
Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung

Ni Made Wiwin Karuniati⁽¹⁾

Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat⁽²⁾

Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

Email : wiwinkaruniati@gmail.com

Diterima: 21 Desember 2020	Direvisi: 23 Desember 2020	Disetujui: 26 Desember 2020
----------------------------	----------------------------	-----------------------------

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of cooperative image and service quality on customer satisfaction at the Amertha Dana Lestari Cooperative in Badung. This research was conducted at the Amertha Dana Lestari Cooperative in Badung. The number of samples was set at 90 respondents. The data analysis technique used multiple regression. Based on the results of the analysis it was found that partially the image of the cooperative has a positive and significant effect on savings customer satisfaction at the Amertha Dana Lestari Cooperative in Badung, service quality has a positive and partially significant effect on savings customer satisfaction at the Amertha Dana Lestari Cooperative in Badung, and the image of the cooperative and quality Simultaneous service has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Amertha Dana Lestari Cooperative in Badung.

Keywords: *cooperative image, service quality, customer satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 90 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa secara parsial citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung, serta Citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung.

Kata Kunci : *citra koperasi, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah*

PENDAHULUAN

Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan pemasaran sangat ditentukan oleh kepuasan dari konsumen. Kepuasan konsumen senantiasa menjadi salah satu fokus dari setiap kegiatan usaha perusahaan. Kepuasan konsumen ini menjadikan evaluasi setelah dilakukannya pembelian suatu produk, dimana dapat sesuai atau mampu melebihi dari harapan konsumen. Menurut Lovelock, dkk. (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kotler, dkk. (2014:150) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh citra. Citra mampu mempengaruhi persepsi konsumen dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Citra perusahaan dianggap sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan atau organisasi (Sutojo (2016:63)). Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaannya, upaya perusahaan sebagai sumber informasi yang lengkap, dimaksudkan informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran (Zaynuri(2010:41)).

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi dan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Harapan konsumen sebelum membeli adalah agar bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Maulidin, dkk (2013:67), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono (2012:57)). Berdasarkan hasil pengujian Nugroho dan Subagja (2018), yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih dan Suasana (2016), juga menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian yang dilakukan oleh Kusdayanti (2013), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra terhadap kepuasan konsumen, sama halnya dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Nazria (2019), yang pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes. Pada hasil pengujian yang dilakukan oleh Sinaga dan Kusmantoro (2015), menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Penelitian yang sama dilakukan oleh Pontoh, dkk. (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan dan parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Koperasi adalah perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis (Rudianto (2010:3)). Salah satu koperasi yang ada di Bali adalah Koperasi Amertha Dana Lestari yang beralamat di Br. Bale Agung, Desa Cemagi, Kec. Mengwi, Kab.Badung. Didirikan sesuai dengan akte pendirian dengan nomor badan hukum : 37/BH/DISKOP/XI/2006. Hasil observasi awal pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung, diketahui bahwa koperasi tersebut belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah tabungan, serta yang dirasa nasabah masih kurang menjaga kepercayaan dalam mengelola simpanannya. Hal ini dikatakan karena masih sering mendapatkan komplain dari nasabah tabungannya.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari diBadung, (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari diBadung, dan (3) untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan pada terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung.

TELAAH LITERATUR DAN KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kotler, *et al.* (2014:150) menyatakan Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira (Kotler, *et al.* (2016:153)).

Citra Koperasi

Citra perusahaan (corporate image) merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap perusahaan dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap perusahaan (Pradipta, 2012). Citra perusahaan yang melekat terhadap nasabah merupakan sebuah persepsi dari suatu perusahaan dalam benak nasabah yang terkait komitmen dan intensitas kepedulian dalam strategi berkomunikasi (Pradipta, 2012). Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaannya, upaya perusahaan sebagai sumber informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran (Zaynuri (2010:41)).

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2012:270) merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maulidin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima atau peroleh.

