

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Anggota KSP Karya Pemulung Denpasar

Ni Komang Ayu Widya Astuti <sup>(1)</sup>

Putu Herny Susanti <sup>(2)</sup>

I Made Suasti Puja <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup> Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia  
Email: ayuwidya21@gmail.com

Diterima: 15 April 2021

Direvisi: 16 April 2021

Disetujui: 17 April 2021

### ABSTRACT

*The development of cooperatives in Indonesia from year to year has increased. In order for the cooperative to develop, it must pay attention to the quality of services provided so that its members feel satisfied so as to create member loyalty. The purpose of this study was to see the effect of service on satisfaction and loyalty of members of the KSP Karya Pemulung. The population of this research is 252 members of KSP Karya Pemulung. A total of 72 respondents were sampled using the Slovin formula. Sampling was done using purposive sampling method. The data analysis technique used is path analysis and single test. The results of data analysis show that (1) service quality has a positive and significant effect on member satisfaction, (2) satisfaction has a positive and significant effect on loyalty, (3) service quality has a positive and significant effect on loyalty, (4) service quality has a positive and significant effect. to the loyalty of KSP Karya Pemulung by mediating member satisfaction. Suggestions to KSP Karya Pemulung to assist employee development, provide training to employees, always provide optimal service and develop products according to member needs*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction and Loyalty*

### ABSTRAK

Perkembangan koperasi di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Agar koperasi semakin berkembang, harus memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan agar anggotanya merasa puas sehingga akan terciptanya loyalitas anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota KSP Karya Pemulung. Populasi penelitian ini adalah anggota KSP Karya Pemulung sebanyak 252 orang. Sebanyak 72 responden digunakan sebagai sampel dengan rumus Slovin. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *path* dan uji sobel. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, (2) kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas KSP Karya Pemulung dengan mediasi kepuasan anggota. Saran kepada pihak KSP Karya Pemulung hendaknya membimbing karyawan, memberikan pelatihan kepada karyawan, selalu memberikan pelayanan yang optimal dan mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas*

---

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang sedang diupayakan di Indonesia, terutama pada pembangunan ekonomi nasional. Koperasi yaitu salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional. Definisi koperasi di Indonesia termuat dalam UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yang menyebutkan koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Anggota merupakan salah satu asset yang berharga bagi koperasi, tanpa adanya anggota tidak akan berarti apa-apa jika hanya dibiarkan begitu saja. Ditangan anggotalah koperasi dapat berkembang, oleh karena itu tuntutan akan pelayanan yang baik sangatlah diperlukan (Sinaga & Kusumantoro, 2015)

Koperasi untuk maju dan terus berkembang, harus memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan agar anggota merasa puas setelah itu akan terciptanya sikap loyalitas terhadap koperasi. Menurut Griffin (Sari, 2017) menyatakan bahwa loyalitas merupakan perilaku membeli berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Pelanggan yang dianggap loyal akan berlangganan melakukan pembelian ulang selama jangka waktu tertentu. Irawan (Zulkarnain *et al.*, 2020) menyatakan pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word-of-mouth advertisers*, namun kemungkinan besar juga loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun.

Agar koperasi dapat mempertahankan loyalitas anggota harus mampu meningkatkan kepuasan anggotanya. Philip Kotler dan Armstrong (Kusumawati, 2018) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan anggota adalah respon anggota terhadap evaluasi ketidaksesuaian apa yang dirasakan anggota antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakannya setelah pemakaiannya. Kepuasan anggota merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam suatu koperasi. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing sebuah usaha jasa adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen akan tercapai. Menurut Tjiptono dan Walkin (Sari, 2017) kualitas pelayanan sebagai alat ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Ropke (Sutrisno *et al.*, 2017), partisipasi anggota dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut. Memberi pelayanan yang prima akan memuaskan

---

anggota sehingga akan tertarik menjadi pelanggan setia di dalam koperasi tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2017) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kepuasan, kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan loyalitas konsumen.

Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung terletak di Jalan Pura Demak No.99 Desa Pemecutan Kelod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar. Didirikan pada tanggal 1 Oktober 1989. KSP Karya Pemulung bergerak dibidang keuangan dengan kegiatan berupa menghimpun dana dalam bentuk tabungan harian, simpanan anggota, dan simpanan deposito. Serta melakukan kegiatan penyaluran dana berupa penyaluran kredit. Setelah melakukan observasi dan wawancara informasi bahwa terjadi banyak keluhan dari anggota yang bergabung dalam KSP Karya Pemulung, hal ini dikarenakan pelayanan yang lambat sehingga anggota mengeluh terlalu lama menunggu saat melakukan transaksi, kurangnya keramahan karyawan saat melayani dan kadang anggota mengadu ke kantor ketika petugas tabungan tidak melayani penarikan jika anggota melakukan penarikan secara mendadak. Karyawan kadang kurang lengkap memberikan informasi persyaratan pengajuan kredit, sehingga anggota harus berulang kali datang ke kantor untuk memenuhi persyaratan peminjaman kredit. Ini bisa menyebabkan anggota kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan berdampak pada loyalitas anggota.

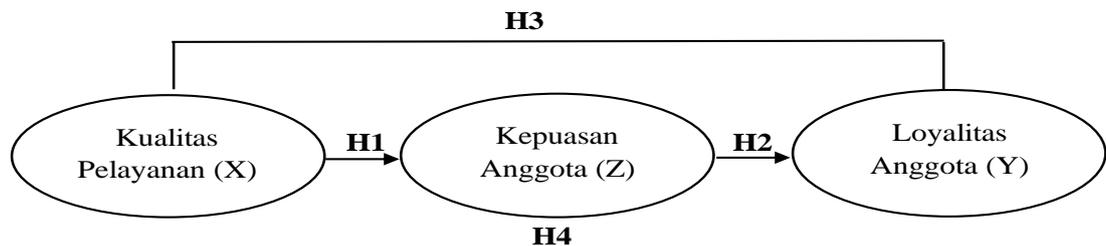
Berdasarkan data, jumlah anggota yang masuk dan bergabung menjadi anggota KSP Karya Pemulung dari tahun ke tahun tidak mengalami peningkatan yang signifikan bahkan cenderung menurun. Ini dikarenakan anggota KSP Karya Pemulung yang sudah bergabung dari tahun sebelumnya kurang menunjukkan loyalitasnya seperti, tidak ada usaha memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ikut bergabung menjadi anggota dan untuk menikmati jasa atau produk yang ditawarkan KSP Karya Pemulung. Tidak mengalami peningkatan anggota yang signifikan setiap tahunnya, akan berdampak terhadap arus keuangan koperasi seperti jumlah simpanan dan jumlah kredit. pada tahun 2016 KSP Karya pemulung memiliki jumlah simpanan sebesar Rp.19.768.394.250 dan jumlah kredit sebesar Rp.23.098.083.975. Kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2017 menjadi Rp.19.852.128.076 dan jumlah kredit sebesar Rp.24.826.063.075, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi Rp.18.307.181.186 dan jumlah kredit sebesar Rp.24.517.344.900. Pada tahun 2019 kembali mengalami penurunan menjadi Rp.18.215.815.498 dan jumlah kredit sebesar Rp.23.254.839.000. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pengurus penurunan terjadi disebabkan karena memang benar bahwa dalam hal pelayanan pinjaman maupun kredit pelayanannya masih belum maksimal hal tersebut terjadi karena kurangnya memberi pelatihan pada karyawan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar, (2) untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar, (3) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar, (4) untuk mengetahui peran kepuasan anggota memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat asosiatif atau penelitian yang mempelajari hubungan sebab akibat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, kepuasan anggota (Z) sebagai variabel mediasi, dan loyalitas anggota (Y) anggota sebagai variabel terikat. Kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini :



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sumber : Putra (2017)

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Karya Pemulung di Denpasar pada periode 2019 sejumlah 252 orang dan dengan menggunakan Rumus Slovin maka ditetapkan sampel sebanyak 72 responden dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling*

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan dan kuesioner. Dengan melakukan penyebaran kuesioner responden untuk mengukur persepsi responden digunakan skala likert. Pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1 - 5 untuk mewakili pendapat dari responden. Pilihan jawaban yaitu Sangat tidak setuju diberi bobot 1, Tidak setuju diberi bobot 2, Kurang setuju diberi bobot 3, Setuju diberi bobot 4, dan Sangat setuju diberi bobot 5.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh instrumen dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dapat dikatakan valid, karena seluruh instrumen memiliki nilai lebih besar dari koefisien korelasi yaitu 0,30. Sehingga seluruh instrumen valid. Berdasarkan hasil uji reliabel, seluruh variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dapat dikatakan reliabel. Hal ini karena nilai cronbarch's alpha setiap variabel lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh variabel dapat dikatakan reliabel.

