

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Email : feundiksha@gmail.com Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

10 Maret 2023

Nomor : 483/UN48.13.1/DL/2023
Lamp. :
Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. **Ketua Koperasi Laksmi Prasanthi**
di tempat.

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Kadek Ardi Santika
NIM. : 1917011011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi Undiksha,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Nomor Hp :

Alamat :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia, kemudian pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Jawaban yang tersedia berupa skala *likert* yaitu antara 1-5 yang mempunyai arti seperti tabel dibawah

Keterangan :

Harapan		Kenyataan	
Skor	Keterangan	Skor	Keterangan
5	Sangat Penting	5	Sangat Baik
4	Penting	4	Baik
3	Cukup Penting	3	Cukup Baik
2	Tindak Penting	2	Tindak Baik
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik

	transaksi yang dilakukan																		
19	Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi																		
20	Transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan																		
21	Karyawan Koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat																		
22	Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi																		
23	Koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target																		
	<i>Empathy (Perhatian)</i>																		
24	Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota																		
25	Koperasi memberikan perhatian penuh sehingga menimbulkan rasa nyaman																		
26	Pelayanan yang diberikan Koperasi tidak memandang status sosial																		
27	Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota																		



Lampiran 3. Daftar Informan

No	Nama	Alamat	No Hp	Jenis Kelamin	Umur
1	Nengah Sedana	Desa Tembok	081236512446	Laki-Laki	58
2	Wayan Sengkeg Kurniawan	Desa Tembok		Laki Laki	65
3	Nengah Dayuh	Desa Pacung	087778981662	Perempuan	59
4	Wayan Rena P	Dap Dap Tebel	082147849591	Laki-Laki	54
5	Ni Made Suasmini	Desa Sambirenteng	081936655126	Perempuan	54
6	Nengah Mudiana	Dap Dap Tebel	087863226297	Laki-Laki	57
7	Ketut Selamat	Desa Tembok	085857173026	Laki-Laki	37
8	I Gede Wisnu Utama Putra	Dap Dap Tebel	081338724721	Laki-Laki	53
9	I Made Madiarsa	Desa Ngis	087861352095	Laki-Laki	56
10	Nengaj Kari	Dap Dap Tebel	087751544095	Laki-Laki	59
11	I Nyoman Suprapta	Desa Sambirenteng	082145383855	Laki-Laki	55
12	Ni Made Ardani	Desa Ngis	081916905050	Perempuan	48
13	I Gst. Ngurah Puger	Desa Tembok	081337180114	Laki-Laki	58
14	Ketut Raka	Desa Tembok	087762699901	Laki-Laki	60
15	I Ketut Pasek	Dap Dap Tebel	087762182318	Laki-Laki	68
16	Pt. Sedana Wenten	Bantas Batu Ringgit	081337807843	Laki-Laki	65
17	Dewa Made Angga Kusuma P.	Bantas	081239677788	Laki-Laki	35
18	Dewa Nym. Janu Ardana	Desa Tembok	08123920076	Laki-Laki	61
19	Ni Ketut Sukrawati	Desa Sambirenteng	082145427025	Perempuan	59
20	Ni Luh Yaniasti	Singaraja	082146273700	Perempuan	64
21	Ketut Bijaksana	Desa Tembok	081338919041	Laki-Laki	42
22	Luh Made Sri Ayuni	Desa Tembok	087762890498	Perempuan	61
23	Desak Nyoman Puspayanti	Desa Ngis	085238220222	Perempuan	30
24	Luh Astiti Devi	Desa Pacung	087854999698	Perempuan	31

