
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi

Ni Putu Della Aristyana ⁽¹⁾
Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari ⁽²⁾
Ida Ayu Sasmita Dewi ⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,
e-mail:dellaaristyana@gmail.com

Diterima: 16 April 2021	Direvisi: 17 April 2021	Disetujui: 22 April 2021
-------------------------	-------------------------	--------------------------

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the influence of service quality and customer value on member satisfaction either partially or simultaneously. This research was conducted at KSP Putra Jaya Mandiri. The number of samples taken was 60 respondents. Data collection techniques are observation, interviews, documentation, literature and questionnaires. While the data analysis techniques are validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression analysis, multiple correlation, t test (t test), determination, and f test (f test). The test results show that there is a positive and significant influence between service quality on member satisfaction, which is seen from the t-test results obtained by t1-count is 3.389 greater than the t-table of 1.671 and a sig value of 0.001. There is a positive and significant influence between customer value on member satisfaction. It can be seen from the t-test results that the t-test is 4.254, which is greater than the t-table of 1.671 and the sig value of 0.000. There is a positive and significant influence between service quality and customer value on member satisfaction as seen from the F-count is 44.303 which is greater than the F-table of 3.15..

Keywords: *service quality, customer value and member satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan di KSP Putra Jaya Mandiri. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kepustakaan dan angket. Sedangkan teknik analisis datanya adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji t (t_{test}), determinasi, dan uji f (f_{test}). Hasil pengujian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yang dilihat dari hasil t-test diperoleh t_1 -hitung adalah 3,389 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,001. Ada pengaruh positif dan signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota dilihat dari hasil t-test diperoleh t_2 -hitung adalah 4,254 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,000. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota yang dilihat dari F-hitung adalah 44,303 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,15.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan anggota*

Pendahuluan

Dewasa ini, koperasi di Indonesia terus berkembang, perkembangan tersebut ditandai dengan meningkatnya pertumbuhan koperasi di Indonesia. Definisi koperasi di Indonesia termuat dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang, perkoprasian yang menyebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Era persaingan ini, koperasi dituntut ikut berperan memberikan kontribusi usaha kecil dan menengah (UKM) terhadap perekonomian nasional. Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat dan sebagai badan usaha yang bertugas untuk mewujudkan misi yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama yang berlandaskan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi yang merupakan bagian dari pilar penyokong perekonomian Indonesia berkembang seiring dengan perkembangan zaman tidak terkecuali model dan juga bentuk jasa yang diberikan. Agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga ekonomi lainnya koperasi mulai berkembang menjadi berbagai macam namun tidak menghilangkan bentuk dari koperasi itu sendiri yang berbasis pada kerakyatan.

Setiap koperasi harus mampu memberikan kepuasan kepada para anggotanya dengan menyediakan produk yang mutunya lebih baik, harganya yang cukup terjangkau, memberikan pelayanan yang lebih baik. Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen menginformasikan harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri merupakan koperasi yang mempunyai usaha simpan pinjam yang berdiri sejak tahun 2016 di bawah badan hukum koperasi No. 31/BH/XXVII.4/III/2016. Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa keuangan. Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri merupakan koperasi yang sudah berkembang dimasyarakat yang tentunya sudah memiliki badan hukum. Saat ini sangat banyak

koperasi yang berdiri sehingga sangat banyak persaingan yang terjadi, agar mampu bersaing Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri harus mampu membuat anggotanya merasa puas akan layanan yang diberikan. Anggota yang sudah merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh koperasi, tentu itu akan membuat anggota tetap memilih Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri sebagai langganannya.

Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri harus selalu menjaga kepercayaan konsumen/anggota dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada anggota. Pihak koperasi perlu menentukan kebutuhan konsumen/anggota sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan anggota Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri telah menerapkan berbagai strategi, yaitu dengan mengutamakan keramahan dan kesigapan pegawai dalam melayani anggota. Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri juga telah menjaga kualitas dari produknya, berbagai usaha promosi seperti pemberian sembako, kalender, dan bingkisan serta menyediakan tempat tunggu yang luas dan nyaman oleh pihak Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri. Namun berbagai strategi pemasaran yang diterapkan Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri ternyata belum mampu membangun kepuasan anggotanya.

