
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Anggota Koperasi sebagai Variabel Mediasi

Ni Kadek Gita Purnamasari⁽¹⁾

I Gede Putu Kawiana⁽²⁾

IA. Mashyuni⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis, Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: gitapurnama344@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and cooperative image on member loyalty through satisfaction as a mediating variable. The population in this study were all members of the cooperative with a total of 95 members at KSU Sedana Masari in 2020 with a total sample of 95 respondents who were determined using the saturated sample method. Data was collected through observation, interviews, documentation, literature study, questionnaires. The data analysis technique used in this research is path analysis technique. Based on the results of the study, it can be seen that: Service Quality and Cooperative Image have a positive and significant effect on Cooperative Member Satisfaction at KSU Sedana Masari. Service Quality, Cooperative Image, and Member Satisfaction have a positive and significant impact on the Loyalty of Cooperative Members at KSU Sedana Masari. Service quality has a positive and significant effect on loyalty mediated by Cooperative Member Satisfaction at KSU Sedana Masari. Cooperative image has a positive and significant effect on loyalty mediated by Cooperative Member Satisfaction at KSU Sedana Masari.

Keywords: *Service Quality, Cooperative Image, Member Satisfaction, Member Loyalty*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi dengan jumlah 95 anggota pada KSU Sedana Masari tahun 2020 dengan jumlah sampelnya sebanyak 95 orang responden yang ditentukan menggunakan metode sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa: Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari. Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, dan Kepuasan Anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari. Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota*

Pendahuluan

KSU Sedana Masari merupakan sebuah lembaga yang bertugas mengelola dana masyarakat, lembaga ini merupakan lembaga intermediasi dimana nantinya ia akan menerima dana dan menyalurkan dana dari masyarakat kepada masyarakat, sehingga penting sekali bagi KSU Sedana Mesari untuk menjaga kualitas pelayanannya. Tabungan, deposito, maupun kredit merupakan jenis produk yang dikeluarkan KSU Sedana Mesari untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun jumlah anggota menabung pada KSU Sedana Masari pada tahun 2016 – 2020 dapat ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 1: Jumlah Anggota pada KSU Sedana Masari Periode Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Anggota
2016	137
2017	142
2018	147
2019	139
2020	95

Sumber :Data dari KSU Sedana Masari, 2020

Berdasarkan Tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa jumlah anggota pada KSU Sedana Masari mengalami penurunan dari tahun 2018 – 2020, bahkan ditahun 2020 jumlah anggota pada KSU Sedana Masari hanya mencapai 95 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pada anggota KSU Sedana Masari sangat kurang. Setiap tahunnya ada anggota yang keluar dari keanggotaan KSU Sedana Masari.

Dari penjabaran salah seorang karyawan dari KSU Sedana Masari menyatakan bahwa, penurunan anggota yang terjadi belum dapat dipastikan faktor penyebabnya. Pihak KSU Sedana Mesari dalam upaya menanggulangi hal tersebut berusaha untuk tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik, selalu bersikap sopan, ramah, selalu bekerja cepat, dan berusaha untuk komunikatif. Pelayanan selalu menjadi hal yang diutamakan karena dengan pelayanan diharapkan anggota koperasi merasa puas dan nyaman untuk melakukan transaksi. Perasaan nyaman tersebut diharapkan akan membuat anggota untuk betah terus melakukan transaksi.

Dari kualitas yang baik tersebut kedepannya diharapkan akan menimbulkan citra baik dalam masyarakat. Citra yang baik akan membuat masyarakat percaya dan yakin untuk melakukan transaksi pada KSU Sedana Mesari. Citra akan menarik minat masyarakat untuk mau terus menjadi anggota karena koperasi dapat dipercaya kinerjanya.

Menurut Oliver (dalam Sangadji dan Sopiah, 2013) loyalitas adalah bentuk komitmen seseorang untuk tetap melakukan pembelian secara terus menerus terhadap produk, walaupun ada pilihan lain, dan usaha promosi yang dilakukan pesaing untuk merubah pola perilaku pembelian. Menurut Gurjeet Singh dalam Mowen & Minor (2001) kepuasan konsumen sebuah sikap yang tampil setelah konsumen merasakan manfaat dari produk. Kualitas pelayanan adalah serangkaian upaya yang dilakukan perusahaan untuk bisa memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Citra adalah wujud kesan pada sebuah objek yang muncul setelah seseorang mendapatkan informasi dari produk tersebut (Safitri,dkk: 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Nggaur (2018) dan Pranoto (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Berdasarkan hal tersebut, maka ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Penelitian yang dilakukan oleh Pranoto (2010) dan Amalana (2016) yang menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Melihat hal tersebut, maka ditarik hipotesis sebagai berikut:

