



ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KSP. MADANI NTB

Oleh

I Nengah Arsana*¹, Topan Siswanto², Rosya Wardani³, I Wayan Nuada⁴, I Made Murjana⁵

¹Jurusan Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram

^{2,3,5}Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram

Jl. Pendidikan No. 1 Mataram, Telp. (0370) 632051

⁴Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi 45 Mataram

e-mail: *¹inengaharsana2@gmail.com, ²topansiswanto45@gmail.com,

³rosyia3112@gmail.com, ⁴wayannuada@gmail.com, ⁵imademurjana270963@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi kualitas jasa secara parsial dan simultan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP. Madani NTB yang berjumlah 8.569 orang yang tersebar di wilayah Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Utara dan Kota Mataram, jumlah sampel sebanyak 210 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah proportionate stratified random sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis model regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Variabel dimensi kualitas jasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB adalah variabel tangible, responseveness, assurance dan empathy, sedangkan variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB. 2) Variabel dimensi kualitas jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB.

Kata Kunci: *Dimensi Kualitas Jasa, Kepuasan Anggota, KSP.Madani NTB*

PENDAHULUAN

Peran koperasi di masyarakat sangat penting, dimana koperasi merupakan salah satu pilar perekonomian nasional, khususnya untuk masyarakat kelas menengah kebawah. Disamping itu lembaga koperasi diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Mengingat pentingnya keberadaan koperasi, khususnya peran koperasi simpan pinjam (KSP) di masyarakat sebagai penggerak roda perekonomian dan salah satu lembaga keuangan non bank yang menghimpun dana dari para anggota dan kemudian disalurkan

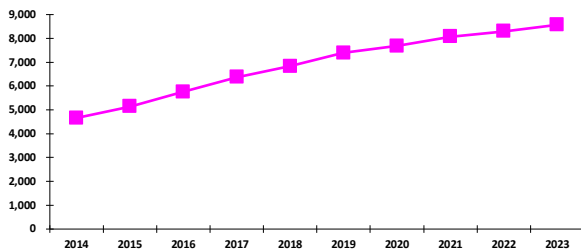
kembali kepada anggota dalam bentuk pemberian pinjaman.

Kegiatan usaha KSP memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan kegiatan usaha lainnya, dimana sumber dana kegiatan operasionalnya sebagian besar berasal dari anggotanya yang mempercayakan dananya untuk dikelola oleh KSP. Oleh karena itu koperasi harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh para anggota, ketidakmampuan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh anggota akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan anggota dan akhirnya anggota akan mengambil keputusan untuk



berhenti menjadi anggota. Kepercayaan anggota meningkat akan memberi pengaruh positif bagi koperasi, sehingga koperasi mampu mempertahankan dan bahkan mampu meningkatkan jumlah anggotanya.

Demikian halnya yang dilakukan oleh KSP. Madani NTB, dimana koperasi mampu menjaga kepercayaan para anggotanya, sebagaimana dapat dijelaskan pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Perkembangan Jumlah Anggota KSP.Madani NTB periode 2014 – 2023

Sumber : Data sekunder (diolah).

Berdasarkan gambar 1 di atas dapat dikatakan bahwa jumlah anggota KSP.Madani NTB terus mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2014 jumlah anggotanya sebanyak 4.661 orang meningkat menjadi 8.569 orang pada tahun 2023 atau ada peningkatan sebanyak 3.908 orang (83,85%) selama periode 2014-2023, dalam hal ini ada peningkatan rata-rata setiap tahun sebanyak 432 orang (9,32%).