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri Tahun 2016 - 2019

NO	TAHUN	JUMLAH ANGGOTA (orang)
1	2016	38
2	2017	59
3	2018	98
4	2019	144

Sumber: KSP Putra Jaya Mandiri, 2020

Tabel 1.1 menunjukkan adanya peningkatan jumlah anggota dari 2016 sampai 2019, yang pada awalnya anggota berjumlah 38 orang menjadi 144 pada tahun 2019.

Dilihat dari data keluhan anggota yang peneliti dapatkan dari pihak karyawan Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri, serta observasi yang peneliti lakukan di lapangan, banyak terjadinya keluhan yang dipermasalahkan oleh anggota, seperti pihak koperasi sudah menyediakan tempat tunggu yang luas dan menyediakan televisi, tetapi

masih ada anggota yang mengeluh tidak ingin datang ke kantor langsung karena merasa tidak nyaman. Pihak Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri juga berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi ada saja anggota yang tidak mau datang ke kantor langsung dengan alasan agar tidak lama menunggu. Ada juga anggota yang tidak mau datang ke kantor langsung agar tidak diketahui orang lain. Ada juga yang mengeluh jam operasional koperasi terlalu singkat, yang jam kerjanya sampai jam 2 siang. Karena jam operasional kantor hanya sampai jam 2 siang, ada juga yang mengeluh bunga tabungan terlalu rendah padahal bunga tabungan yang diberikan oleh pihak Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri sudah termasuk tinggi.

Yang dimaksud dengan anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri adalah nasabah yang menerima SHU setiap tahunnya, nasabah yang memiliki simpanan khusus dan simpanan wajib. Dengan situasi banyaknya keluhan yang terjadi tentu ini menjadi masalah yang serius bagi perkembangan koperasi kedepannya dan kemungkinan besar agar berdampak pada peningkatan jumlah anggota kedepannya. Agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota pihak Kopersai Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri juga harus mengetahui keinginan anggotanya. Berdasarkan permasalahan tersebut rumusan masalah penelitian ini adalah : 1) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar? 2) Bagaimanakah pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar? 3) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar?

Menurut Kolter dan Keller (Syaputra, 2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Artinya tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan fakta yang ada. Menurut (Syaputra, 2018), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya, seseorang konsumen yang merasa puas terhadap nilai yang diberikan oleh produk atau jasa kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Supranto (Syaputra, 2018), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik, dengan harapan

pelanggan akan mendapatkan kepuasan atas produk maupun pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Menurut (Risdiyanto & Saputra, 2016), penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa biasanya didasarkan atas kualitas yang melekat pada produk atau jasa tersebut. Semakin tinggi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan mempersepsikan bahwa barang atau jasa tersebut mempunyai nilai yang tinggi.

Berdasarkan kajian teoritik dan penelitian sebelumnya yang dijadikan bahan referensi dalam penelitian ini, dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar

Menurut Supranto (Syaputra, 2018), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik, dengan harapan pelanggan akan mendapatkan kepuasan atas produk maupun pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Tjiptono (Susiyanti & Asim, 2017), Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Susiyanti dan Asim (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. irumuskan hipotesis:

H1: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pada KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin.

2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar

Menurut Zhilin dan Peterson (Dharmawangsa Pelayun & Sudiksa, 2014), nilai pelanggan merupakan evaluasi hasil perbandingan persepsi seseorang terhadap hasil dari pelayanan, kualitas dan manfaat yang diberikan dengan pengorbanan yang dibayarnya. Menurut Butz dan Goodstein (Dharmawangsa Pelayun & Sudiksa, 2014), nilai pelanggan adalah komunikasi dua arah antara pelanggan dengan suatu perusahaan di mana hubungan tersebut dapat tercipta setelah seorang pelanggan memberikan penilaiannya terhadap suatu produk dan pelayanan yang ditawarkan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Efit Usvela, Nurul Qomariah dan Yohanes Gunawan Wibowo (2019), Tjokorda Gede Indra Dharmawangsa Pelayun dan Ida Bagus Sudika (2014) yang

mengatakan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis:

H2: Diduga Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pada KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar

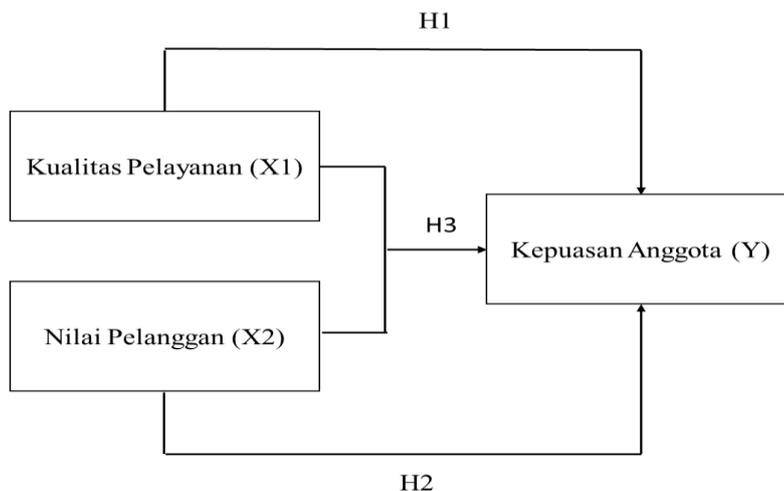
Penelitian yang mendukung hipotesis ini adalah penelitian Susiyanti dan Asim (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian Efit Usvela, Nurul Qomariah dan Yohanes Gunawan Wibowo (2019), Tjokorda Gede Indra Dharmawangsa Pemayun dan Ida Bagus Sudika (2014) yang mengatakan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis:

H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Pada KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif yang berbentuk asosiatif, yaitu meneliti “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri“. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber : Ratnasari (2015) dan Ikasari (2013)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Putra Jaya Mandiri pada periode 2019 sejumlah 144 orang. besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden berdasarkan metode slovin. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data tersebut dikumpulkan dengan wawancara langsung melalui kuesioner. Disamping itu, dipergunakan pula sejumlah data sekunder yang dikumpulkan melalui hasil observasi dan kepustakaan untuk mendukung ataupun memperkaya hasil analisis dalam penelitian ini. Data penelitian dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada responden. Instrumen penelitian yang digunakan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi uji t dan uji F.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan dalam uji validitas dan uji reliabilitas, menunjukkan bahwa bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel yang digunakan adalah valid dan reliabel, karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,3 dan koefisien reliabilitas (*alpha cronbach*) lebih besar dari 0,6. Dengan demikian seluruh variabel penelitian tersebut dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut. Berdasarkan pengujian asumsi klasik, model regresi terdistribusi normal, bebas multikolinieritas, dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi dapat dilanjutkan kembali.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.410	2.898		3.937	.000
	Kualitas pelayanan	.165	.049	.378	3.389	.001
	Nilai pelanggan	.579	.136	.475	4.254	.000

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2021

Rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 11,410 + 0,165 X_1 + 0,597 X_2$$

Dari persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut : Dilihat dari nilai $a = 11,410$, $b_1 = 0,165$ dan $b_2 = 0,597$. Hal ini berarti apabila nilai dari kualitas pelayanan (X_1) dan

nilai pelanggan (X_2) sama-sama nol (0), maka kepuasan anggota (Y) akan tetap ada sebesar 11,410. Dilihat dari nilai $b_1 = 0,165$. Hal ini berarti apabila nilai dari kualitas pelayanan (X_1) dinaikkan sebesar satu maka akan mengakibatkan kenaikan dari nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 0,165. Dilihat dari nilai $b_2 = 0,597$. Hal ini berarti apabila nilai nilai pelanggan (X_2) dinaikkan satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan dari nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 0,597. Dilihat dari nilai $b_1 = 0,165$ dan $b_2 = 0,597$. Hal ini berarti apabila nilai dari kualitas pelayanan (X_1) dan nilai pelanggan (X_2) sama-sama dinaikkan satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan dari kepuasan anggota (Y) sebesar satu satuan pada konstanta 11,410.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.595	4.18335

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2021

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai dari koefisien determinasi sebesar 60,9%. Hal ini berarti pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan (X_1) dan nilai pelanggan (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri adalah sebesar 60,9% dan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, difrensiasi produk, kepercayaan dan kemudahan transaksi.