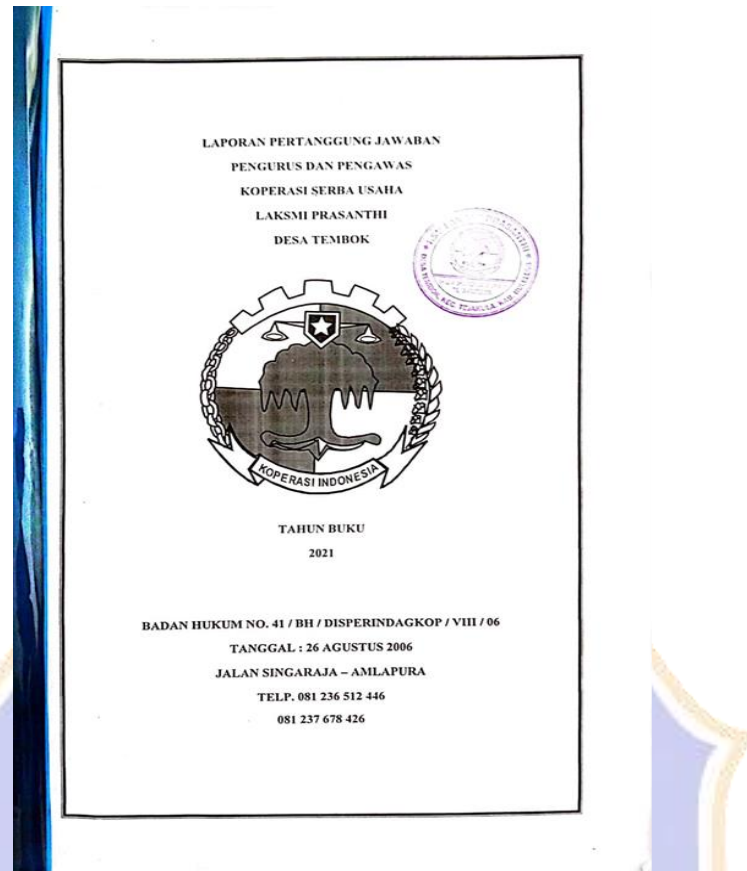
	Kusuma P.				
25	Made Witarini	Dap Dap Tebel	082148164720	Perempuan	35
26	Ketut Antara	Desa Tembok	081936365356	Laki-Laki	58
27	Putu Ayu Windiani	Bantas	081246962092	Perempuan	32
28	I Made Yudarsa	Bulakan	081916256568	Laki-Laki	42
29	Putu Citra Heveanty Utami S	Banjar Dinas Gretek	087863212168	Perempuan	29
30	Sri Purwaningsih	Desa Tembok	081916549527	Perempuan	42
31	Dw Gede Pamaya	Desa Tembok	081932727496	Laki-Laki	51
32	Kadek Purnami	Desa Tembok, Banjar Dapdap Tebel	087701534264	Perempuan	23
33	Kadek Ari Darma Putra	Banjar Dinas Gretek	085739072198	Laki Laki	33
34	I Made Mas Oka Hendrawan	Banjar Dinas Benben	082147212166	Laki-Laki	27
35	Ni Putu Dinola Arizena	Banjar Dinas Gretek		Perempuan	25
36	Nengah Darmawa	Desa Sambirenteng	081236786775	Laki-Laki	62
37	Ida Komang Rai Oka	Desa Tembok	081370545770	Laki-Laki	54
38	Nyoman Poni Wulantari	Desa Tembok		Perempuan	51
39	Ida Wayan Kasih	Desa Tembok	085958954591	Laki Laki	56
40	Putu Ade Satya Ariawan	Desa Tembok	081803537578	Laki-Laki	18
41	Gede Bayu Surya Pradana	Banjar Dapdap Tebel		Laki-Laki	31
42	Ketut Supartini	Banjar Dinas Tembok		Perempuan	49
43	Ketut Siki	Banjar Dap Dap Tebel	082158641519	Laki-Laki	51
44	Ni Nyoman Sari	Desa Tembok		Perempuan	34
45	Putu Ayu Juliani	Banjar Dinas Dap Dap Tebel	082236633422	Perempuan	33
46	Ni Nyoman Madestri	Desa	081337285078	Perempuan	55