Salah satu faktor untuk bisa menjaga kepercayaan anggota, koperasi harus mampu mencipatakan kepuasan anggota. Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller, 2007:177)^[1] Ini berarti, apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak positif bagi koperasi, sebaliknya apabila anggota tidak puas atas pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak kurang baik bagi koperasi. Pengukuran kepuasan pelanggan atau anggota dapat dilakukan dengan memperhatikan kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota. Pengukuran kualitas

jasa pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Fatihudin dan Firmansyah, 2019:209)^[2]

Banyak penelitian yang sudah melakukan penelitian dengan indikator variabel dimensi kualitas jasa untuk mengukur kepuasan anggota koperasi, diantaranya dilakukan oleh Marsono dan Nawangsari (2018)^[3], Yusuf dan Raheni (2019)^[4], Ginting dan Barus (2022)^[5], Maruli, dkk (2022)^[6], dan Anam, dkk (2024)^[7] dengan hasil penelitian menyatakan bahwa seluruh variabel dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responseveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Namun ada beberapa hasil penelitian yang menyatakan bahwa tidak seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, penelitian Syuhada, dkk (2019)^[8] menyatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, penelitian Rokhmah, dkk (2023)^[9] menyatakan bahwa variabel *reliability*, *responseveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, dan penelitian Sunindyo (2021)^[10] menyatakan bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi,

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responseveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB.

LANDASAN TEORI

Koperasi Simpan Pinjam

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995^[11] menyatakan bahwa kegiatan usaha simpan pinjam adalah kegiatan yang dilakukan untuk



menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya. Diperjelas oleh Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 02/PER/M.KUKM/II/2017^[12] bahwa kegiatan usaha simpan pinjam meliputi : 1) Menghimpun simpanan berjangka dan tabungan koperasi dari anggota, calon anggota, koperasi lain dan/atau anggotanya. 2) Memberikan pinjaman kepada anggota, calon anggota, koperasi lain dan/atau anggotanya; dan 3) Dalam kegiatan usaha simpan pinjam wajib mengelola keseimbangan sumber dana dan penyaluran pinjaman

Kepuasan Anggota

Kegiatan pokok usaha simpan pinjam adalah melayani para anggotanya, baik dalam hal penghimpunan simpanan maupun dalam hal pemberian pinjaman, dimana koperasi berupaya melayani para anggotanya dengan baik dan bisa menciptakan kepuasan anggota. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller, 2007:177), dengan demikian nilai yang dipikirkan pelanggan didasarkan pada perbedaan antara apa yang didapatkan oleh pelanggan dengan apa yang diberikannya.

Lebih lanjut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman, sejauh mana pelanggan sangat senang atas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan sangat bergantung pada interaksi atau waktu di mana pelanggan dan penyedia bertemu. Fatihudin dan Firmansyah (2019:191).

Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan atas harapan dengan kinerja layanan yang diterima.

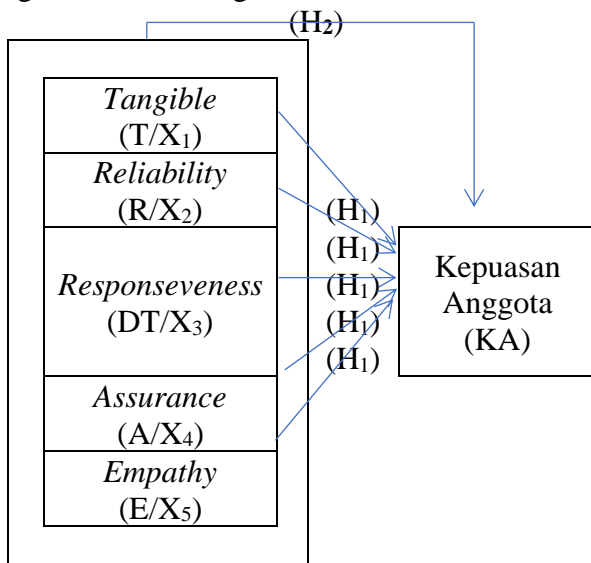
(Halim, dkk.(2021)^[13]. Menurut Tjiptono (2014)^[14] Kualitas jasa adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan akan puas manakala layanan yang diberikan kualitasnya baik, sesuai harapan pelanggan, oleh karena itu perusahaan jasa hendaknya mampu mengimplementasikan hal tersebut guna memberikan rasa puas bagi pelanggannya. Kualitas layanan juga ditujukan untuk mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang sudah ada (*existing customer*) dan membangun kerjasama di masa mendatang (Lovelock, et al, 2002:192)^[15].