Tabel 4. Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.410	2.898		3.937	.000
	Kualitas pelayanan	.165	.049	.378	3.389	.001
	Nilai pelanggan	.579	.136	.475	4.254	.000

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2021

1. Pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan anggota (Y)

Berdasarkan hasil pengujian melalui uji t menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri adalah positif dan signifikan. Dinyatakan signifikan karena $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$ yaitu $3,389 > 1,671$ Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis pertama diterima. Dari hasil penelitian diketahui

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan maka akan mengakibatkan kepuasan anggota akan meningkat juga. Peningkatan kepuasan anggota dapat diupayakan dengan meningkatkan indikator indikator yang terkandung dalam kualitas pelayanan. Implikasi pada penelitian ini akan terlihat ketika pihak koperasi mampu meningkatkan komponen komponen yang ada dalam kualitas pelayanan sehingga kepuasan anggota yang dihasikan Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kuswati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan anggota secara positif dan signifikan. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Susiyanti (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

2. Pengaruh Nilai pelanggan (X_2) Terhadap Kepuasan anggota (Y)

Berdasarkan hasil pengujian melalui uji t menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial dari nilai pelanggan (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri adalah positif dan signifikan. Dinyatakan signifikan karena $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$ yaitu $4,254 > 1,671$ Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis kedua diterima. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota yang berarti setiap peningkatan nilai pelanggan maka akan mengakibatkan kepuasan anggota akan meningkat juga. Peningkatan kepuasan anggota dapat diupayakan dengan meningkatkan indikator yang terkandung dalam variabel nilai pelanggan. Implikasi penelitian ini akan terlihat ketika Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri mampu meningkatkan nilai pelanggan sehingga kepuasan anggota yang mereka hasilkan akan optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Usvela (2019) yang menyatakan bahwa nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan Pemayun (2014) yang menyatakan bahwa nilai pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1550.658	2	775.329	44.303	.000 ^b
Residual	997.525	57	17.500		
Total	2548.183	59			

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2021

Berdasarkan hasil pengujian melalui uji F menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan (X_1) dan nilai pelanggan (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y) adalah positif dan signifikan. Hal ini didasarkan atas nilai dari F – hitung $>$ F – tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan maupun nilai pelanggan maka akan mengakibatkan kepuasan anggota akan meningkat juga. Peningkatan kepuasan anggota dapat diupayakan dengan meningkatkan indikator yang terkandung di dalam kualitas pelayanan dan nilai pelanggan. Implikasi penelitian ini akan terlihat ketika penerapan faktor faktor yang terkandung dalam kualitas pelayanan dipadukan dengan nilai pelanggan yang baik akan memunculkan kepuasan anggota yang maksimal di Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Putra Jaya Mandiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pemayun (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mampu mempengaruhi kepuasan anggota secara positif dan signifikan. Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan Ikasari (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Simpulan

Hasil pengujian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dilihat dari hasil t-test diperoleh t_1 -hitung adalah 3,389 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,001 sehingga hipotesis pertama diterima. Ada pengaruh positif dan signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota dilihat dari hasil t-test diperoleh t_2 -hitung adalah 4,254 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,000 sehingga hipotesis kedua diterima. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap

kepuasan anggota dilihat dari F-hitung adalah 44,303 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,15 sehingga hipotesis ketiga diterima.

Dari segi kualitas pelayanan pernyataan perlengkapan yang disediakan berupa kursi tunggu dan meja tunggu oleh KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin. Dari segi nilai pelanggan pernyataan karyawan KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar mampu untuk menyampaikan informasi dengan baik mendapat penilaian terendah maka sebaiknya pihak koperasi memberikan informasi baru secara tertulis baik melalui surat ataupun email agar lebih jelas dipahami. Dari segi kepuasan anggota dikarenakan pernyataan KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar memberikan kemudahan dalam bertransaksi mendapat penilaian terendah maka sebaiknya pihak koperasi melakukan beberapa penyesuaian seperti lebih intensif menjemput tabungan ataupun kredit langsung ketempat nasabah..

Daftar Pustaka

- Dharmawangsa Pemayun, T., & Sudiksa, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Veranda Cafe. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(12), 250930.
- 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.
- Risdwiyanto, A., & Saputra, S. G. (2016). Peran Citra Merek, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Persepsian terhadap Kepuasan Pelanggan: Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(2), 1.
- Susiyanti, & Asim. (2017). Pengaruh Citra Koprasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koprasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta. *Pengaruh Citra Koprasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koprasi Karyawan Rumah Sakit Anak Dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Syaputra, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Karya Abadi Simpan Pinjam Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 1.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia*, 5(2), 300–312.