### Karakteristik Responden

**Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian**

No	Karakteristik	Pilihan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48	66,7
		Perempuan	22	33,3
		Jumlah	72	100
		-----		
2	Umur	21-30 tahun	18	25
		31-49 tahun	31	43,1
		41-50 tahun	23	31,9
		Jumlah	72	100
3	Pendidikan	SMP/SLTA	5	6,9
		SMA/SLTP	46	63,9
		Diploma	9	12,5
		Sarjana	12	16,7
		Jumlah	72	100
4	Pekerjaan	Wiraswasta	30	41,7
		PNS	6	8,3
		Karyawan Swasta	20	27,8
		Pemulung	16	22,2
		Jumlah	72	100
5	Transaksi	4 kali	4	5,6
		5 - 8 kali	11	15,3
		9-12 kali	15	20,8
		13 - 15 kali	17	23,6
		>16 kali	25	34,7
		Jumlah	72	100
		-----		
6	Lama Menjadi Anggota	2 tahun	7	9,7
		3 tahun	12	16,7
		4 tahun	23	31,9
		> 5 tahun	30	41,7
		Jumlah	72	100

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat jumlah anggota KSP Karya Pemulung yang dijadikan sampel sebanyak 72 orang. Jika dilihat dari jenis kelamin laki-laki mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 66,7 %. Jika dilihat dari usia, yang memiliki usia 31-40

mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 43,1 %. Jika dilihat dari pekerjaan wiraswasta mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 41,7 %. Jika dilihat dari transaksi 12-15 kali mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 23,6 %. Jika dilihat dari lama menjadi anggota 4 tahun mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 31,9 %

### Deskripsi Jawaban Responden

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden beserta kriteria dari jawaban tersebut

**Tabel 2 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Karyawan KSP Karya Pemulung memakai seragam yang rapi dan sopan	0	6	11	34	21	286	3,97	Baik
Peralatan yang digunakan KSP Karya Pemulung untuk melayani sudah menggunakan sistem komputerisasi	0	5	17	34	16	277	3,85	Baik
Karyawan KSP Karya Pemulung cermat dalam memberikan informasi pelayanan kepada anggotanya	0	15	27	22	8	239	3,32	Cukup Baik
Karyawan KSP Karya Pemulung memiliki keahlian menggunakan komputer dalam proses pelayanan	0	8	21	23	20	271	3,76	Baik
Karyawan KSP Karya Pemulung melayani anggotanya dengan ramah	0	22	25	17	8	227	3,15	Cukup Baik
Karyawan KSP Karya Pemulung selalu merespon setiap ada keluhan anggotanya dengan tanggap dan cepat	0	18	21	27	6	237	3,29	Cukup Baik
Seluruh karyawan KSP Karya Pemulung sudah memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam melayani anggota KSP Karya Pemulung memberikan kepastian bahwa aktivitas keuangan yang dilakukan sangat aman	0	9	16	26	21	275	3,82	Baik
Pelayanan pada KSP Karya Pemulung tidak memandang status sosial dari anggota	0	4	17	40	11	274	3,81	Baik
Pelayanan pada KSP Karya Pemulung penuh perhatian dan mendahulukan kepentingan anggotanya	0	9	21	21	21	270	3,75	Baik
Jumlah						2586	35,92	
Rata-rata						258,6	3,59	Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 diketahui persepsi responden mengenai variabel kualitas pelayanan pada KSP Karya Pemulung adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,59 yang masuk kriteria baik. Item pernyataan rata-rata tertinggi pernyataan “Karyawan KSP Karya Pemulung memakai seragam yang rapi dan sopan”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 yang masuk kriteria baik,

sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah pernyataan “Karyawan KSP Karya Pemulung melayani anggotanya dengan ramah”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,15 yang masuk kriteria cukup baik.

**Tabel 3 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Anggota**

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Saya puas dengan kemudahan persyaratan yang diberikan KSP Karya Pemulung dalam mengajukan kredit	0	5	24	29	14	268	3,72	Baik
Saya puas dengan pembayaran kredit di KSP Karya Pemulung dengan sistem bunga menurun	0	9	22	25	16	264	3,67	Baik
Saya puas dengan pelayanan karyawan KSP Karya Pemulung dalam menggunakan komputer sehingga transaksi lebih mudah dan cepat	0	15	25	28	4	237	3,29	Cukup Baik
Saya puas dengan pelayanan karyawan KSP Karya Pemulung selalu memberikan informasi yang akurat	0	24	29	14	5	216	3,00	Cukup Baik
Saya merasa puas dengan bunga simpanan yang di tawarkan KSP Karya Pemulung sesuai dengan harapan	0	18	29	15	10	233	3,24	Cukup Baik
Saya merasa puas dengan bunga kredit yang diberikan KSP Karya Pemulung yang lebih rendah dari koperasi lainnya.	0	21	26	19	6	226	3,14	Cukup Baik
Saya merasa puas dengan KSP Karya Pemulung karena tidak perlu waktu lama dalam melakukan transaksi	0	20	21	23	8	235	3,26	Cukup Baik
Saya merasa puas dengan KSP Karya Pemulung jika mengalami kendala dalam bertransaksi, karyawan selalu cepat untuk merespon.	0	22	25	19	6	225	3,13	Cukup Baik
Saya merasa puas dengan ruang tunggu KSP Karya Pemulung yang bersih dan nyaman	0	10	17	24	21	272	3,78	Baik
Saya merasa puas perlengkapan pelayanan KSP Karya Pemulung sangat modern	0	11	26	15	20	260	3,61	Baik
Jumlah						2436	33,83	
Rata-rata						243,60	3,38	Cukup Baik

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diketahui persepsi responden mengenai variabel kepuasan anggota pada KSP Karya Pemulung adalah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,38. Item pernyataan rata-rata tertinggi “Saya merasa puas dengan ruang tunggu KSP Karya Pemulung yang bersih dan nyaman”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.78 yang masuk kriteria baik, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah “Saya puas dengan pelayanan karyawan

KSP Karya Pemulung selalu memberikan informasi yang akurat”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,00 yang masuk kriteria cukup baik.

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Keterangan	Tabel 4 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Anggotanya
	1	2	3	4	5				
Saya selalu mengatakan hal-hal positif kepada orang lain tentang KSP Karya Pemulung	0	5	20	30	17	275	3,82	Baik	
Saya selalu menceritakan kepada keluarga atau sahabat tentang keuntungan menjadi anggota KSP Karya Pemulung	0	3	24	20	25	283	3,93	Baik	
Saya menyarankan keluarga atau sahabat untuk menggunakan produk dan jasa dari KSP Karya Pemulung	0	21	23	20	8	231	3,21	Cukup Baik	
Saya selalu menginformasikan kepada orang lain tentang produk atau jasa yang ditawarkan KSP Karya Pemulung	0	14	32	20	6	234	3,25	Cukup Baik	
Saya selalu menggunakan produk dan jasa KSP Karya Pemulung secara berulang kali.	0	21	35	8	8	219	3,04	Cukup Baik	
Saya akan tetap memilih menggunakan produk dan jasa KSP Karya Pemulung walaupun ada tawaran dari koperasi lainnya.	0	23	29	9	11	224	3,11	Cukup Baik	
Jumlah						1466	20,36		ber :
Rata-rata						244,33	3,39	Cukup Baik	Data

diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diketahui persepsi responden mengenai variabel loyalitas KSP Karya Pemulung adalah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,39. Item pernyataan rata-rata tertinggi “Saya selalu menceritakan kepada keluarga atau sahabat tentang keuntungan menjadi anggota KSP Karya Pemulung”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 yang masuk kriteria baik. Sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah. Saya selalu menggunakan produk dan jasa KSP Karya Pemulung secara berulang kali”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,04 yang masuk kriteria cukup baik.

### ANALISIS JALUR

Pada penelitian ini digunakan teknik *path analysis* dalam melihat pengaruh hubungan kausalistik masing-masing variabel eksogen yang terdiri dari kualitas pelayanan terhadap variabel endogen yang terdiri dari kepuasan dan loyalitas anggota. Penelitian ini juga menguji peran

variabel mediasi yaitu kepuasan anggota dalam memediasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

$$\text{Substruktur 1 : } Z = \beta_1 X + e_1$$

**Tabel 5 Hasil Analisis Struktur 1**

Variabel	UnstandardiMed Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig. uji t
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,518	3,271		3,216	0,002
Kualitas pelayanan	0,649	0,089	0,658	7,307	0,000

Dependent Variabel : Kepuasan Anggota (Z)