Dalam studi mengenai *Servqual* (*Service Quality*) oleh Parasuraman, dkk (1998) dalam Halim, dkk (2021) dan Fatihudin dan Firmansyah (2019:191) terdapat 5 (lima) variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : 1) *Tangible*, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi pengukuran penampilan fisik seperti : gedung, kelengkapan fasilitas dan penampilan karyawan. 2) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, meliputi pengukuran akurasi informasi, penanganan konsumen, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, penyediaan pelayanan tepat waktu, dll. 3) *Responseveness*, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, meliputi pengukuran kesigapan karyawan dalam melayani, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan pelanggan, dll. 4) *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, meliputi pengetahuan karyawan produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dll. 5) *Empathy*,



yaitu memperikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, meliputi pengukuran kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan landasan teori tersebut di atas, maka kerangka penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu dan kerangka penelitian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini :

- H₁ : Diduga dimensi kualitas jasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB.
- H₂ : Diduga dimensi kualitas jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis

menggunakan statistic. Sugiyono, (2019:16)^[16]. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data lapangan (*field research*) yang pengumpulan datanya dilakukan secara langsung di lapangan dengan membagikan kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Sugiyono,(2018:136)^[17] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP. Madani NTB yang berjumlah 8.569 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ukuran samapel menurut Roscoe dalam Sugiyono,(2018:155) ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500, karena dalam penelitian ini akan melakukan analisis regresi ganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jadi dalam penelitian ini sebanyak 35 kali dari jumlah variabel yang diteliti, yaitu 35 x 6 = 210.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, dimana anggota populasinya tidak homogen dan berstrata secara proporsional Sugiyono,(2018:140) karena anggota populasi KSP. Madani NTB menyebar di 3 kabupaten-kota di Pulau Lombok, dengan demikian jumlah sampel pada masing-masing kabupaten-kota, sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel Anggota KSP.Madani NTB Tahun 2023

No	Kab/Kota	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)
1.	Lombok Utara	4.565	112
2.	Lombok Barat	2.204	54
3.	Mataram	1.800	44
Jumlah		8.569	210

Sumber : data diolah

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan



penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Sugiyono,(2018:225) Pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden tentang tanggapan mengenai kualitas jasa pelayanan yang diterima oleh anggota KSP. Madani NTB.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- 1) *Tangible*, yang menggambarkan kondisi penampilan fisik, peralatan dan teknologi, penampilan karyawan dan tipe pelayanan.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan, penanganan permasalahan anggota, dan kemampuan karyawan dapat diandalkan.
- 3) *Responsiveness*, merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, dan kesiap-sediaan dalam membantu kesulitan anggota.
- 4) *Assurance*, mencakup rasa aman bertransaksi, kemampuan komunikasi dalam melayani anggota, dan mempunyai kemampuan pengetahuan dalam pelayanan.
- 5) *Empathy*, meliputi kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing anggota, terkait penyelesaian setiap transaksi dan perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi anggota.

Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan anggota, yang mencakup mengerjakan dengan benar setiap transaksi jasa koperasi, jasa simpan pinjam yang ditawarkan menguntungkan anggota, dan pelayanan yang diberikan selalu berorientasi pada kepuasan anggota.

Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden dan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, menyajikan

data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Sugiyono,(2018:232). Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic. Sugiono, (2019:16).

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang meyakinkan, maka akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total, dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 Wiyono, (2011:112)^[18]. Instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alfa Cronbach*, uji reabilitas dapat dikerjakan secara bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan. Ghozali, (2016:47)^[19] Jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ maka dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel.

