

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya pada sisa hasil usaha dengan partisipasi anggota sebagai variabel moderasi pada KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu dengan bentuk angka dan menggunakan analisis statistik. Sumber data adalah data primer menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya dengan sampel sebanyak 60 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Analisis menggunakan teknik *Partial Least Square-Structural Equation modeling* (PLS-SEM) dengan *software smartPLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, 3) Kinerja pengurus tidak berpengaruh terhadap sisa hasil usaha, 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha, 5) kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha, 6) partisipasi anggota mampu memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha. Kinerja pengurus dan kualitas pelayanan koperasi dapat meningkatkan kepuasan anggota dan sisa hasil usaha, kepuasan anggota dapat meningkatkan sisa hasil usaha dimoderasi dengan partisipasi anggota.

Kata Kunci: kinerja pengurus, kualitas pelayanan, kepuasan anggota, sisa hasil usaha, partisipasi anggota

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of management performance and service quality on the members' satisfaction also its presence in the remaining operating results with the participation of members as a moderating variable in KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya.

The research was quantitative i.e., a form of number and statistic analysis. The data source of this research used primary data with the questionnaire. Furthermore, the research population used the members of KPRI Bahtera Kencana city of Surabaya with 60 people as samples taken by simple random sampling technique namely, a sample collection conducted randomly. Moreover, the research analysis used the Partial Least Square-Structural Equation modelling technique (PLS-SEM) with software Smart pls.

The research result concluded that: 1) management performance had a significant effect on the members' satisfaction, 2) service quality had a significant effect on the members' satisfaction, 3) Management performance did not affect the residual income, 4) service quality had a significant effect on the residual income, 5) members satisfaction had a significant effect on the residual income, 6) members participation was able to moderate the effect of members satisfaction on the residual income. On the other hand, the management performance and service quality of the cooperation had increased the members' satisfaction and the residual income, the members' satisfaction was able to increase the residual income which moderated with member's participation.

Keywords: Management Performance, Service Quality, Members Satisfaction, Business Residual Income, Members Participation