H2 : Diduga bahwa Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006), dan Nggaur (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Melihat hal tersebut, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H3 : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Penelitian yang dilakukan oleh Amalana (2016) dan Pranoto (2010) yang menyatakan bahwa citra koperasi berpengaruh positif terhadap loyalitas. Melihat hasil tersebut, maka ditarik hipotesis sebagai berikut:

H4 : Diduga bahwa Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Penelitian yang dilakukan oleh Pranoto (2010) dan Dharmayanti (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

H5 : Diduga bahwa Kepuasan Anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Pranoto (2010) dan Dharmayanti (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Melihat hasil penelitian tersebut, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

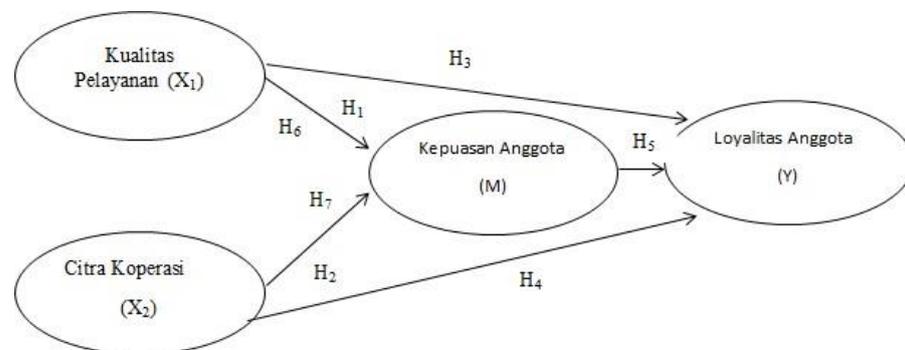
H6 : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari.

Pranoto (2010) dan Amalana (2016) yang menyatakan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Melihat hal tersebut maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H7 : Diduga bahwa Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sedana Masari

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dimana datanya dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan diolah menggunakan teknik analisis jalur. Penelitian ini dilaksanakan di KSU Sedana Masari, yang beralamat di JL. Prof. Dr. I. B. Mantra, Gg. Telaga Sari No 1 A Ketewel, Sukawati, Gianyar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi dengan jumlah 95 anggota pada KSU Sedana Masari tahun 2020. Keseluruhan populasi dijadikan sampel dengan penentuan menggunakan metode sampel jenuh. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Pranoto (2010) dan Amalana (2016)

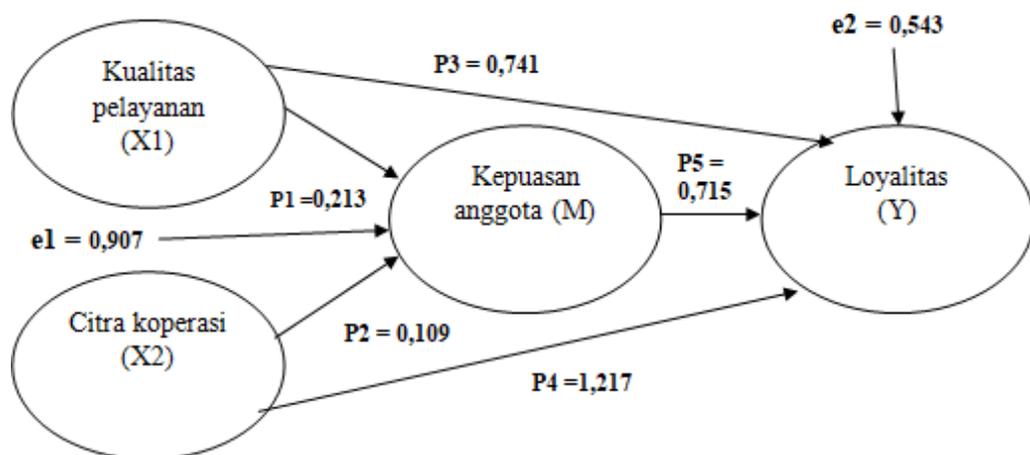
Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapatkan bahwa data dalam penelitian ini valid dan reliable karena memiliki nilai koefisien korelasi diatas 0,30 dan nilai *alpha* diatas 0,60.

Berdasarkan uji t model 1 diperoleh nilai *beta* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,213. Nilai *beta* sebesar 0,213 merupakan nilai *path* atau jalur P1. Nilai *beta* variabel citra koperasi sebesar 0,109. Nilai *beta* sebesar 0,109 merupakan nilai *path* atau jalur P2.