Metode regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh persepsi kualitas jasa terhadap pengambilan keputusan anggota KSP. Madani NTB, dengan formula persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota (KA)

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X₁ = *Tangible* (T)

X₂ = *Reliability* (R)

X₃ = *Responsiveness* (DT)

X₄ = *Assurance* (A)

X₅ = *Emphaty* (E)

Sebelum model regresi linier berganda digunakan, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik agar model regresi yang diperoleh nantinya menghasilkan penaksir yang tidak bias, sehingga hasil perhitungan dapat diinterpretasikan dengan efisien dan akurat. Dalam melaksanakan pengujian ini, beberapa asumsi klasik yang dipergunakan :



Uji Normalitas, dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov*, dimana data dinyatakan berdistribusi normal, jika signifikansi $> 0,05$ dengan menggunakan taraf signifikan $0,05$. (Wiyono,2011:149)

Uji Multikolinearitas, digunakan untuk mengetahui adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Analisis regresi yang baik semestinya tidak terjadi hubungan korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan cara memperhatikan angka VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Menurut Ghozali (2018:108)^[20], jika nilai tolerance $\leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$, maka terjadi multikolinearitas, jika nilai tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas, digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi, pada penelitian ini menggunakan uji park (Wiyono, 2011:160), yaitu meregresikan nilai residual (L_{nei}^2) dengan masing-masing variabel independen, dengan kriteria : jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, berarti terdapat heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan, sebagai berikut :

Uji *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat” (Kuncoro,2007:81)^[21] dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, hal ini menunjukkan masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji *F* pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang

dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat” (Kuncoro,2007:82), dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap dependen, dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang meyakinkan dalam menguji model penelitian. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Cronbach Alpha
Tangible	T ₁	0,767	0,135	0,642
	T ₂	0,746		
	T ₃	0,714		
	T ₄	0,548		
Reliability	R ₁	0,792	0,135	0,691
	R ₂	0,781		
	R ₃	0,788		
Responseveness	DT ₁	0,264	0,135	0,712
	DT ₂	0,461		
	DT ₃	0,500		
Assurance	A ₁	0,669	0,135	0,700
	A ₂	0,691		
	A ₃	0,703		
Empathy	E ₁	0,755	0,135	0,609
	E ₂	0,769		
	E ₃	0,729		
Kepuasan Anggota	KA ₁	0,681	0,135	0,761
	KA ₂	0,800		
	KA ₃	0,831		
	KA ₄	0,734		

Sumber : Data diolah, 2024



Berdasarkan tabel 1 di atas, bahwa item-item pernyataan dari 210 responden dinyatakan valid, karena semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan hasil uji reliabilitas dari variabel *tangible* (T_{1-4}), *reliability* (R_{1-3}), *responseveness* (DT_{1-3}), *assurance* (A_{1-3}), *empathy* (E_{1-3}) dan Kepuasan Anggota (KA_{1-4}) diperoleh nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ ini menunjukkan bahwa data dari kuesioner dinyatakan *reable* dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*, sebagaimana dapat dijelaskan pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		210
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.29090861
	Absolute Differences	
	Positive	.054
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 ^c

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas, besarnya nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,057 dimana $> 0,05$ ini berarti bahwa data berdistribusi normal dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangible	.633	1.580
Reliability	.554	1.806

<i>Responseveness</i>	.548	1.823
<i>Assurance</i>	.571	1.750
<i>Empathy</i>	.629	1.590