Hipotesis

H₁ = Diduga Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasannasabah.

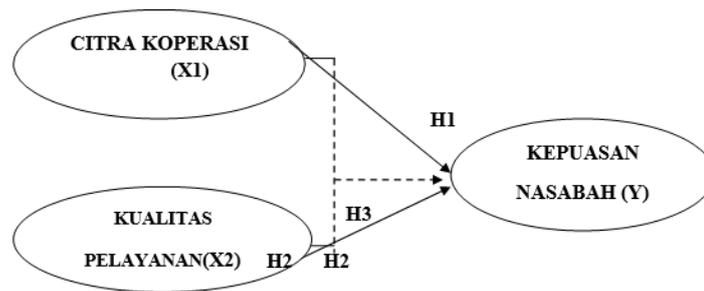
H₂ = Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H₃ = Diduga Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sujarweni (2018:87), menyatakan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik suatu variabel atau lebih sifatnya independen untuk mendapatkan gambaran variabel - variabel tersebut. Nawawi (2005:63), menyatakan metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.



Gambar1. Kerangka Pemikiran

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung pada tahun 2018 yang sebanyak 916 orang penabung. Dengan menggunakan Rumus Slovin maka diperoleh sampel sebanyak 90 orang responden dengan metode penentuan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental yang dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini , metode yang digunakan untuk mengumpulkan data antara lain observasi, wawancara, studi pustaka, dan kusioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuisisioner adalah Skala Likert dengan lima pilihan jawaban yang terdiri atas jawaban sangat setuju diberi skor5, jawaban setuju diberi skor4, jawaban cukup setuju diberi skor3, jawaban tidak setuju diberi skor2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor1.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang akan dikerjakan dengan menggunakan programSPSS (*Statistica Program and Service Solution*). Teknik analisis data ini bertujuan agar data yang diperoleh tersebut benar - benar handal, sehingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Metode Penelitian

Bagian ini memuat rancangan penelitian atau desain penelitian, sasaran dan target penelitian (populasi dan sampel), teknik pengumpulan data, model/kerangka penelitian, dan teknik analisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian variabel Citra Koperasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Nasabah (Y) seluruhnya adalah *valid*. Dikatakan *valid* karena semua instrumen penelitian memiliki koefisien korelasi *pearson product moment* (r) > $r_{\text{tabel}} = 0,3$ dan Tabel 1 juga menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel Citra Koperasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Nasabah (Y) seluruhnya adalah *reliable*. Dikatakan *reliable* karena semua instrumen penelitian memiliki koefisien *cronbach's alpha* (α) lebih dari 0,60.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra Koperasi (X_1)	X1.1	0,796	<i>Valid</i>	0,861	Reliabel
	X1.2	0,750	<i>Valid</i>		
	X1.3	0,693	<i>Valid</i>		
	X1.4	0,777	<i>Valid</i>		
	X2.1	0,716	<i>Valid</i>		
	X2.2	0,611	<i>Valid</i>		
	X2.3	0,671	<i>Valid</i>		
	X2.4	0,617	<i>Valid</i>		
	X2.5	0,665	<i>Valid</i>		
Kualitas Pelayanan (X_2)	X2.6	0,643	<i>Valid</i>	0,868	Reliabel
	X2.7	0,697	<i>Valid</i>		
	X2.8	0,779	<i>Valid</i>		
	X2.9	0,767	<i>Valid</i>		
	Y1.1	0,645	<i>Valid</i>		
	Y1.2	0,745	<i>Valid</i>		
	Y1.3	0,691	<i>Valid</i>		
	Y1.4	0,692	<i>Valid</i>		
	Y1.5	0,668	<i>Valid</i>		
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.6	0,713	<i>Valid</i>	0,834	Reliabel
	Y1.7	0,737	<i>Valid</i>		
	Y1.8	0,562	<i>Valid</i>		

