



## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN JASA KOPERASI SERBA USAHA PEMUDA KISARAN

<sup>1</sup>Dian Ayu Andriani\*, <sup>2</sup>Hilmiatus Sahla

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Asahan

E-mail : <sup>1</sup>dianayu767@gmail.com <sup>2</sup>hilmiasibarani3@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan anggota secara simultan dan parsial. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden dan data sekunder berupa jurnal penelitian terdahulu, buku. Sampel penelitian yaitu berjumlah 85 orang. Metode Analisis yang digunakan adalah Regresi linear berganda dan analisis deskriptif dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $21,694 > 3,11$ , dengan nilai  $sig < 0,05$ , artinya simultan kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Pemuda kisaran. Dan hasil uji – t menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $4,142 > 1,988$ , dengan nilai  $sig < 0,05$  dan pada variabel citra merek nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,208 > 1,988$ , dengan nilai  $sig < 0,05$ , maka secara parsial kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Pemuda kisaran dan nilai  $R^2 = 0,330$  berarti 33 % kualitas pelayanan, citra merek mampu menjelaskan kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran sedangkan sisanya 67% di jelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini yang belum diteliti.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Anggota, Asahan

### I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan usaha yang ber azas kekeluargaan, dimana usaha yang memiliki tujuan menyejahterakan anggota dan masyarakat, di dalam Undang-Undang No. 17 tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi.

Banyaknya koperasi yang sudah ada menjadikan adanya persaingan diantara koperasi, untuk bisa bersaing tentunya diperlukan strategi yang tepat. Untuk keberhasilan strategi yang dilakukan tentunya tidak

terlepas dari dukungan anggota koperasi. Koperasi harus meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggotanya, karena kepuasan anggota salah satu sumber utama dalam suatu organisasi.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda merupakan koperasi simpan pinjam yang diperuntukan untuk masyarakat yang memiliki usaha kecil yang terletak di kecamatan Kisaran Barat, kabupaten Asahan. Faktor yang dapat meningkatkan kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan upaya pembuktian koperasi akan ekspektasi yang dirasakan anggota setelah bergabung menggunakan produk jasa koperasi tersebut. Selain kualitas pelayanan, kepuasan anggota juga



melihat dari faktor citra merek karena citra adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang dari produk yang ditawarkan organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap penggunaan jasa Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran.

### **Kepuasan Anggota**

Nailis (2019) menjelaskan bahwa sesuatu yang dipergunakannya ketika mengkonsumsi suatu produk atau jasa bisa disebut juga dengan kepuasan anggota. Ukuran penilaian dilihat dengan apakah yang dirasakan anggota memiliki dampak yang besar daripada harapan yang diinginkannya. Anggota koperasi dapat juga dikatakan sebagai pelanggan, karena berhubungan dalam aktivitas operasional koperasi lebih dari satu kali dalam pembelian produk jasa yang ditawarkan koperasi.

Menurut Kotler (2000;30) menjelaskan kepuasan dalam definisi yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Pelanggan akan merasa kecewa jika kinerja anggapan produk yang sudah dibeli tidak sesuai ekspektasi pelanggan.

### **Indikator Pengukuran Kepuasan Anggota/ Pelanggan**

Menurut Fandy (2011;453) menjelaskan terdapat empat indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu

1. Konfirmasi Harapan
2. Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan

3. Minat Pembelian Ulang
4. Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Aswati dan Sudarso (dalam Enny, 2019) kualitas layanan yang optimal dan berkualitas dimana ada perbandingan. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap anggota dan koperasi, layanan yang berkualitas akan menciptakan hubungan yang baik diantara keduanya.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan (Enny, 2019) adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

### **Citra Merek**

Menurut Keller dan Kotler (2009:340) menjelaskan bahwa, citra merek dalam hal ini adalah keyakinannya terhadap produk koperasi yang ditawarkan kepada anggota koperasi. Agar tidak kalah dengan para pesaing, citra merek perlu disampaikan melalui sarana komunikasi secara *offline* maupun melalui media *online*.