Sumber : Data Diolah, 2024

Pada tabel 3 di atas, bahwa semua nilai VIF masing-masing variabel < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,01$ hal ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tersebut bebas dari multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dijelaskan pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	B	Std. Error	Beta	t	sig.
1 (Constant)	-8.329	2.810		-2.964	.003
LnT	2.294	2.034	.101	1.128	.261
LnR	-.458	1.824	-.023	-.251	.802
LnDT	-.028	2.030	-.001	-.014	.989
LnA	.890	2.024	.041	.440	.660
LnE	.869	1.886	.041	.461	.646

a. Dependent Variable: Lnei2

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa t_{hitung} LnT (1,128), LnR (-0,251), LnDT (-0,014), LnA (0,440) dan LnE (0,461), sedangkan t_{tabel} dengan $df = n - 5$ atau $210 - 5 = 205$ adalah sebesar 1,972. Karena nilai t_{hitung} terendah adalah -0,251 dan tertinggi adalah 1,128 berada pada $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda, bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, bahwa variabel dimensi kualitas jasa berpengaruh signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB. Pengujian hipotesis



dilakukan dengan Uji t dan Uji F, hasil uji t dapat dilihat pada tabel 5 dan hasil uji f dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	B	Un-std	Std	t	Sig.
		Coeff	Coef		
1 (Constant)	.354	.265		1.337	.183
Tangible	.239	.065	.225	3.693	.000
Reliability	.068	.060	.074	1.139	.256
Responseveness	.245	.065	.247	3.777	.000
Assurance	.161	.063	.165	2.566	.011
Empathy	.207	.060	.213	3.475	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota
Sumber : Data diolah, 2024

Dari hasil pengujian pada table 5 di atas, maka diperoleh koefisien regresi pada persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.354 + 0.239 X_1 + 0.068 X_2 + 0.245X_3 + 0.161 X_4 + 0.207 X_5$$

dimana :

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = *Tangible*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Responseveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Empathy*

Nilai konstanta (α) sebesar 0,354 menunjukkan bahwa ketika variabel *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responseveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *empathy* (X₅) diasumsikan sama dengan nol, maka kepuasan anggota (Y) pada KSP. Madani NTB akan positif sebesar 0,354. Nilai koefisien X₁ sebesar 0,239 artinya jika nilai variabel independen lainnya tetap dan X₁ mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota naik sebesar 0,239.

Nilai koefisien X₂ sebesar 0,068 artinya jika nilai variabel independen lainnya tetap dan X₂ mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota naik sebesar 0,068.

Nilai koefisien X₃ sebesar 0,245 artinya jika nilai variabel independen lainnya tetap dan X₃ mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota naik sebesar 0,245.

Nilai koefisien X₄ sebesar 0,161 artinya jika nilai variabel independen lainnya tetap dan X₄ mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota naik sebesar 0,161.

Nilai koefisien X₅ sebesar 0,207 artinya jika nilai variabel independen lainnya tetap dan X₅ mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota naik sebesar 0,207.

Uji t

Jadi berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 di atas, dari 5 variabel independen yang diuji diperoleh hasil t_{hitung} masing-masing sebesar *tangible* (3,693), *reliability* (1,139), *responseveness* (3,777), *assurance* (2,566) dan *empathy* (3,475), kemudian t_{tabel} diperoleh dengan pengujian 2 sisi, dengan derajat kebebasan (df) = n – k – 1 (210 – 5 – 1 = 204) dengan hasil t_{tabel} sebesar 1,972.

Secara parsial hanya 4 variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,972) yaitu *tangible* (3,693), *responseveness* (3,777), *assurance* (2,566) dan *empathy* (3,475), sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan t_{hitung} (1,139) < t_{tabel} (1,972).

Uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responseveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *empathy* (X₅) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a



Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.145	5	3.829	44.163	.000 ^b
Residual	17.687	204	.087		
Total	36.832	209			

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan nilai dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai $f_{hitung} (44,163) > f_{tabel} (2,258)$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% seluruh variabel dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responseveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,508 seperti tampak pada tabel 7 di bawah ini, menunjukkan bahwa kemampuan variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responseveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) dalam menjelaskan kepuasan anggota (Y) pada KSP.Madani NTB adalah sebesar 50,80% sedangkan sisanya 49,20% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.508	.294

Sumber : Data diolah, 2024

Pembahasan

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa tidak keseluruhan dari variabel dimensi kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB, hanya 4 (empat) variabel yang berpengaruh signifikan, yaitu : *tangible*, *responseveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan variabel *reliability* tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB.

