

---

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Danu Artha Tabanan

Ni Made Ratna Febianti<sup>(1)</sup>  
I Wayan Suartina<sup>(2)</sup>  
Ni Wayan Wina Premayani<sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia  
e-mail: [ratnafbnt00@gmail.com](mailto:ratnafbnt00@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality and product innovation on member satisfaction at the Danu Artha Tabanan Cooperative. The total population of the study was 322 people and a sample of 76 people with the slovin technique where the sample determination method was by non probability sampling technique. The data analysis techniques used are research instrument tests, namely validity and reliability tests, classical assumption tests and multiple liner regression analysis (T test and F test). Based on the results of the analysis, it was found that: (1) The quality of service has a positive and partially significant effect on member satisfaction. (2) product innovation has a positive and partially significant effect on member satisfaction. (3) service quality and product innovation have a simultaneous positive and significant effect on member satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality ; Product Innovation; Member Satisfaction*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan inovasi produk terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan. Jumlah populasi penelitian sebanyak 322 orang dan sampel sebanyak 76 orang dengan teknik slovin dimana metode penentuan sampel dengan teknik *non probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda (Uji t dan Uji F). Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota. (2) inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota. (3) kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan ; Inovasi Produk ; Kepuasan Anggota*

### Pendahuluan

Pemasaran adalah kombinasi kegiatan terkait untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai serta mengembangkan promosi, distribusi, pelayanan dan harga sehingga kebutuhan konsumen terpuaskan pada tingkat keuntungan (Sudaryono 2016). :42). (Kotler & Keller, 2016)

---

menyatakan bahwa pemasaran adalah proses membangun komunikasi terpadu yang bertujuan memberikan informasi tentang barang atau jasa yang berkaitan dengan kepuasan kebutuhan dan keinginan manusia.

Menjaga agar anggota tetap bahagia merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena anggota yang tidak puas cenderung mengungkapkan kebencian terhadap orang lain dan calon anggota. Salah satu cara organisasi/perusahaan menjaga kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017: 47). Koperasi sebagai kegiatan ekonomi yang tumbuh dari masyarakat lebih dari sekedar LSM yang lahir dari kemauan, tenaga dan partisipasi masyarakat. Koperasi Danu Artha adalah koperasi simpan pinjam yang berlokasi di Jl. Wisnu, Desa Batannyuh, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan. Koperasi Danu Artha memiliki tujuan untuk kemaslahatan masyarakat dan tingginya minat masyarakat untuk menyelamatkan koperasi ini, sehingga kualitas pelayanan dan inovasi produk sangat diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Di tahun 2019, banyak orang yang tertarik untuk menabung, membangun kredit dan berinvestasi di Koperasi Danu Artha. Namun pada tahun 2020, anggota tabungan, kredit dan deposito mengalami penurunan

Kualitas layanan adalah sebuah konsep dalam strategi pemasaran yang berfokus pada asumsi bahwa pelanggan memiliki harapan dan perusahaan berusaha untuk menyeimbangkan harapan tersebut dengan mencapai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tefera & Govender, 2017). Selain kualitas pelayanan, inovasi produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota. Kotler dan Armstrong (2016) mengatakan bahwa inovasi produk adalah proses mengembangkan ide-ide kreatif dan mengubahnya menjadi produk yang bermanfaat. Inovasi produk merupakan kombinasi dari berbagai proses yang saling mempengaruhi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Sudiarth (2018) dimana penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Selain itu dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian Khuswati., dkk (2019) juga melaporkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari. Selanjutnya penelitian Setiawan et al., (2021), dimana penelitian yang dilakukan juga menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

---

H1 : Diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota ialah inovasi produk. Inovasi produk merupakan proses pengembangan gagasan yang kreatif dan mengubahnya menjadi produk yang bermanfaat Kotler dan Armstrong (2016). Inovasi produk berkaitan erat dengan peluncuran produk. Salah satu bentuk dari inovasi produk adalah adanya produk baru. Produk baru meliputi produk orisinal, produk yang disempurnakan, produk yang dimodifikasi dan merek baru yang dikembangkan melalui usaha riset dan pengembangan Haryono dan Mamiyati (2017). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Rukmana (2019) yang menemukan bahwa inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dari Ismail dkk (2021) juga menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada CV. AFCO Group.