		Sambirenteng			
47	Dewa Nyoman Ngrah	Desa Tembok		Laki-Laki	45
48	Bagus Muliartawan	Desa Tembok	085965928525	Laki-Laki	50
49	Nyoman Sari Liku	Desa Tembok	083173360192	Laki Laki	60
50	Made Wena Hare Legawa	Banjar Dinas Tembok		Laki Laki	19
51	Ketut Sukadana	Banjar Dinas Tembok		Laki-Laki	28
52	Nyoma Negari	Desa Tembok	082146339617	Perempuan	45
53	Ni Luh Bunter	Desa Tembok		Perempuan	65
54	Nengah Berati	Desa Tembok		Laki Laki	75
55	Nengah Sumarata	Banjar Dinas Dapdap Tebel		Laki Laki	35
56	Ketut Putra	Desa Tembok		Laki-Laki	65
57	Desak Putu Suarjani	Desa Tembok		Perempuan	50
58	Dewa Made Saban	Desa Tembok		Laki-Laki	50
59	Dewa Nyoman Rizky J	Desa Tembok		Laki Laki	37
60	Ayu Putu Ariyanti	Desa Tembok		Perempuan	50
61	Jro Made Puri	Desa Tembok		Perempuan	55
62	Nengah Darta	Desa Tembok		Laki Laki	50
63	Made Sukma Hare Krisna	Desa Tembok		Laki Laki	26
64	Niluh Mas Zenda Kerlinda	Banjar Dinas Gretek , Desa Sambirenteng	085792266809	Perempuan	32
65	Mae Laksmi Maha Dewi	Desa Tembok		Perempuan	20
66	Nurziam	Desa Tembok		Perempuan	57
67	Made Nadia	Desa Tembok		Perempuan	19
68	Wayan Sudarta	Desa Tembok		Laki Laki	70

69	Jro Dangin	Desa Tembok		Perempuan	47
70	Ketut Sekat	Desa Tembok		Perempuan	52
71	Kok Kardani	Desa Tembok		Perempuan	54
72	Ketut Budiasa	Desa Tembok		Laki Laki	52
73	Nyoman Gari	Desa Tembok		Perempuan	50
74	Dewa Ketut Oka	Desa Tembok		Laki Laki	70
75	Ketut Rai	Desa Tembok		Laki-Laki	63
76	Nyoman Gilih	Desa Tembok		Laki-Laki	55
77	Dewa Ayu Candra	Drsa Tembok		Perempuan	22
78	Dewa Gede Mangku Teges	Desa Tembok		Laki-Laki	53
79	Dewa Nyoman Suantara	Desa Tembok		Laki Laki	33
80	I Gede Pasek	Pacung		Laki Laki	40
81	Nyoman Dastri	Desa Tembok		Perempuan	46
82	Nengah Ngara	Dap Dap Tebel		Laki Laki	41
83	Made Suci	Dap Dap Tebel		Perempuan	35
84	DRG Siluh Putu Candra Dewi	Desa Tejakula		Perempuan	43
85	Luh Jati	Desa Ngis		Perempuan	38
86	Gede Maha	Desa Tembok		Laki-Laki	45
87	I Komang Darsana	Desa Les		Laki Laki	42
88	Ketut Suwanjaya	Desa Tembok		Laki-Laki	46
89	Made Artawan	Desa Ngis		Laki Laki	42
90	Made Sanggra	Desa Tembok		Laki Laki	45
91	Kadek Suparta	Desa Ngis		Laki-Laki	30
92	S.N Aspiani B.A	Singaraja		Perempuan	35
93	Wayan Kardana	Bantas		Laki Laki	45
94	Ni Nyoman Ariani	Bantas Batu Ringgit		Perempuan	29
95	Nengah Mandra	Desa Tembok		Laki Laki	40