Kualitas jasa dalam dimensi layanan *tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Marsono dan Nawangsari (2018), Syuhada, dkk (2019), Ginting dan Barus (2022), Maruli, dkk (2022), dan Rokhmah, dkk (2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa dalam bentuk wujud penampilan (*tangible*) yang diberikan kepada anggota koperasi sangat memadai, fasilitas peralatan dan teknologi yang memadai, fasilitas fisik yang menarik, fasilitas yang dimiliki sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan, dan karyawan berpenampilan ramah dan sopan. Dengan bentuk wujud penampilan yang ditunjukkan oleh KSP. Madani NTB kepada para anggotanya dengan perasaan dan ekspresi bahagia dan nyaman.

Kualitas jasa dalam dimensi layanan kehandalan karyawan (*reliability*) hasilnya menunjukkan pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota, hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Maulana, dkk (2023)^[22]. Ini menunjukkan bahwa berbagai langgota ayanan yang menyangkut kehandalan yang diberikan oleh KSP. Madani NTB kurang memuaskan bagi para anggotanya, seperti pemenuhan janji kurang ditepati, kurang akomodatif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh anggota, dan kemampuan karyawan dalam melayani anggota kurang dapat diandalkan. Oleh karena itu, pelayananan dari kehandalan perlu ditingkatkan dengan menciptakan kepuasan anggota melalui pelayanan yang lebih baik, seperti melakukan pelatihan-pelatihan kepada karyawan secara rutin terkait prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Kualitas jasa dalam dimensi daya tanggap (*responseveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Marsono dan Nawangsari (2018), Ginting dan Barus (2022), dan penelitian



Maruli, dkk (2022). Ini berarti kualitas jasa dalam dimensi *responseveness* yang diberikan oleh KSP. Madani NTB kepada para anggotanya sudah sesuai dengan harapan, sehingga anggota merasa puas atas layanan yang diberikan oleh KSP. Madani NTB, dimana karyawan selalu memberitahukan kepada anggota mengenai kapan pelayanan dilakukan, karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ketika anggota meminta pelayanan transaksi, dan karyawan KSP. Madani NTB selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh anggota dengan baik. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan, dengan kecepatan dan ketepatan respon yang diberikan akan memberikan nilai positif bagi anggota, sehingga akan meningkatkan kepuasan anggota.

Kualitas jasa dalam dimensi keyakinan atas pelayanan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil ini sejalan hasil penelitian Syuhada, dkk (2019), penelitian Ginting dan Barus (2022). Ini berarti kualitas jasa dalam dimensi *assurance* yang diberikan oleh KSP. Madani NTB kepada para anggotanya sudah baik dan anggota merasa yakin atas layanan yang diberikan oleh koperasi, anggota merasa aman saat melakukan transaksi di koperasi, karyawan selalu komunikatif dalam melayani anggota. Hal ini perlu dipertahankan, dengan keyakinan rasa aman yang diberikan oleh koperasi, maka anggota akan merasa aman dan yakin menggunakan jasa-jasa koperasi, khususnya dalam hal menyimpan dananya di KSP. Madani NTB.

Kualitas jasa dalam dimensi kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil ini sejalan hasil penelitian Syuhada, dkk (2019), Ginting dan Barus (2022), dan penelitian Maruli, dkk (2022). Ini berarti kualitas jasa dalam dimensi *empathy* yang diberikan oleh KSP. Madani NTB kepada para anggotanya sudah baik dan anggota merasa mendapat perhatian secara individu atas layanan yang