H2 : Diduga inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

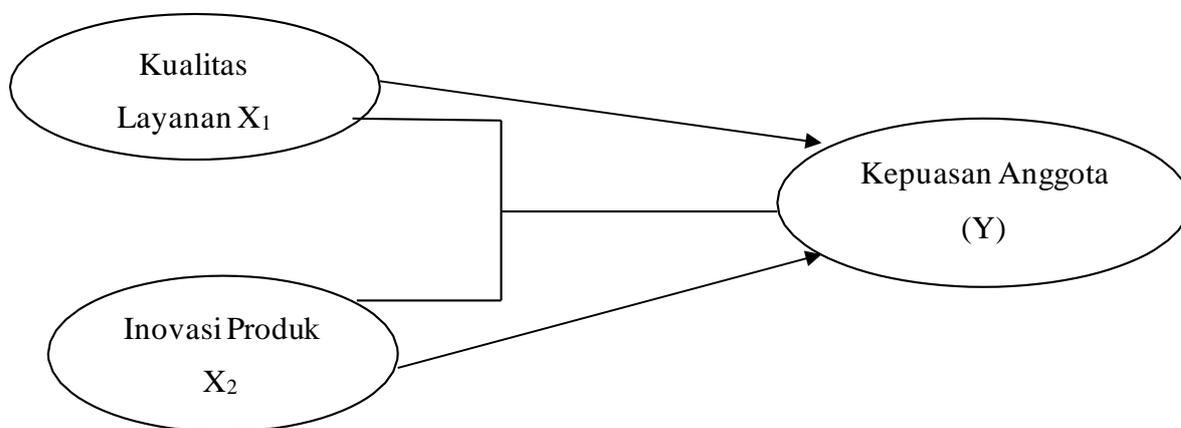
Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan kepada orang lain maupun calon anggota. Salah satu cara yang dilakukan organisasi/perusahaan untuk menjaga kepuasan anggota yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir, 2017:47).

Selain kualitas pelayanan, inovasi produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota. Inovasi produk adalah proses mengembangkan ide-ide kreatif dan mengubahnya menjadi produk yang bermanfaat. Kotler dan Armstrong (2016). Inovasi produk erat kaitannya dengan peluncuran produk. Salah satu bentuk inovasi produk adalah adanya produk baru. Produk baru meliputi produk asli, produk yang disempurnakan, produk yang dimodifikasi dan merek baru yang dikembangkan melalui penelitian dan pengembangan Haryono dan Mamiyati (2017). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rukmana (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian Aspiyah (2021) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan.

H3 : Diduga kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

## **Metode Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diajukan diatas dan pembahasan teori maka kerangka pemikiran dari Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan anggota pada Koprasi Danu Artha Tabanan dapat dijelaskan Kualitas Pelayanan (X1) dapat dipengaruhi secara parsial terhadap Kepuasan Anggota (Y), Inovasi Produk (X2) dapat dipengaruhi secara parsial terhadap Kepuasan Anggota (Y), Kualitas pelayanan (X1) dan Inovasi Produk (X2) dapat dipengaruhi secara simultan terhadap Kepuasan Anggota (Y).



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Lokasi Penelitian ini adalah pada Koprasi Danu Artha yang beralamat Di Jl. Wisnu Marga, Desa Batannyuh, Kecamatan Marga, Kabupten Tabanan. Adapun objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh masyarakat di Desa Kuwum yang berjumlah 332 orang. Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah berjumlah 76 orang. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling*. Penggunaan teknik analisis dalam penelitian ini yaitu dengan analisis regresi linear berganda, kemudian uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji T dan uji F.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian**

No	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Ket	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1 – X1.5			0,909	
2	Inovasi Produk (X2)	X2.1-X2.3	> 0,30	Valid	0,907	Reliabel
3	Kepuasan Anggota (Y)	Y1-Y3			0,864	

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 1 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas kemudian hasil uji reliabilitas yang digunakan telah valid dimana terlihat dari nilai koefisien korelasi  $> 30$  dan telah reliabel dimana dapat dilihat melalui nilai cronbach alpha diatas 0,60

### Karakteristik Responden

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (org)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	40	52,6
		Perempuan	36	47,4
		<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>
2	Usia	<25 tahun	43	56,6
		>40 tahun	16	21,1
		26-35 tahun	13	17,1
		36-40 tahun	4	5,3
		<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>
3	Pendidikan Terakhir	Diploma	1	1,3
		Sarjana	5	6,6
		SMA/Sederajat	70	92,1
		<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>
4	Lama Menjadi Anggota	1-2 Tahun	58	76,3
		2-5 Tahun	18	23,7
		<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden segi jenis kelamin lebih banyak laki – laki yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 52,6%, sedangkan perempuan sebanyak 36 orang atau 47,4%. Responden segi usia terbanyak berusia antara <25 tahun sebanyak 43 orang atau 56,6%, sedangkan responden paling sedikit berusia 36-40 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 5,3%. Responden segi pendidikan terakhir terbanyak pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 70 orang atau 92,1%, sedangkan responden paling sedikit dengan pendidikan terakhir diploma sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3%. Responden segi lama bekerja terbanyak yaitu 1-2 tahun 58 atau 76,3%. Sedangkan paling sedikit 2-5 tahun sebanyak 18 atau 23,7.

**Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
	Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig
Kualitas Layanan (X1)		0,713	1.403	.002
Inovasi Produk (X2)	0,200	0,713	1.403	.627

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 3 menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Seluruh

variabel bebas yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas. Nilai kedua variabel masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 <sup>a</sup>	.531	.518	.68178

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,531. hal ini berarti 53,1% variasi variabel Kepuasan Anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Inovasi Produk (X2). Sedangkan sisanya (100% - 53,1% = 46,9%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian seperti citra koperasi, yaitu citra koperasi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_1$ -hitung = 3,149 lebih besar dengan nilai  $t_{tabel} = 1,993$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Makna positif dan signifikan berarti, apabila terjadi peningkatan kualitas layanan maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Setiawan et al., (2021), dimana penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata Viyata Viyata Virajati Seskoad di Bandung. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah anggota koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung yang berjumlah 674 orang dengan alamat Jalan Gatot Subroto No. 96, Bandung, Jawa Barat. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 87 responden dan metode deskriptif yang digunakan adalah simple random sampling. Metode pengumpulan informasi untuk penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan menggunakan google form tool. Analisis penelitian Khuswati et al., (2019) juga melaporkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari. Kemudian juga penelitian Ruswandi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi mahasiswa Universitas Pasundan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh positif dan signifikan antara inovasi produk terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_2$ -hitung = 5,507 lebih besar dengan nilai  $t_{tabel} = 1,993$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Makna positif dan signifikan berarti apabila terjadi peningkatan inovasi produk maka akan diikuti oleh

meningkatnya kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian dari Rukmana (2019) dimana dalam penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah Kota Medan. Penelitian dari Ismail dkk (2021) juga menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada CV. AFKO Group. Kemudian penelitian dari Sepang (2021) juga menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan oleh nilai  $F$  hitung = 41.257 >  $F$  tabel = 3,12 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa secara simultan kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Makna positif dan signifikan berarti apabila terjadi peningkatan kualitas layanan bersama-sama dengan inovasi produk maka akan meningkatkan juga kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Rukmana (2019) yang menemukan bahwa kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian dari Aspiyah (2021) juga menyatakan bahwa kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan.

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.739	.311		2.375	.020
Kualitas Layanan	.303	.096	.299	3.149	.002
Inovasi Produk	.485	.088	.523	5.507	.000

Sumber : Data diolah (2022)

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota artinya apabila terjadi peningkatan kualitas layanan maka akan meningkatkan juga kepuasan anggota. Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Danu Artha Tabanan. Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota artinya apabila terjadi peningkatan inovasi produk maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota. Kualitas layanan dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota

---

pada Koperasi Danu Artha Tabanan. Artinya apabila terjadi peningkatan kualitas layanan secara bersama-sama dengan inovasi produk maka akan meningkatkan kepuasan anggota.

### Daftar Pustaka

- Arianto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif 1* (2)
- Aswin Maulina. 2021. Pengaruh kredit koperasi simpan pinjam terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi simpan pinjam (KSP) damai Kecamatan Gangga, Kabupaten Lombok Utara. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Darian Dharmawan dan Berlianto. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone*. *Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Karawaci*
- Della Aristyana dkk. 2021. Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi di KSP Putra Jaya Mandiri di Batubulan Kangin, Gianyar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata. Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata 1* (3), 1007-1017, 2021
- Demak Claudia dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Equity Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfa Scorpii. *Jurnal Ekonomi, Sosial Dan Humaniora 3* (10), 65-69
- Dewi Sartika dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Nanas Di Desa Kualu Nenas, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. *INOVASI, 14* (2) 2018, 84-97
- Edi Rustanto dan Oktavian Syah. 2022. Kualitas Pelayanan Perizinan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM Di Pulo Gadung Jakarta Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora 8* (2), 318-326
- Enny Khuswati dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi 4* (2) 89-98
- Haryono dan Marniyati. 2017. Pengaruh *Market Orientation*, Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis Dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing
- Ibrahim dan Windarti 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Donut Madu. *Jurnal Manajemen Bisnis Vol 1 No 2*
- Imas Fatimah Hasnatika dan Numida. 2018. Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada UKM “Duren Kamu Pasti Kembali” di Kota Serang. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 3, Desember 2018. ISSN 2460-8211*
- Jose Muhammad Dan Arlin Ferlina Mochammad Trenggana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UBER CAR (Studi Pada Konsumen Uber Car di Kota Bandung). *eProceedings of Management 4* (3)
- Kurnia Sari dkk. 2021. Pentingnya Inovasi Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Berulang Pada Brand Iphone Di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen 8* (1), 181-187
- Maramis dkk. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 6* (3)
- Margareth Aliatul Maimuna. 2020. Pengaruh Harga, Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Toko Handmadeshosby. *Universitas Islam Malang*