### **Indikator Citra Merek**

Menurut Keller dan Kotler (2015) ada beberapa indikator yang mempengaruhi citra merek, yaitu :

1. Persepsi konsumen terhadap pengenalan produk
2. Persepsi Konsumen terhadap kualitas produk
3. Persepsi konsumen terhadap ukuran



4. Persepsi konsumen terhadap daya tahan
5. Persepsi konsumen terhadap warna produk
6. Persepsi konsumen terhadap harga
7. Persepsi konsumen terhadap lokasi

## II. METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Koperasi KSU Pemuda Kisaran yang berlokasi di jalan diponegoro. Waktu Penelitian dimulai bulan juni sampai Agustus 2020.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu anggota koperasi KSU Pemuda yang berjumlah 85 orang. Sampel Penelitian adalah sampel jenuh, yaitu menggunakan jumlah populasi keseluruhan menjadi sampel.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penelitian ini yaitu: Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data berupa buku-buku dan jurnal yang dapat dijadikan referensi yang berhubungan dengan permasalahan pada penelitian diperoleh dengan studi pustaka serta mengakses melalui internet.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran tentang Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran

Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran merupakan koperasi yang telah berdiri selama 30 tahun. Koperasi ini berada di jalan

diponegoro kabupaten Asahan.

Anggota koperasi sejak pertama berdiri hingga saat ini mayoritas adalah orang atau individu yang termasuk dalam organisasi muhammadiyah. Anggota koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran terdiri dari bermacam profesi pekerjaan seperti karyawan swasta, PNS, pedagang, wiraswasta, dan yang lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh koperasi ini kepada anggotanya tidak hanya sebagai mitra usaha saja, khususnya pada anggota koperasi yang muhammadiyah, koperasi membuat acara silaturahmi bersama anggota koperasi.

### Analisa Deskriptif Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 60 orang (70,6%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 25 orang (29,4 %) berjenis kelamin perempuan. Usia responden 26 – 35 tahun sebanyak 16 orang ( 18,8%), berusia 36 – 45 tahun berjumlah 37 orang (43,5%) sedangkan sisanya sebanyak 32 orang (37,6 %) berusia lebih dari 45 tahun. Tingkat pendidikan responden diperoleh 21 orang (24,7 %) untuk lulusan SLTP, 41 orang lulusan SLTA (48,2%), dan 23 orang (27,1%) lulusan Sarjana. Pekerjaan responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta berjumlah 17 orang ( 20,0 %), Pedagang berjumlah 50 orang (58,8 %), PNS berjumlah 8 orang (9,4%), wiraswasta 10 orang (11,8%).

### Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden, distribusi jawaban responden yaitu sebagai berikut:



## 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel 1. Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)								
Pernyataan	Keterangan						TOTAL	
	KS	%	S	%	SS	%	Jumlah	%
P1	2	2,4	25	29,4	58	68,2	85	100
P2	4	4,7	17	20,0	64	75,3	85	100
P3	3	3,5	23	27,1	59	69,4	85	100
P4	3	3,5	32	37,6	50	58,8	85	100
P5	2	2,4	39	45,9	44	51,8	85	100

## 2. Variabel Citra Merek (X2)

**Tabel 2. Variabel Citra Merek**

Variabel Citra Merek (X2)								
Pernyataan	Keterangan						TOTAL	
	KS	%	S	%	SS	%	Jumlah	%
P6	2	2,4	21	24,7	62	72,9	85	100
P7	3	3,5	20	23,5	62	72,9	85	100
P8	4	4,7	26	30,6	55	64,7	85	100

## 3. Variabel Kepuasan Anggota (Y)

**Tabel 3. Variabel Kepuasan Anggota**

Variabel Kepuasan Anggota (Y)								
Pernyataan	Keterangan						TOTAL	
	KS	%	S	%	SS	%	Jumlah	%
P9	2	2,4	39	45,9	44	51,8	85	100
P10	5	5,9	31	36,5	49	57,6	85	100
P11	4	4,7	40	47,1	41	48,2	85	100
P12	8	9,4	41	48,2	36	42,4	85	100

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Berdasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan

anggota Koperasi Serba Usaha (KSU)

Pemuda Kisaran dapat dikatakan valid pada *Corrected item-total correlation* > 0,2133. Hasil pengujian validitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini valid.

