial dan dari aspek manajerial. Definisi sosial pemasaran adalah proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas menukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Dari beberapa definisi diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada dasarnya pemasaran itu bersandar pada konsep inti yang meliputi : kebutuhan, keinginan, permintaan, produk pertukaran, transaksi dan pasar. Konsep inti pemasaran ini akan diperjelas melalui bagan berikut :

**Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran**



Sumber : (Kotler dan Armstrong, 2003 : 5)

Kotler dan Amstrong (2012:53) menyatakan bahwa “Jasa adalah segala aktivitas dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara essensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun”.

Menurut F. Tjiptono (2004:39), kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Menurut Lupiyoadi (2001:236), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, antara lain: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

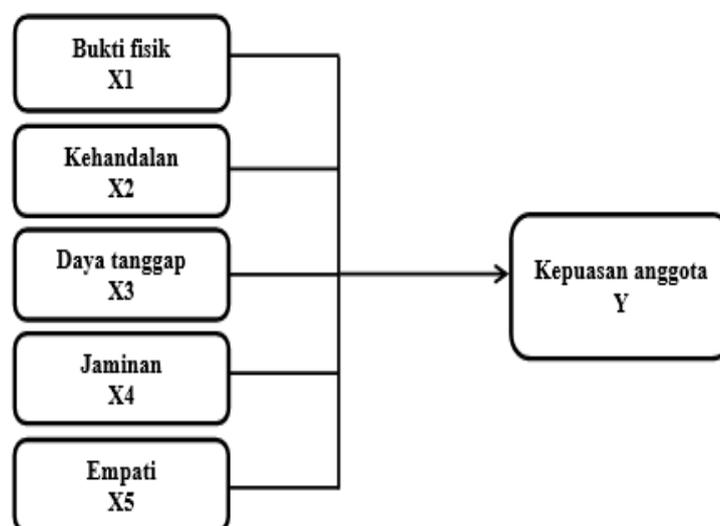
Selanjutnya menurut Tjiptono (2001:40) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi kepuasan atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Pengukuran kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah, dan konsumen. Menurut Tjiptono (2004:24) ada enam konsep inti mengenai obyek pengukuran kepuasan konsumen, antara lain: kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, ketidakpuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2001:75) mengemukakan hubungan layanan dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Adapun pendapat Kotler dan Amstrong (2003:59) yaitu bahwa suatu produk dan layanan yang diberikan akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan volume penjualan.

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur. (2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur. (3) Kehandalan secara dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur.

Model penelitian dalam penelitian ini adalah terdapat faktor bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan sedangkan kepuasan anggota (Y) merupakan jarak antara layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang diharapkan pelanggan secara aktual. Berdasarkan hal tersebut, model konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.2  
Model Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota



## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Selanjutnya menurut Arikunto (2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jatim yang berjumlah sebanyak 300 orang anggota. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 65 responden dengan menggunakan probability sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Prosedur pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi kepustakaan.

Definisi operasional variabel kualitas pelayanan antara lain: (1) Bukti fisik, berupa aspek yang dapat dirasakan oleh panca indera pengelihatannya ataupun peraba, dengan indikator: penampilan karyawan, penataan tempat/ruangan, teknologi yang modern, keselarasan fasilitas fisik dengan jenis yang diberikan (khususnya untuk bangunan kantor). (2) Keandalan, mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya, dengan indikator: prosedur pelayanan yang mudah, memberikan pelayanan ketika anggota memiliki permasalahan, memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, pengadministrasian dokumen dengan baik. (3) Daya Tanggap, kecepatan tanggapan perusahaan ingin membantu memenuhi kebutuhan dan memberikan layanan yang cepat kepada konsumen, dengan indikator: kesediaan membantu anggota, kecepatan pelayanan terhadap anggota, komunikasi yang baik. (4) Jaminan, kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line-staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya, dengan indikator: kemampuan karyawan, keamanan dan kenyamanan yang diberikan, pimpinan memberikan dukungan pada tugas karyawan. (5) Empati, perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan secara individual, dengan indikator: perhatian terhadap kebutuhan anggota, pemahaman akan kebutuhan dan kepentingan anggota, perhatian secara individual kepada anggota. Definisi operasional variabel kepuasan anggota, dengan indikator: kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen yang terdiri