Sumber : data diolah, 2020

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden digambarkan mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	37,8
Perempuan	56	62,2
Total	90	100
Usia		
17-25 tahun	10	11,1
26-30 tahun	17	18,9
31-40 tahun	40	44,4
> 40 tahun	23	25,6
Total	90	100
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	6	6,7
Mahasiswa	24	26,7
Pelajar	4	4,4
Petani	4	4,4
PNS	14	15,6
Swasta	38	42,2
Total	90	100
Pendidikan		
SMP	22	24,4
SMA/SMK	40	44,4
Diploma	18	20
Sarjana	10	11,2
Total	90	100

Sumber : data diolah, 2020

1. Berdasarkan jenis kelamin, dari 90 responden terdapat 34 orang (37,8%) berjenis kelamin laki-laki dan 56 orang (62,2%) berjenis kelamin perempuan. Keadaan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Koperasi Amertha Dana Lestari Badung berjenis kelamin perempuan.
2. Berdasarkan usia, diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 10 orang (11,1%) memiliki usia 17-25 tahun, 17 orang (18,9%) memiliki usia 26-30 tahun, 40 orang (44,4%) memiliki usia 31-40 tahun dan 23 orang (25,6%) memiliki usia > 40 tahun. Keadaan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Koperasi Amertha Dana Lestari Badung berusia 31-40 tahun.
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dibagi menjadi enam kategori, diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 6 orang (6,7%) dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 24

orang (26,7%) dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa, 4 orang (4,4%) dengan pekerjaan sebagai Pelajar, 4 orang (4,4%) dengan pekerjaan sebagai Petani, 14 orang (15,6%) dengan pekerjaan sebagai PNS dan 38 orang (42,2%) dengan pekerjaan sebagai swasta. Keadaan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Koperasi Amertha Dana Lestari Badung bekerja sebagai swasta.

4. Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 22 orang (24,4%) dengan pendidikan sebagai SMP, 40 orang (44,4%) dengan pendidikan sebagai SMA/SMK, 18 orang (20%) dengan pendidikan sebagai diploma dan 10 orang (11,2%) dengan pendidikan sebagai Sarjana. Keadaan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Koperasi Amertha Dana Lestari Badung pendidikan terakhirnya adalah SMA/SMK.

Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan jawaban responden pada Tabel 3 diketahui persepsi responden mengenai citra koperasi pada Koperasi Amertha Dana Lestari adalah baik dengan nilai rata – rata secara keseluruhan sebesar 3,99. Hal ini berarti Koperasi Amertha Dana Lestari telah memberikan citra koperasi yang baik..

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Koperasi

Pernyataan	Jawaban Responden					Rata-Rata Skor	Kriteria
	1	2	3	4	5		
Koperasi Amertha Dana Lestari berkesan dapat membantu nasabah secara aman dalam menyimpan tabungan nasabah	0	0	23	50	17	3,93	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari memiliki pelayanan yang baik dalam melayani nasabah tabungan.	0	2	21	45	22	3,97	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari berlaku adil dan konsisten kepada setiap nasabah	0	0	16	50	24	4,09	Baik
Pengurus dan karyawan koperasi Amertha Dana Lestari sangat jujur dan mampu bertanggung jawab dalam mengelola tabungan nasabah.	0	0	15	55	20	4,06	Baik
Rata-rata skor							Baik

Sumber : data diolah, 2020

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden					Rata-rata skor	Kriteria
	1	2	3	4	5		
Koperasi Amertha Dana Lestari memiliki fasilitas yang lengkap.	0	1	19	44	26	4,06	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari memiliki ruang tunggu yang nyaman	0	0	23	42	25	4,02	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari cermat dalam memberikan informasi pelayanan kepada nasabah tabungan.	0	1	25	41	23	3,96	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari memiliki keahlian menggunakan komputer dalam proses pelayanan.	0	0	21	46	23	4,02	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari melayani nasabah tabungan secara cepat.	0	4	18	44	24	3,98	Baik
Koperasi Amertha Dana Lestari selalu merespon setiap keluhan nasabah	0	1	20	47	22	4,00	Baik
Seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Amertha Dana Lestari sudah memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam melayani nasabah tabungan.	0	5	15	43	27	4,02	Baik
Skor rata-rata							Baik

