





**b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan organisasi berbasis kekeluargaan yang harmonis dan amanah
- 2) Menyelenggarakan aktivitas usaha saling menolong (ta'awun) antara-sesama yang dilandasi ke-ikhlasan dalam kebersamaan
- 3) Menyelenggarakan manajemen dan usaha ekonomi berbasis integritas, profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, keadilan dan kejujuran.
- 4) Mengorientasikan koperasi sebagai media yang mempertemukan berbagai kepentingan dari, untuk dan atau antar-anggota guna meningkatkan kesejahteraan bersama

**3. Tujuan**

- a) Terwujudnya organisasi profesional yang memperoleh perhatian dan dukungan dari, oleh dan bersama anggota.
- b) Terselenggaranya pemupukan kekayaan modal sendiri melalui sistem Simpanan Wajib dan Simpanan Sukarela yang dilandasi semangat untuk membantu sesama anggota yang memerlukan.
- c) Tersalurnya kekayaan modal sendiri kepada anggota yang memerlukan bantuan untuk memenuhi kebutuhan anggota, public dan instansi baik primer maupun skunder secara profesional dan jujur.
- d) Terlaksananya tata usaha secara akuntabel dan transparan dengan standar akuntansi yang memanfaatkan teknologi informatika.





















menyatakan setuju sebanyak 94 orang (70.68%), yang menyatakan netral sebanyak 23 orang (17.29%), yang menyatakan tidak setuju 14 orang (10.53%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini ketepatan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen mendapat respon yang baik dari responden.

Untuk pertanyaan ketiga dari variabel kecepatan (X2. P6) “Jam operasional koperasi telah sesuai dengan kebutuhan/keperluan konsumen” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 68 orang (51.13%), yang menyatakan netral sebanyak 58 orang (43.61%), yang menyatakan tidak setuju 7 orang (05.26%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini ketepatan jam operasional koperasi sesuai dengan kebutuhan konsumen mendapat respon yang baik dari responden.

Untuk pertanyaan keempat dari variabel kecepatan (X2. P7) “Karyawan mampu menyampaikan sebuah ungkapan dengan tutur kata yang tepat dan mudah dipahami sesuai dengan kenyataan” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang (45.11%), yang menyatakan netral sebanyak 59 orang (44.36%), yang menyatakan tidak setuju 14 orang (10.53%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju



orang (0%). Dalam hal ini keramahan karyawan terhadap konsumen mendapat respon yang cukup baik dari responden.

Untuk pertanyaan kedua dari variabel keramahan (X3. P9) “Karyawan mampu bersikap ramah walaupun dalam situasi yang tidak baik” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 73 orang (54.89%), yang menyatakan netral sebanyak 46 orang (34.59%), yang menyatakan tidak setuju 14 orang (10.52%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini keramahan karyawan terhadap konsumen mendapat respon yang baik dari responden.

Untuk pertanyaan ketiga dari variabel keramahan (X3. P10) “Karyawan mampu memberikan perhatian dan bersikap sopan dengan pelanggan yang membutuhkannya.” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (41.35%), yang menyatakan netral sebanyak 58 orang (43.61%), yang menyatakan tidak setuju 20 orang (15.04%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini perhatian dan kesopanan karyawan terhadap konsumen mendapat respon yang cukup baik dari responden.

Untuk pertanyaan keempat dari variabel keramahan (X3. P11) “Karyawan selalu mengucapkan terimakasih terhadap pelanggan saat hendak mengakhiri transaksi?” memiliki responden



netral sebanyak 51 orang (38.34%), yang menyatakan tidak setuju 35 orang (26.31%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini kenyamanan fasilitas terhadap konsumen mendapat respon yang cukup baik dari responden.

Untuk pertanyaan kedua dari variabel kenyamanan (X4. P13) “Karyawan mampu memberikan kenyamanan dengan gaya pelayanannya terhadap konsumen ” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (33.83%), yang menyatakan netral sebanyak 46 orang (34.58%), yang menyatakan tidak setuju 45 orang (31.59%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini kenyamanan gaya karyawan terhadap konsumen mendapat respon yang cukup baik dari responden.

Untuk pertanyaan ketiga dari variabel kenyamanan (X4. P14) “Kebersihan, kerapian dan tata ruang koperasi dapat memberikan kenyamanan bagi siapapun yang berkunjung” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (30.83%), yang menyatakan netral sebanyak 44 orang (33.08%), yang menyatakan tidak setuju 48 orang (36.09%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini kenyamanan tataruang koperasi terhadap konsumen mendapat respon yang tidak baik dari responden.



Dari penjelasan tabel tersebut, untuk pertanyaan pertama dari variabel kenyamanan (Y. P16) “Produk yang disediakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang (40.60%), yang menyatakan netral sebanyak 51 orang (38.34%), yang menyatakan tidak setuju 21 orang (15.79%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini kepuasan konsumen terhadap ketersediaan produk mendapat respon yang baik dari responden.

Untuk pertanyaan kedua dari variabel kenyamanan (Y. P17) “Kenyamanan berbelanja sesuai dengan tingkat harapan konsumen” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang (34.58%), yang menyatakan netral sebanyak 73 orang (54.89%), yang menyatakan tidak setuju 14 orang (10.53%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%). Dalam hal ini kepuasan konsumen terhadap kenyamanan berbelanja mendapat respon yang cukup baik dari responden.

Untuk pertanyaan ketiga dari variabel kenyamanan (Y. P18) “Pelayanan karyawan dari segi kecepatan, ketepatan dan keramahan sesuai dengan harapan konsumen” memiliki responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang (44.36%), yang menyatakan netral sebanyak 53 orang (39.85%), yang menyatakan tidak setuju 21 orang (15.79%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju dan sangat







Dari penjelasan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian realibilitas masing-masing variabel menghasilkan nilai *alpha cronbach* yang melebihi 0,06. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel *service excellence* tersebut adalah reliabel dan dapat dilakukan kepada langkah pengujian selanjutnya.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda. Suatu model yang harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapat itu bisa diterima, maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik dengan pengujian berikut :

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal grafik normal yaitu dengan uji one sample *kolmogorov-sminov* (KS). KS digunakan untuk mengetahui apakah distribusi risedual terdistribusi normal atau tidak, resedual berrdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.