dari uji validitas dan uji reliabilitas. Dan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji T.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian ini karakteristik responden diidentifikasi melalui faktor demografi antara lain jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang (42,86%), dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (57,14%). Data ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding dengan jumlah responden laki-laki. Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 31 – 40 tahun, yaitu sebanyak 32 orang (50,79%), dan responden yang berumur antara 20– 30 tahun adalah sebanyak 14 orang (22,22%). Sedangkan sisanya sebanyak 17 orang (26,99%) merupakan responden yang berusia lebih dari 40 tahun. Kemudian berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berasal dari lulusan SMA yaitu sebanyak 43 orang (68,25%), hanya 2 orang (3,17%) responden yang berasal dari lulusan SMP.

Nilai skor rata-rata tiap variabel yaitu: bukti fisik (X1), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel bukti fisik adalah sebesar 3,937. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel bukti fisik. Keandalan (X2), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel keandalan adalah sebesar 3,889. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel keandalan. Daya Tanggap (X3), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel keandalan adalah sebesar 3,820. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel keandalan. Jaminan (X4), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel jaminan adalah sebesar 3,788. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel jaminan. Empati (X5), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel empati adalah sebesar 3,937. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel empati. Kepuasan anggota (Y), skor rata-rata tanggapan responden untuk variabel kepuasan anggota 3,937. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel kepuasan anggota.

## Uji Validitas

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	Validitas Minimal	Keterangan
Bukti Fisik	X <sub>1.1</sub>	0,866	0,244	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,921	0,244	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,802	0,244	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,809	0,244	Valid
Kehandalan	X <sub>2.1</sub>	0,786	0,244	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,899	0,244	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,899	0,244	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,921	0,244	Valid
Daya Tanggap	X <sub>3.1</sub>	0,837	0,244	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,838	0,244	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,840	0,244	Valid
Jaminan	X <sub>4.1</sub>	0,931	0,244	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,844	0,244	Valid
	X <sub>4.3</sub>	0,901	0,244	Valid
Empati	X <sub>5.1</sub>	0,881	0,244	Valid
	X <sub>5.2</sub>	0,818	0,244	Valid
	X <sub>5.3</sub>	0,832	0,244	Valid
Kepuasananggota	Y <sub>1.1</sub>	0,778	0,244	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,868	0,244	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,845	0,244	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,780	0,244	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,887	0,244	Valid
	Y <sub>1.6</sub>	0,896	0,244	Valid

Sumber: Lampiran

Berdasarkan dari table di atas menunjukkan semua item pertanyaan dari variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan anggota mempunyai nilai r hitung > r table sebesar 0,244. Berarti bahwa item pernyataan untuk semua variabel tersebut dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari tabel hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan anggota mempunyai nilai *cronbach alpha* lebihdari 0,6. Dengan demikian berarti bahwa item pernyataan untuk semua variabel tersebut dinyatakan reliabel.

**Tabel**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,870	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,898	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,784	Reliabel Reliabel
X <sub>4</sub>	0,871	Reliabel Reliabel
X <sub>5</sub>	0,796	
Y	0,917	

Sumber: Lampiran

### Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 0,086 + 0,166X_1 + 0,263X_2 + 0,266X_3 + 0,148X_4 + 0,151X_5 + e$

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai multiple R sebesar  $0,947 > 0,5$ . Hal ini menunjukkan nilai bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan anggota adalah kuat (erat).

Koefisien determinasi berganda atau R squared sebesar 0,898 atau 89,8%. Berarti kontribusi secara simultan variabel bebas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah sebesar 89,8% berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan anggota. Sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi linier berganda.