Sumber : data diolah, 2020

Berdasarkan jawaban responden pada Tabel 4 diketahui persepsi responden mengenai kualitas pelayanan pada Koperasi Amertha Dana Lestari adalah baik dengan nilai rata – rata secara keseluruhan sebesar 3,97. Hal ini berarti Koperasi Amertha Dana Lestari telah memberikan kualitas pelayanan yang baik

Berdasarkan jawaban responden pada Tabel 5 diketahui persepsi responden mengenai kepuasan nasabah pada Koperasi Amertha Dana Lestari diperoleh nilai rata – rata secara keseluruhan sebesar 4.14, dengan kriteria penilaian Tinggi. Hal ini berarti Koperasi Amertha Dana Lestari telah mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Jawaban Responden					Rata-Rata Skor	Kriteria
	1	2	3	4	5		
Jasa tabungan yang diberikan pada Koperasi Amertha Dana Lestari mampu memuaskan nasabah tabungan.	0	0	17	44	29	4,13	Tinggi
Pelayanan yang diberikan pada Koperasi Amertha Dana Lestari mampu memuaskan nasabah tabungan.	0	0	10	52	28	4,20	Tinggi
Bunga tabungan yang diterima oleh nasabah tabungan Koperasi	0	0	17	47	26	4,10	Tinggi
Fasilitas penunjang pelayanan yang didapatkan pada Koperasi Amertha Dana Lestari sudah sesuai dengan harapan nasabah tabungan.	0	0	10	49	31	4,23	Sangat Tinggi
Nasabah tabungan berminat untuk berkunjung kembali ke Koperasi Amertha Dana Lestari karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.	0	0	11	46	33	4,24	Sangat Tinggi
Nasabah tabungan berminat untuk berkunjung kembali ke Koperasi Amertha Dana Lestari karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.	0	0	16	52	22	4,07	Tinggi
Nasabah tabungan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk ikut menggunakan jasa tabungan yang ditawarkan di Koperasi Amertha Dana Lestari karena, pelayanan yang diberikan memuaskan.	0	0	21	48	21	4,00	Tinggi
Nasabah tabungan menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menyimpan tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari, karena sudah berkompeten tinggi dan profesionalisme dalam mengelola tabungan nasabah.	0	0	15	49	26	4,12	Tinggi
Rata-rata skor :						4,14	Tinggi

Sumber : data diolah, 2020

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan Tabel 6 nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,200. Nilai Sig. > 0,05 sehingga dapat disimpulkan seluruh data berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	2.17965521
	Absolute	0.073
Most Extreme Differences	Positive	0.054
	Negative	-0.073
Test Statistic		0.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel karakteristik individu dan karakteristik organisasi.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Colinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Citra Koperasi (X ₁)	0,756	1,322	Non Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,756	1,322	Non Multikolinearitas

Sumber : data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 dijelaskan bahwa nilai signifikansi masing – masing variabel bebas dari Citra Koperasi(X₁) dan Kualitas Pelayanan(X₂) lebih dari alpha sebesar 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji Heterpskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.548	1.246		2.045	.044
X1	-.026	.052	-.063	-.509	.612
X2	-.005	.031	-.018	-.149	.882

Sumber : data diolah, 2020

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan antara Citra Koperasidan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Regresi linier berganda dinyatakan dalam bentuk persamaan garis regresi linier berganda yaitu $\hat{Y} = 7,528 + 0,602X_1 + 0,280X_2$.

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7.528	2.084		3.612	.001
1	X1	.602	.087	.517	6.965	.000
	X2	.280	.051	.404	5.448	.000

Sumber : data diolah, 2020

Berdasarkan nilai α , b_1 , dan b_2 diperoleh persamaan garis regresi linier berganda antara Citra Koperasidan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah memberikan informasi bahwa:

$\alpha = 7,528$; nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2). Artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) atau nilainya adalah nol maka skor Kepuasan Nasabah adalah meningkat sebesar 7,528.