Sumber: Data diolah, 2021

$$\text{Substruktur 2 : } Y = \beta_2 X + \beta_3 Z + e_2$$

**Tabel 6 Hasil Analisis Struktur 2**

Variabel	UnstandardiMed Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig. uji t
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,981	1,576		1,257	0,213
Kualitas pelayanan	0,283	0,053	0,487	5,331	0,000
Kepuasan anggota	0,243	0,054	0,413	4,522	0,000

Dependent Variabel : Loyalitas Anggota (Y)

Sumber : Data diolah, 2021

**Tabel 7 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel Penelitian**

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total
Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,649		0,649
Kepuasan → Loyalitas	0,243		0,243
Kualitas Pelayanan → Loyalitas	0,283	0,157	0,440

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan terhadap analisis substruktur 1 dan substruktur 2, maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total antara variabel. Perhitungan antara variabel sebagai berikut :

Dari Tabel 5, 6 dan 7 maka dapat dikemukakan hasil analisis jalur dalam menguji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,307 dan signifikansi

---

sebesar 0,000, jika dibandingkan nilai  $t_{hitung} 7,307 > 1,994$  dan signifikasin  $0,000 < 0,05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini berarti secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Z). Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan anggota pada KSP Karya Pemulung. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Heri Setiawan *et al.*, (2016), Khuswati & Relita, (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota .

2. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota

Hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kepuasan anggota terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,522 dan signifikasi sebesar 0,000, jika dibandingkan nilai  $t_{hitung} 4,522 > 1,994$  dan signifikasin  $0,000 < 0,05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ini berarti secara parsial kepuasan anggota (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y). Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan anggota maka akan meningkatkan loyalitas anggota pada KSP Karya Pemulung. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silaban, (2015), Steviani & Samuel, (2015) menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota

Hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,331 dan signifikasi sebesar 0,000, jika dibandingkan nilai  $t_{hitung} 5,331 > 1,994$  dan signifikasin  $0,000 < 0,05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Ini berarti secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan loyalitas anggota pada KSP Karya Pemulung. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silaban, (2015), Zulkarnain *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

4. Peran kepuasan anggota memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota

Hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan anggota memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $Z_{hitung}$  sebesar 3,829, jika dibandingkan nilai  $Z_{hitung} 3,829 > 1,96$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang

---

diberikan dan didukung dengan adanya kepuasan anggota maka akan meningkatkan meningkatkan loyalitas anggota pada KSP Karya Pemulung. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra, (2017) menyatakan bahwa variabel kepuasan sebagai mediasi terbukti secara parsial

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Berarti semakin tinggi kepuasan anggota maka akan meningkatkan loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Peran kepuasan anggota memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan didukung dengan adanya kepuasan anggota maka akan meningkatkan meningkatkan loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Pemulung di Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut, mengenai kualitas pelayanan, pernyataan karyawan KSP Karya Pemulung melayani anggotanya dengan ramah memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut KSP Karya Pemulung hendaknya membimbing karyawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, serta memberikan sanksi apabila setelah di bimbing tetap tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Mengenai kepuasan anggota, pernyataan saya puas dengan pelayanan karyawan KSP Karya Pemulung selalu memberikan informasi yang akurat memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut KSP Karya Pemulung diharapkan memberikan pelatihan kepada karyawan, sehingga karyawan mampu memberikan informasi yang akurat. Mengenai loyalitas anggota, pernyataan saya selalu menggunakan produk dan jasa KSP Karya Pemulung secara berulang kali memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut KSP Karya Pemulung diharapkan selalu memberikan pelayanan yang optimal, mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Bagi peneliti

---

selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti citra perusahaan, kualitas produk dan *word of mouth* agar hasilnya lebih akurat dan dapat digenerasikan untuk semua perusahaan atau organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Heri Setiawan, Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89–98.
- Kusumawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPSS) BMT Nu Sejahtera Mijen Semarang. *Equilibria Pendidikan*, 4(5), 36–46.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 250738.
- Putra, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT.Lontar Media Digital Printing Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 10, 1–10.
- Sari, N. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Eka Prima Motor Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 26–37.
- Silaban, N. R. U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 11(1), 65–87.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(1), 1–15.
- Steviani, A., & Samuel, H. (2015). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–11.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174.
- Syaputra, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Karya Abadi Simpan Pinjam Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 1.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 126–143.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.