**Tabel**  
**Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t <sub>hitung</sub>	Sig.
(Constant)	0,086	-	-	-
X <sub>1</sub>	0,166	0,177	2,254	0,028
X <sub>2</sub>	0,263	0,290	4,325	0,000
X <sub>3</sub>	0,266	0,266	2,918	0,005
X <sub>4</sub>	0,148	0,172	2,172	0,034
X <sub>5</sub>	0,151	0,161	2,168	0,034
F <sub>hitung</sub>	= 100,034			
R	= 0,947			
R <sup>2</sup>	= 0,898			
α	= 0,05			

Sumber: Lampiran

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pertama yaitu menggunakan uji F seperti pada tabel berikut :

**Tabel**  
**Hasil uji F**

F <sub>hitung</sub>	Probabilitas signifikansi
100,034	0,000

Sumber: Lampiran

Dapat diketahui bahwa nilai F hitung (100,034) > F tabel (2,3767) maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, H<sub>1</sub> ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hipotesis pertama yang peneliti ajukan terbukti atau didukung.

Pengujian hipotesis yang kedua yakni menggunakan uji T seperti tabel berikut :

**Tabel**  
**Hasil Uji T**

Variabel Bebas	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Standardized Coefficients (Beta)
Bukti Fisik	2,254	0,028	0,177
Kehandalan	4,325	0,000	0,290
Daya Tanggap	2,918	0,005	0,266
Jaminan	2,172	0,034	0,172
Empati	2,168	0,034	0,161

Sumber: Lampiran

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh sebesar 0,177 (17,7%) terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,028, variabel kehandalan mempunyai pengaruh sebesar 0,290 (2,90%) terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,000, variabel daya tanggap mempunyai pengaruh sebesar 0,266 (2,66%) dengan nilai signifikansi 0,005, variabel jaminan mempunyai pengaruh sebesar 0,172 (1,72%) dengan nilai signifikansi 0,034, dan variabel empati mempunyai pengaruh sebesar 0,161 (1,61%) dengan nilai signifikansi 0,034.

Pembahasannya yaitu berdasarkan nilai Fhitung yang diperoleh yaitu sebesar 100,034 yang lebih besar dari Ftabel yaitu 2,3767 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau 5% maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas yaitu yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan terhadap bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan menyebabkan perubahan terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan nilai thitung yang didapat maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas yaitu bukti fisik(X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Kehandalan(X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Daya tanggap(X3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Jaminan(X4) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Empati(X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Dari nilai beta yang terbesar, hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan anggota.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah yang pertama berdasarkan nilai Fhitung  $>$  Ftabel, dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “Kualitas pelayanan (yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur” dapat didukung kebenarannya.

Selanjutnya yang kedua berdasarkan nilai Thitung diperoleh hasil untuk bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan “Kualitas pelayanan (yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur” dapat di dukung kebenarannya.

Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta) dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur adalah variabel kehandalan.

## **Saran**

Saran untuk pihak KPRI Mina Mulya antara lain hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Mina Mulya Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut dapat dijadikan masukan bagi perusahaan / organisasi agar selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Serta melakukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kepuasan anggota dan keunggulan dalam bersaing. Sementara itu, variabel kehandalan adalah variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan anggota, sehingga selanjutnya kehandalan yang telah diberikan oleh KPRI Mina Mulya kepada anggota agar terus dipertahankan dan ditingkatkan. Dan untuk variabel lain yakni bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati selanjutnya juga mendapatkan perhatian khusus untuk terus ditingkatkan karena tidak menutup kemungkinan variabel tersebut memberikan dampak buruk bagi KPRI Mina Mulya di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: BinaAksara.
- Kotler, P. Amstrong, G. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Kesatu. Terjemahan. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran – Edisi Bahasa Indonesia Jilid 12*, PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Principle of Marketing*. Edisi Keempa tbelas. Terjemahan.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta.