



Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota

Gleydis Harwida⁽¹⁾, Evita Novilia⁽²⁾, Denisa Eka Oktaviani⁽³⁾

¹Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, Indonesia

^{2,3}Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, Indonesia

Email: ¹gleydis.harwda.gh@gmail.com, ²evitanovilia@gmail.com,

³denissaeka14@gmail.com.

Informasi artikel	ABSTRACT
Sejarah artikel: Diterima 23 Desember 2021 Revisi 26 Desember 2021 Dipublikasikan 31 Desember 2021	Analysis of Service Quality, Trust, and Cooperative Image on Member Satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the satisfaction of cooperative members, to determine the effect of trust on the satisfaction of cooperative members, and to determine the effect of cooperative image on the satisfaction of cooperative members. This study uses a quantitative descriptive method. The source of the research data was obtained from a questionnaire given to the management and members of the Sumber Tani Gapoktan cooperative. The research subjects are members of the Sumber Tani Gapoktan cooperative, while the object of the research is service quality, trustworthiness, and the image of the cooperative. Data analysis used in this research is descriptive statistical technique. Descriptive statistics are statistics used to analyze data by describing or describing the data that has been collected. The results obtained are that there is a positive and significant effect between service quality, trust, and cooperative image on customer satisfaction.

Keyword:

Service Quality, Trust, Cooperative Image, Member Satisfaction

ABSTRAK

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Koperasi, Kepuasan Anggota

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi, mengetahui pengaruh kepercayaan (trust) terhadap kepuasan setiap anggota koperasi, dan mengetahui seberapa besar pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan setiap anggota koperasi. Penelitian ini bisa menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

Sumber data penelitian ini diperoleh dari angket dan kuesioner yang diberikan kepada pengurus dan setiap anggota koperasi gapoktan sumber tani. Subjek penelitian adalah anggota koperasi gapoktan sumber tani sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra koperasi. Analisis Penggunaan data yang tercantum dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif.

Statistik deskriptif merupakan teknik analisis statistik yang cara menganalisisnya dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data dari data-data yang sudah terkumpul. Hasil yang diperoleh adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra koperasi terhadap kepuasan pelanggan.

Pendahuluan

Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 menjelaskan bahwa badan hukum adalah sekumpulan orang dan atau modal-modal yang menjadi satu kesatuan,

baik itu yang menjalankan usaha maupun yang tidak menjalankan usaha yang meliputi perseroan komanditer, perseroan terbatas, dan perseroan lainnya. BUMN atau BUMD dengan nama atau dalam bentuk apapun seperti: koperasi, firma, dana pensiun, kongsi, persekutuan, yayasan, perkumpulan, organisasi massa, organisasi sosial dan politik, atau organis

asi lainnya, lembaga dan beberapa bentuk badan lainnya termasuk ke dalam kontrak investasi kolektif dan Berbagai bentuk badan usaha tetap. Indonesia adalah negara yang memiliki berbagai macam jenis bentuk badan usaha. Yani (2003:1) menjelaskan bahwa badan usaha yang mendapatkan perhatian paling tinggi dalam kegiatan perekonomian adalah perseroan terbatas. Perseroan terbatas (PT) adalah bentuk badan usaha yang paling banyak berkontribusi dalam kegiatan ekonomi. Selain kewajiban terbatas mereka, perseroan terbatas juga menawarkan kepada pemilik atau pemegang saham opsi untuk mengalihkan perusahaan dengan cara menjual semua saham mereka di perusahaan.

Selain badan usaha dalam bentuk perseroan terbatas, di Indonesia koperasi juga merupakan salah satu komponen dari badan usaha yang cukup banyak diminati oleh masyarakat. Di Indonesia koperasi mampu menarik perhatian masyarakat dan memiliki eksistensi yang tetap terjaga. Hingga saat ini banyak masyarakat Indonesia yang percaya bahwa koperasi merupakan badan usaha yang sangat serasi dengan budaya dan cara hidup masyarakat Indonesia. esensinya adalah berbagai kegiatan gotong royong dan beberapa esensi Moral. Banyak sekali masyarakat yang mengenal koperasi, meskipun tidak semua memiliki pemahaman yang setara, dan hanya sebagian kecil penduduk negeri ini yang mampu bekerja sama dengan baik dan konsisten. Oleh karena itu, koperasi harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa anggota dalam koperasi dapat konsisten dalam menerapkan nilai-nilai yang ada dalam koperasi. Konsistensi keanggotaan dalam koperasi adalah salah satu bentuk loyalitas keanggotaan.

Kotler dan Keller (2007) menjelaskan bahwa Loyalitas dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu peluang untuk menarik pelanggan baru. Menjaga stabilitas pelayanan merupakan salah satu cara yang bisa digunakan

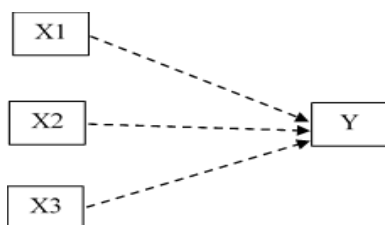
untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Hal ini dikarenakan, Mempertahankan Pelanggan umumnya dapat membuat anggaran biaya yang dikeluarkan lebih hemat dari pada melakukan pengalihan pelanggan. Untuk mendapatkan pelanggan baru biaya yang dikeluarkan dapat mencapai lima kali lipat dari pada biaya mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, Koperasi yang Memenuhi standar pelayanan yang bagus akan mendapatkan apresiasi dari setiap anggota-anggotanya Sehingga, dapat menjaga kepuasan dari setiap anggota.

Lovelock & Wirtz (2011) menjelaskan bahwa kepuasan Merupakan salah satu sikap yang ditetapkan dari pengalaman yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian benar-benar diperlukan untuk dapat membuktikan ada ataupun tidak adanya ekspektasi yang merupakan bagian terpenting dari kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan yang Prima merupakan salah satu kunci utama kepuasan setiap anggota untuk tetap loyal kepada sistem di koperasi. Ropke (2003:53) menjelaskan bahwa kontribusi anggota dalam pelayanan di dalam internal koperasi dapat diwujudkan apabila ada keserasian antara anggota, program dan organisasi dalam koperasi. Adanya pelayanan prima, para anggota dapat merasa puas sehingga menjadi tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi. Studi dari Guspul dan Ahmad (2012) menunjukkan bahwa Setiap kualitas pelayanan yang baik dari setiap pengurus koperasi Mampu berpengaruh Secara signifikan terhadap kepuasan Setiap anggota koperasi. Pada koperasi Sumber Tani Gapoktan kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra koperasi tidak diukur dengan apakah hal tersebut mempengaruhi kepuasan anggotanya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan descriptive. (Creswell, 2013) menjelaskan bahwa metode



penelitian kuantitatif merupakan suatu metode untuk menganalisis dan menguji teori pada pengaruh hubungan antar variabel. Variabel dalam penelitian ini yaitu (X1) Kualitas Pelayanan, (X2) Kepercayaan, (X3) Citra Koperasi, (Y) Kepuasan Anggota. Berikut adalah rancangan penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1

Gambar 1. Rancangan Penelitian

Metode Penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sumber utama data penelitian diperoleh dari angket yang diberikan pada pengurus dan anggota koperasi gapoktan sumber tani. Subjek penelitian adalah anggota koperasi gapoktan sumber tani sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra koperasi. Pada penelitian Kuantitatif tersebut, analisis data yang digunakan adalah kegiatan yang mengikuti pengumpulan data dari semua responden atau sumber data lainnya. Teknik Analisis data Di dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk melakukan analisis data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Subjek penelitian ini adalah anggota koperasi gapoktan sumber tani yang berjumlah 100 orang.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian Kuantitatif diatas, analisis data merupakan Salah satu kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden dan ataupun dari berbagai sumber data lainnya. Analisis data yang digunakan dalam survei ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Coba Instrumen

Setelah kisi-kisi angket terbentuk, angket harus dilakukan uji coba lebih dulu. Uji coba instrumen ini bertujuan agar diperoleh instrumen yang dapat memenuhi standar sebagai instrumen yang baik.

Validitas Instrumen

Langkah yang digunakan dalam uji coba instrument adalah dengan melakukan uji validitas dari instrument itu sendiri. Validitas instrument merupakan salah satu tolak ukur yang mampu menunjukkan tingkat kesahihan dari instrument yang digunakan (Arikunto, 1998:160). Menurut Sugiyono (2010:177-183) terdapat beberapa macam pengujian validitas instrumen yang dilakukan, antara lain.

Reliabilitas Instrumen

Reabilitas intrumen merupakan uji coba yang dapat menunjukkan apakah intrumen yang digunakan cukup reliabel sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2010:221). Pada penelitian ini, Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian reliabilitas memungkinkan hasil analisis digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Suatu konstruksi ataupun variable bisa dikatakan reliabel bila nilai Cronbach alpha > 0,70.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas biasanya dilakukan dengan tujuan untuk melihat data yang dianalisis terdistribusi normal atau tidak normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat dalam grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Data terdistribusi normal apabila titik-titik yang ada mengikuti arah garis.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui pengaruh ada ataupun tidak adanya penyimpangan dari asumsi klasik multikolinieritas. Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah terdapat multikolinieritas yaitu adanya hubungan liner antar varabel bebas dalam analisis regresi. Untuk menentukan apakah terdapat multikolinieritas, hal ini dilakukan dengan menggunakan *Value Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji ada ataupun tidak adanya ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika variasi dari pengamatan residual ke pengamatan lain tetap ada, seseorang berbicara tentang homokedestisitas. bila variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi linier berganda yang baik yaitu regresi yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Maka dari itu untuk dapat mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar scatterplot menggunakan program *software SPSS 16.00 untuk Windows*. Apabila gambar scatterplot menunjukkan titik yang tersebar dan tidak mampu membentuk pola tertentu, maka bisa disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau persamaan regresi yang memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda merupakan salah satu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial atau simultan antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X), dengan persamaan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

4. Uji t

Uji-t bisa digunakan untuk mengetahui tujuan untuk mengetahui berbagai pengaruh variable independent terhadap variable dependen secara

parsial. Uji-t dilakukan untuk menguji apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternative (H_a) diterima atau ditolak. Apabila diketahui nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t-tabel atau taraf signifikansi $\leq 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Sedangkan apabila diketahui nilai taraf signifikansi $t > 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwasanya H_0 diterima yang artinya tidak ada pengaruh positif serta signifikan.

Hasil dan pembahasan

Hasil Uji Coba Instrumen

Hasil Validitas Instrumen

Dalam pengujian validitas instrumen penelitian ini, peneliti memilih responden diluar subyek yang akan diteliti. Data yang didapatkan dari uji coba instrumen diolah dengan program *software SPSS*, kemudian output dari SPSS dilakukan analisis. Suatu item dapat dinyatakan cukup valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Sedangkan dalam penelitian ini instrument dinyatakan valid ketika nilai r hitung $\geq 0,0361$. Dari hasil keempat variabel instrumen yang diujicobakan maka dapat disimpulkan hasilnya bahwa semua instrumen masuk ke dalam kategori valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian. Hal ini bisa dibuktikan dengan semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih dari r tabel dan juga nilai signifikan yang kurang dari 0,05.

Hasil Reliabilitas Instrumen

Suatu instrumen .bisa dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Hasil perhitungan reliabilitas intrumen penelitian dengan menggunakan bantuan *software SPSS* tersaji dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Uji Reliabilitas Instrumen

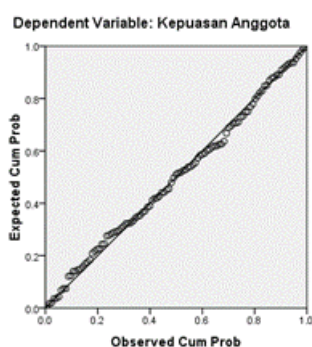
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,813	Reliabel

Kepercayaan (X2)	0,833	Reliabel
Citra Koperasi (X3)	0,706	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,734	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar 2 diatas dapat disimpulkan hasilnya bahwa, apabila data dapat menyebar di sekitar area garis diagonal Serta mampu mengikuti arah garis Secara diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