Berdasarkan uji t model 2 diperoleh nilai *beta* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,741. Nilai *beta* sebesar 0,741 merupakan nilai *path* atau jalur P3. Nilai *beta* variabel citra koperasi sebesar 1,217. Nilai *beta* sebesar 1,217 merupakan nilai *path* atau jalur P4. Nilai *beta* variabel kepuasan anggota sebesar 0,715. Nilai *beta* sebesar 0,715 merupakan nilai *path* atau jalur P5.

Berdasarkan uji R² yang tampak pada tabel 4.13 diperoleh nilai $e1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,177^2} = \sqrt{0,823} = 0,907$. Berdasarkan uji R² yang tampak pada tabel 4.15 diperoleh nilai $e2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,705^2} = \sqrt{0,295} = 0,543$. Interpretasi dari hasil analisis jalur dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah (2022)

Hasil pengujian *path analysis* model I pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Sedana Masari diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,213 dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSU Sedana Masari. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan menyebabkan kepuasan anggota KSU Sedana Masari semakin meningkat.

Hasil pengujian *path analysis* model I pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota di KSU Sedana Masari diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,109 dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ berarti citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSU Sedana Masari.

Hasil pengujian *path analysis* model II pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari diperoleh nilai koefisien regresi 0,741 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari.

Hasil pengujian *path analysis* model II pengaruh citra koperasi terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari diperoleh nilai koefisien regresi 1,217 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti citra koperasi berpengaruh positif terhadap loyalitas. Maka dapat disimpulkan bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari.

Hasil pengujian *path analysis* model II pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari diperoleh nilai koefisien regresi sebesar kepuasan anggota memiliki koefisien positif sebesar 0,715 dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ berarti kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di KSU Sedana Masari.

Hasil pengujian dengan uji sobel pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan dimediasi kepuasan anggota di KSU Sedana Masari diperoleh nilai t hitung = 2,721 lebih besar dari t tabel = 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh dalam menjadi variabel mediasi pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi pada KSU Sedana Masari.

Hasil pengujian dengan uji sobel pengaruh citra koperasi terhadap loyalitas dengan dimediasi kepuasan anggota di KSU Sedana Masari diperoleh nilai t hitung = 2,886 lebih kecil dari t tabel = 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh dalam menjadi variabel mediasi pada citra koperasi terhadap loyalitas anggota.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas baik secara langsung ataupun dimediasi oleh kepuasan anggota. Melihat hasil penelitian KSU Sedana Masari perlu memberikan pelatihan

kerja kepada para pegawainya agar para pegawai dapat mengembangkan *skill* mereka. Dengan perkembangan *skill* nantinya para pegawai bisa lebih cekatan dalam bekerja. KSU Sedana Masari harus terus melakukan evaluasi kerja terhadap pegawainya. Evaluasi ini nantinya bisa dijadikan penilaian oleh pegawai agar mampu meningkatkan hasil kerjanya. Hasil kerja yang baik dari pegawai akan membuat para anggota percaya dengan kualitas dari KSU Sedana Masari. KSU Sedana Masari perlu mengevaluasi produk yang diluncurkan. Penilaian terhadap produk dilakukan untuk bisa meningkatkan kualitas produk dari KSU Sedana Masari. Sehingga nantinya produk yang diluncurkan oleh KSU Sedana Masari dapat memenuhi harapan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2015). *Manajemen Pemasaran. Cetakan empat, Edisi 1*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, cv. Bandung.
- Arista. (2011). Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek Dan Citra Merek. Terhadap Minat Beli Konsumen. *Jurnal Aset*, 13(1), 37-45.
- Arsyad, Soeratno. (2008). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Azizah, Luluk, Nur. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang Banyu Biru. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 2. No 1. Universitas Islam Lamongan.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*, New Delhi: Tata McGraw. Hill.
- Budiastari, Sita. (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim Di Jakarta. *Warta Semen Beton Indonesia* Vol 10, No 1.
- Dulkhatif. dan dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study PT. Noken Mulia Tama Semarang. *Jurnal Of Manajemen*. Vol 2. No 2. Jurusan Manajemen dan Bisnis Unpand. Semarang.
- Dwi Putra., dan Ni Wayan Ekawati. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3, 2017: 1674-1700.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate “Dengan Program IBM SPSS 25”*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Hadiwidjadja, Rini, Dwiyani. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Mal wat Tamwil. *Jurnal Ilmu Akutansi*. Vol 10. No 2. Falkutas Ekonomi Terbuka.
- Haryeni dan dkk. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol 19. No 2. Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas

- Hidayat, Dedi, Rahmat dan Firdaus, Muhammad, Riza. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*. Vol 2. No 3. Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2016). *Metode Penelitian Bisnis “untuk Akuntansi & Manajemen”*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.