$b_1 = 0,602$; artinya apabila Kualitas Pelayanan (X_2) dianggap konstan maka meningkatnya skor Citra Koperasi (X_1) akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Nasabah (Y) rata-rata sebesar 0,602.

$b_2 = 0,280$, artinya apabila skor Citra Koperasi (X_1) dianggap konstan maka meningkatnya skor Kualitas Pelayanan (X_2) diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Nasabah (Y) rata-rata sebesar 0,280.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai $R^2 = 63,7\%$, artinya sebesar 63,7% Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Untuk membuktikan apakah Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) memang benar atau secara kebetulan mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) maka akan diuji dengan menggunakan Uji F dan Ujit.

Tabel 10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	0.637	0.629	2.205

Sumber : data diolah, 2020

Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen digunakan untuk menguji masing-masing hipotesis H_1 , dan H_2 yaitu secara parsial variabel Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah memang nyata terjadi (signifikan) atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Tabel 11. Hasil Uji-T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7.528	2.084		3.612	.001
1	X1	.602	.087	.517	6.965	.000
	X2	.280	.051	.404	5.448	.000

Sumber : data diolah, 2020

1. Pengaruh Citra Koperasi (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif Citra Koperasi terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang diperoleh $t_{hitung1}$ adalah 6,965 lebih besar dibandingkan dari t_{tabel} 1,99 berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan (α) = 5%, secara parsial variable maka Citra Koperasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung dan tidak diperoleh secara

kebetulan. Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel Citra Koperasi (X_1) maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Citra Koperasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung telah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mulyaningsih dengan Sudana (2016) dan Nugroho, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pontoh, dkk. (2014), yang memperoleh hasil bahwa secara parsial citra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Koperasi Amertha Dana Lestari diBadung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan yang diperoleh diperoleh $t_{hitung2}$ adalah 5,448 lebih besar dari t_{tabel} 1,99 berada pada daerah penolakan H_0 maka Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah(Y) pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung dan tidak diperoleh secara kebetulan. Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X_2) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap KepuasanNasabahtabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung telah teruji kebenarannya.

Hasil Penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusdayanti (2016) dan Sinaga, dkk. (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi b_1, b_2 , sehingga diketahui apakah Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 12. Hasil Uji-F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	743.270	2	371.635	76.466	.000 ^b
Residual	422.83	87	4.860		
Total	1166.1	89			

Sumber : data diolah, 2020

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya pengaruh secara simultan variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya $F_{\text{hitung}} = 76,466 > F_{\text{tabel}} = 3,09$ berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Berarti memang benar ada ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Koperasi Amertha Dana Lestari Badung dan tidak diperoleh secara kebetulan. Artinya jika terjadi peningkatan pada variable Citra Koperasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah(Y).

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa di Badung.Citra Koperasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pontoh, dkk. (2014) dan Mulyaningsih, dkk. (2016) menyatakan bahwa Citra dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Citra Koperasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Amertha Dana Lestari Badung. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil uji signifikan parsial (uji t-test) dimana diperoleh nilai t_{hitung} dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 6,965 > t_{\text{tabel}} = 1,99$ dan nilai $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan semakin baik citra koperasi yang dirasakan oleh nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tabungan pada koperasitersebut.
2. Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Amertha Dana Lestari Badung. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 5,448 > t_{\text{tabel}} = 1,99$ dan nilai $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$,

berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tabungan pada koperasitersebut.

3. Citra Koperasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Amertha Dana Lestari Badung. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $F_{\text{hitung}} = 76.466 > F_{\text{tabel}} = 3,10$ dan nilai $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak atau H_3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan semakin baik citra koperasi dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah tabungan pada Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tabungan pada koperasitersebut.