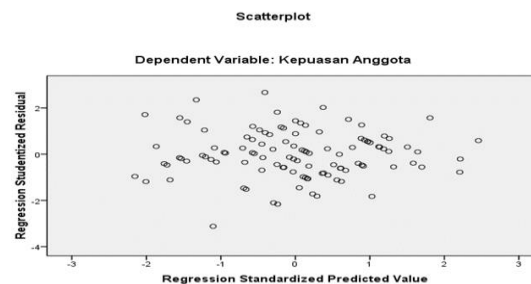
Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.905	1.105
	Kepercayaan	.903	1.108
	Citra Koperasi	.964	1.037

a. Dependent Variabel: Kepuasan Anggota

Tabel 2. dapat dilihat bahwa besarnya VIF (1,000) tidak melebihi 10 dan besarnya tolerance (1,000) lebih dari 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya model regresi diatas tidak terdapat multikolinierita.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Pada Gambar 3. Terlihat titik-titik scatterplot terdistribusi secara acak dan tidak mampu membentuk pola tertentu yang lebih jelas. titik terdistribusi dengan baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menilai hubungan ataupun pengaruh antara variable bebas (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), citra koperasi (X3), terhadap variabel terikat (Y) kepuasan anggota. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$= 3,555 + 0,138 X_1 + 0,378 X_2 + 0,396 X_3 + e$$

Penjelasan dari fungsi regresi berganda sebagai berikut:

a adalah konstanta, nilai a sebesar 3,555 menyatakan apabila variabel bebas dianggap nol, maka tingkat kepuasan anggota adalah 3,555.

b1 adalah koefisien variabel kualitas pelayanan (X1), koefisien regresinya sebesar 0,138 yang menyatakan bahwa setiap perubahan X1 adalah satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) berubah sebesar 0,138 satuan dengan berbagai asumsi variabel lain dianggap konstan.

b2 adalah koefisien variabel kepercayaan (X2), koefisien regresinya adalah 0,378, yang menyatakan bahwa setiap perubahan X2 adalah satu satuan, maka kepuasan anggota (Y)

berubah sebesar 0,378 satuan dengan berbagai asumsi variabel lain dianggap konstan.

b3 adalah koefisien variabel citra koperasi (X2), koefisien regresi 0,396 yang menyatakan bahwa setiap perubahan X2 adalah satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) berubah sebesar 0,396 satuan dengan berbagai asumsi variabel lain dianggap konstan.

e = error kesalahan yang bisa terjadi pada estimasi.

Y disebabkan karena ada berbagai faktor lain selain X yang mampu mempengaruhi Y akan tetapi tidak bisa diperhitungkan.

Hasil Uji t

Uji-t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada ataupun tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas (X1, X2, dan X3) terhadap variabel terikat (Y), dilakukan uji t dengan taraf signifikansi 5%, nilai t_{tabel} sebesar 1,982. Di mana uji t dilakukan dengan membandingkan hasil dari t_{hitung} dengan hasil dari t_{tabel} atau pada taraf signifikansi 5%. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima,

Variabel Bebas	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
Kualitas Pelayanan (X ₁)	3,339	1,982	0,138
Kepercayaan (X ₂)	7,941	1,982	0,001
Citra Koperasi (X ₃)	10,132	1,982	0,000

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan anggota (Y) yang dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,339 > 1,982).
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan (X2) dengan kepuasan anggota (Y) yang dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,941 > 1,982).
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra koperasi (X3) dengan kepuasan anggota (Y), dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (10,132 > 1,982).

dan jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_a ditolak. Berikut adalah tabel hasil uji-t untuk masing-masing variabel.

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Koperasi

Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

H1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) yang dibuktikan dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,339 > 1,982).

H2 diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang cukup positif dan signifikanv antara kepercayaan (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) yang dibuktikan dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,941 > 1,982).

H3 diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang cukup positif dan signifikan antara citra koperasi (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) yang dibuktikan dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (10,132 > 1,982).

Adapun saran yang bisa diberikan dan dijabarkan oleh peneliti terhadap koperasi gapoktan sumber tani adalah pihak koperasi sebaiknya lebih memaksimalkan kualitas pelayanannya karena dari hasil penelitian yang didapatkan nilai kualitas pelayanan lebih rendah jika dibandingkan dengan variabel lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, David A. 2005. *Managing Brand Equity: Capitalizing on The Value of a Brand Name*. United States of America: The Free Press.
- Arikunto, S. 1998. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Guspul, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), Jurnal PPKM UNSIQ, 40-54.
- Jasfar, F. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Penerbit Ghalia.
- Kotler, Philip, & Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C. & John, W. 2011. Pemasaran Jasa Perspektif. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Ropke, J. 2000. Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yani, A. & Widjaja, G. 2000. Perseroan Terbatas .Seri Hukum Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafinda Perkasa.