diberikan oleh koperasi, karyawan dapat memahami dengan baik tentang menyelesaikan setiap transaksi yang terjadi dengan anggota, dan koperasi memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para anggotanya. anggota.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Variabel dimensi kualitas jasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB adalah variabel *tangible* dengan t_{hitung} (3,693), *responseveness* dengan t_{hitung} (3,777), *assurance* dengan t_{hitung} (2,566) dan *empathy* dengan t_{hitung} (3,475) > dari t_{tabel} sebesar 1,972, sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB dengan t_{hitung} sebesar 1,139 < dari t_{tabel} sebesar 1,972.
2. Variabel dimensi kualitas jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada KSP. Madani NTB dengan f_{hitung} sebesar 44,163 > dari f_{tabel} sebesar 2,258.
3. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengenai variabel dimensi kualitas jasa, yang hanya mampu menjelaskan sebesar 50,80% pengaruhnya terhadap kepuasan anggota, sedangkan ada beberapa variabel lain seperti kualitas produk, harga, strategi pemasaran, dan yang lainnya mempengaruhi kepuasan anggota.

Saran

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menambah variabel penelitian, tidak hanya variabel kualitas jasa juga perlu menambah variabel lain, seperti variabel kualitas produk, harga, strategi pemasaran, dan lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, P. and Keller, K. L., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, diterjemahkan oleh : Benyamin Molan, PT. Indeks.
- [2] Fatihudin, D., dan Firmansyah, A., 2019, Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan), Cetakan 1, DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV Budi Utama), Yogyakarta.
- [3] Marsono, S., dan Nawangsari, E., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen dan Karyawan AUB Pancasila Surakarta, Jurnal Ekonomi dan Perbankan, Vol 3, No.2, 2579-5597, <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank/issue/view/56>
- [4] Yusuf, D., dan Raheni, C., 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu, Jurnal Sinar Manajemen, Vol 6, No.2, 94-100, <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/853>
- [5] Ginting, N., dan Barus, I., 2022, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam, Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan, Vol 10, No.2, 554-568, <https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/PKWU/index>.
- [6] Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., Peny, T. L. L., 2022, Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(10), 407-421, <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>.
- [7] Anam, C., Qomariah, N., Rusdiyanto, 2024, Service Quality Study on Customer Satisfaction at KSP Asri Bondowoso, Dynamic Management Journal, Vol 8, No.3, 674-691, <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/dmj>.
- [8] Syuhada, N., Rizal, S., Midesia, S., 2019, Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Cabang Aceh, JII: Jurnal Investasi Islam, Vol.IV, No.2, 181-200, <http://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jii>
- [9] Rokhmah, S. N., dan Ningsi, B. A., 2023, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Ubasyada Ciputat Dengan Menggunakan Analisis Regresi Logistik Biner, Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika, Vol 4, No.3, 1787-1797, <http://lebesgue.lppmbinabangsa.id/index.php/home>.
- [10] Sunindy, A., 2021, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang, Jurnal Keunis (Keuangan dan Bisnis), Vol 9, No.1, 1-12, <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis>.
- [11] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995, Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 19.
- [12] Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 02/Per/M.KUKM/II/2017 tanggal 9 Februari 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No.15/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi.
- [13] Halim, F., Kumiullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., Novela, V., 2021, Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan 1, Yayasan Kita Menulis.
- [14] Tjiptono, F., 2014, Pemasaran Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- [15] Lovelock, Christopher, and Wright, L., 2002, Principles Of Service Marketing and



- Management, Ed.2, Prentice Hall, New Jersey.
- [16] Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Ed.2, Alfabeta, Bandung.
- [17] Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Bisnis, Ed. 3, Alfabeta, Bandung.
- [18] Wiyono, G., 2011, Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS.20, Edisi Pertama, Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, Yogyakarta.
- [19] Ghozali, I., 2016, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 23, Edisi 8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [20] Ghozali, I., 2018, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [21] Kuncoro, M., 2007, Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi, Ed.3, Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, Yogyakarta.
- [22] Maulana, M. A., Nur, Y., Khair, A. U., 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Multi Media Grafika Makasar, Maloma: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol 1, No.3, 119-131, <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/malomo/issue/view/165>