Saran

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat hasil bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disarankan bagi pihak pengurus dan pengelola Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung diharapkan agar lebih memperhatikan citra koperasi di hadapan nasabah, dengan selalu meningkatkan citra koperasi yang baik, seperti menjaga persepsi nasabah koperasi agar selalu mendapatkan kesan yang baik di hadapan nasabah, selalu menjaga kepercayaan nasabah, melalui cara bertindak adil, konsisten, jujur adil dan mampu bertanggungjawab.
2. Bagi pihak pengurus dan pengelola Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh nasabah tabungan, seperti selalu bersikap ramah dan menjaga sopan santun dalam bertutur kata maupun berpenampilan, selalu cepat dan tanggap dalam melayani permasalahan nasabah tabungan.
3. Bagi pihak pengurus dan pengelola Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung diharapkan agar lebih memperhatikan dan meningkatkan citra koperasi dan kualitas pelayanan kepada seluruh nasabah tabungan. Kondisi ini terjadi karena nasabah lebih kritis dan lebih cerdas dalam memilih koperasi.

4. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah selain citra koperasi dan kualitas pelayanan. Sehingga nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan pihak Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung dalam meningkatkan kepuasan nasabahtabungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Zaynuri. 2010. *Diklat Bahan Ajar Elemen II*. Universitas Mataram. Akbar, R.P.S dan Usman, H. 2013. *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Yogyakarta.
- Ali Hasan 2013, *Marketing dan kasus – kasus pilihan*. Yogyakarta CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Astri Ocktora Sinaga, Kusumantoro. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan. Vol. X No. 1 Juni 2015, Hal. 1-15.
- Anindya Yuli Astuti Nazria. 2019. *Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Dwija Tonjong Kabupaten Brebes*. Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Volume 8, Nomor 1, tahun 2019: 44-50.
- Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagja. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BANK Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur*. Jurnal ISSN:2338- 4794, Vol.6.No 1 Januari 2018:28-40.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- John, Mullins and Orville, Walker, 2013: *Marketing Management*, 15 th edition. Kainidi. 2010, *Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas* “COMPETITIVE” *Majalah ilmiah*, Vol 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216-2539.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, 2014 : *Principle Of Marketing*, 15 th edition New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Kotler dan Keller, 2014. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016 : *Marketing Management*, 15 th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Koperasi Amertha Dana Lestari. 2018. *Laporan Pertanggung Jawaban Tahunan Pengurus dan Pengawas Koperasi Amertha Dana Lestari*, di Badung.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran jasa*. Edisi 7. Erlangga : Jakarta
- Luh Ayu Mulyaningsih, Gede Suasana. I.G.A.K. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5, No. 1, 2016: 1-30. ISSN : 23028912.
- Maulidin, Munawir, 2013. *Penerapan Model Pembelajaran Contextual Teaching and Learning dengan menggunakan strategi Problem Based Learning untuk meningkatkan Aktivitas dan belajar siswa kelas XI IS SMA Sinar Husni Medan Tahun Pembelajaran 2013/2014*. Medan : Skripsi FE United.

- Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah BANK BRI Cabang Manado*. Jurnal EMBA, Vol.2. No.3 September 2014: 285-297. ISSN2303-1174.
- Mullin, John W dan Walker Jr. Olive C. 2013. *Marketing Management: A. Strategic Decision-Making Approach*, 8 th Edition, McGraw-Hill International Edition.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Niken Kusdayanti. 2016. *Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*. Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Volume 5, Nomor 2 Tahun 2016: 124-131.
- Pradipta, D. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro Makasar*, Sarjana strata 1. Universitas Hasanudin, Makasar (publish).
- Rudianto, 2010. *Akuntansi Koperasi edisi kedua*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung Alfabeta. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni V. Wiratna, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sujarweni V. Wiratna,, 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Baru
- Siswanto Sutojo. 2016. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy&Gregorius Chandra, 2011, *Service Quality & Satification*, Edisi 3, Andi :Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Jasa*, Andy Offset : Yogyakarta.