96	Wayan Carik	Desa Ngis		Laki-Laki	35
97	Niluh Latri	Dap Dap Tebel		Perempuan	28
98	Nyoman Ratih	Desa Tembok		Perempuan	31
99	Neng Sukarta	Desa Bulakan		Laki-Laki	36
100	Mangku Nengah Madiana	Banjar Dinas Gretek		Laki-Laki	50
101	Nyoman Jenek	Desa Bulakan		Laki-Laki	50
102	Ketut Utama	Desa Ngis		Laki Laki	56
103	Nyoman Widianana	Desa Tembok		Laki-Laki	48
104	I Gusti Tri Desiani W	Singaraja		Perempuan	35
105	Luh Sandat	Dap Dap Tebel		Perempuan	40
106	Dayu Komang Juliani	Desa Tembok		Perempuan	35
107	Wayan Kandia	Dap Dap Tebel		Laki-Laki	50
108	Ketut Rupit	Bantas Batu Ringgit		Laki-Laki	56
109	Nyoman Sudana	Desa Tembok		Laki Laki	45
110	I Made Gargita Yasa	Desa Pacung		Laki Laki	40

Lampiran 4. Bukti Data Penelitian

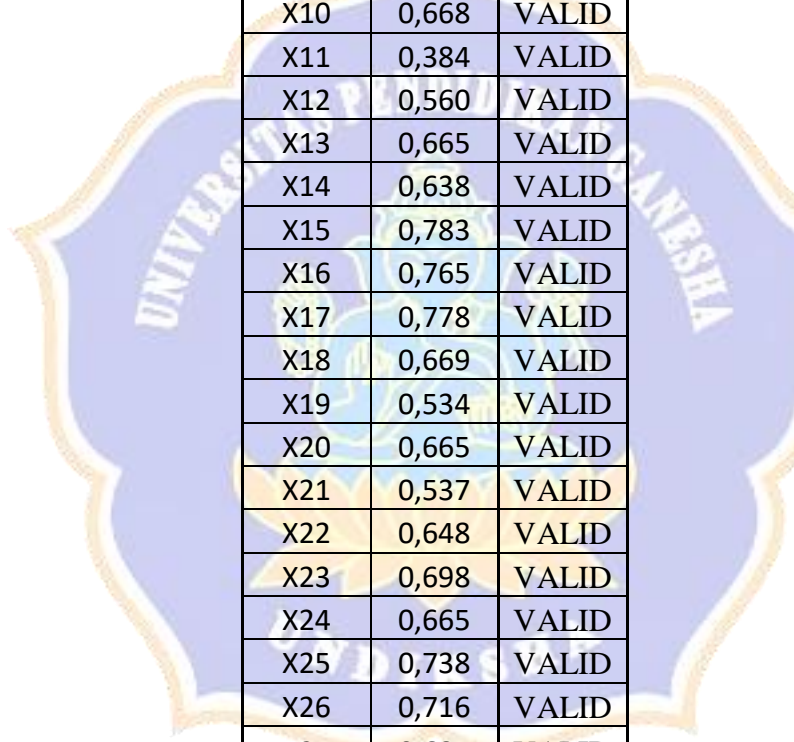


Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kenyataan dan Harapan

1. Uji Validitas Kenyataan



X1	0,486	VALID
X2	0,520	VALID
X3	0,442	VALID
X4	0,410	VALID
X5	0,524	VALID
X6	0,646	VALID
X7	0,596	VALID
X8	0,740	VALID
X9	0,723	VALID
X10	0,668	VALID
X11	0,384	VALID
X12	0,560	VALID
X13	0,665	VALID
X14	0,638	VALID
X15	0,783	VALID
X16	0,765	VALID
X17	0,778	VALID
X18	0,669	VALID
X19	0,534	VALID
X20	0,665	VALID
X21	0,537	VALID
X22	0,648	VALID
X23	0,698	VALID
X24	0,665	VALID
X25	0,738	VALID
X26	0,716	VALID
X27	0,685	VALID

2. Uji Validitas Harapan

X1	0,510	VALID
X2	0,743	VALID
X3	0,632	VALID
X4	0,452	VALID
X5	0,615	VALID
X6	0,677	VALID

X7	0,554	VALID
X8	0,647	VALID
X9	0,702	VALID
X10	0,663	VALID
X11	0,665	VALID
X12	0,602	VALID
X13	0,686	VALID
X14	0,632	VALID
X15	0,440	VALID
X16	0,389	VALID
X17	0,611	VALID
X18	0,671	VALID
X19	0,756	VALID
X20	0,593	VALID
X21	0,658	VALID
X22	0,651	VALID
X23	0,547	VALID
X24	0,691	VALID
X25	0,637	VALID
X26	0,522	VALID
X27	0,395	VALID

3.Uji Reliabilitas Kenyataan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,961	27

4. Uji Reliabilitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	27



Lampiran 8. Deskripsi Hasil Jawaban Responden

NO	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN	GA P
	Tangible (Bukti fisik)			
1	Tempat koperasi memiliki lahan yang luas dan strategis	4.5	3.9	-0.6
2	Peralatan yang digunakan Koperasi sesuai dengan standar kelayakan	4.3	4.3	0
3	Tampilan kantor koperasi bagian luar dan dalam tertata rapi	4.4	4.5	0.1
	Rata-Rata	4.4	4.2	-0.2
	Reliability (Kehandalan)			
4	Cara pegawai melayani nasabah efektif, efisien, dan akurat	4.3	4.0	-0.3
5	Koperasi melayani anggota sesuai dengan janji	4.3	4.3	0
6	Tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana	4.3	4.0	-0.3
7	Proses untuk menjadi anggota baru mudah	4.3	4.0	-0.3
8	Pegawai koperasi melayani anggota sejak pertama kali datang	4.4	4.3	-0.1
9	Ketepatan waktu koperasi dalam melaksanakan kegiatan operasional dari jam yang disepakati	4.5	4.2	-0.3
10	Koperasi memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada anggotanya	4.4	4.0	-0.4
	Rata-Rata	4.4	4.1	-0.3
	Ressponsivenes (Daya Tanggap/Kesigapan)			
11	Memberikan respon kepada nasabah yang bertanya (mengalami kesulitan)	4.4	4.5	0.1
12	Memberikan informasi secara jelas pada proses pelayanan	4.4	4.4	0
13	Karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi yang dilakukan	4.2	4.1	-0.1

14	Koperasi memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota	4.3	4.0	-0.3
15	Karyawan koperasi tetap ada pada jam-jam kerja	4.3	4.0	-0.3
16	Tersedia Kotak saran	4.3	3.8	-0.5
17	Koperasi mengetahui kebutuhan anggota	4.4	4.1	-0.3
	Rata-Rata	4.3	4.1	-0.3
	<i>Assurance (Jaminan)</i>			
18	Koperasi bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan	4.4	4.5	0.1
19	Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi	4.3	4.2	-0.1
20	Transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan	4.3	4.1	-0.2
21	Karyawan Koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat	4.3	4.3	0
22	Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi	4.3	4.2	-0.1
23	Koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target	4.4	4.4	0
	Rata-Rata	4.3	4.3	0
	<i>Empathy (Perhatian)</i>			
24	Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota	4.2	4.0	-0.2
25	Koperasi memberikan perhatian penuh sehingga menimbulkan rasa nyaman	4.4	4.4	0
26	Pelayanan yang diberikan Koperasi tidak memandang status sosial	4.5	4.5	0
27	Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota	4.6	4.3	-0.3
	Rata-Rata	4.4	4.3	-0.1
	Rata-Rata Total	4.4	4.2	-0.2