**Tabel 4. Uji Validitas**



r. hitung Variabel X1	r. hitung Variabel X2	r. hitung Variabel Y	r. tabel	Keterangan
(X1.1) 0,560	(X2.1) 0,729	(Y.1) 0,642	0,2133	Valid
(X1.2) 0,565	(X2.2) 0,566	(Y.2) 0,647	0,2133	Valid
(X1.3) 0,377	(X2.3) 0,524	(Y.3) 0,696	0,2133	Valid
(X1.4) 0,530		(Y.4) 0,524	0,2133	Valid
(X1.5) 0,499				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan tersebut menjelaskan bahwa hasil pengujian penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada

*Cronbach alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>CronbachAlpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	.742	Reliabel
Citra Merek (X2)	.773	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	.811	Reliabel

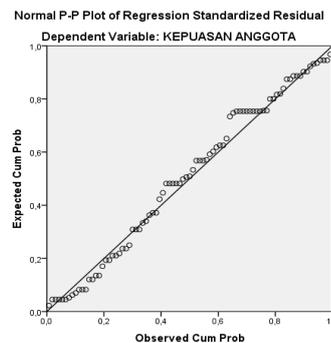
### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji Asumsi Klasik terdiri atas uji normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikolinearitas

menyebarkan mengikuti garis diagonal dan pada tabel Kolmogorof-Smirnov nilai *Asymp. Sig* > 0,05 maka artinya data terdistribusi normal.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah antara variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi data yang normal atau tidak. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode grafik dan Kolmogorof-Smirnov. Berdasarkan pada gambar tersebut, menjelaskan bahwa titik-titik



Gambar 2. Grafik Normal P-Plot

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Tabel 6. Kolmogorov-smirnov test



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,47316003
Most Extreme Differences	Absolute	,103
	Positive	,061
	Negative	-,103
Kolmogorov-Smirnov Z		,950
Asymp. Sig. (2-tailed)		,327

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai tolerance > 0,1 atau VIP <10 maka di indikasikan

bahwa model regresi tidak memiliki gejala multikolinieritas. Berdasarkan tabel tersebut, menjelaskan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 7. Uji Multikolinieritas**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.728	1.734
.728	1.734

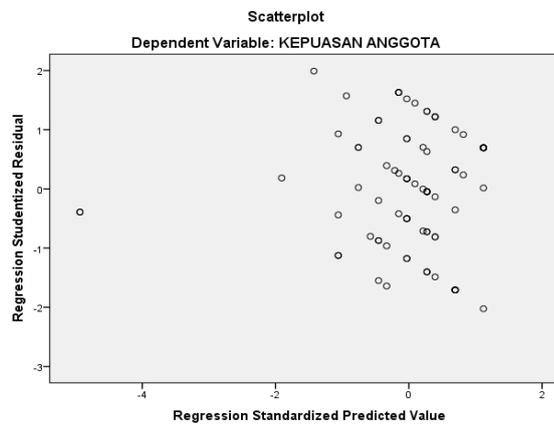
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot. Indikasi terjadinya heterokedastisitas tampak pada pola tertentu yang dibentuk dalam plot. Apabila tidak terlihat adanya pola tertentu serta titik-titik penyebaran diatas dan dibawah sumbu Y= 0, maka

tidak diindikasikan adanya heterokedastisitas.

Berdasarkan gambar tersebut, menjelaskan bahwa titik-titik plot tidak membentuk pola tertentu dan cenderung menyebar disekitar sumbu Y= 0, artinya bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 3. Scatterplot-heterokedastisitas**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = 2,754 + 0,455X_1 + 0,324X_2 + e$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut : nilai konstanta = 2,754 berarti tanpa adanya pengaruh kualitas pelayanan, dan citra merek, nilai konstanta dianggap nol, maka nilai kepuasan anggota KSU Pemuda Kisaran tetap sebesar 2,754. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,455 artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan anggota

KSU Pemuda Kisaran akan naik sebesar 0,455. Sedangkan nilai koefisien regresi citra merek (X2) = 0,324 artinya jika citra merek meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan anggota KSU Pemuda Kisaran akan naik sebesar 0,324.

### Uji Simultan (Uji – F)

Berdasarkan tabel tersebut, menjelaskan bahwa, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $21,694 > 3,11$ , dengan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, secara simultan kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Pemuda kisaran.

**Tabel 8 Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96,456	2	48,228	21,694	,000 <sup>b</sup>
Residual	182,297	82	2,223		
Total	278,753	84			

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

b. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Uji Parsial (Uji – t)

Berdasarkan tabel tersebut, menjelaskan bahwa, pada variabel

kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $4,142 > 1,988$ , dengan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$



ditolak, dan pada variabel citra merek nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,208 > 1,988$ , dengan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak secara parsial

kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSU Pemuda kisaran.

**Tabel 9 Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,754	2,287		1,204	,232		
KUALITAS PELAYANAN	,455	,110	,434	4,142	,000	,728	1,374
CITRA MEREK	,324	,147	,231	2,208	,030	,728	1,374

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan tabel tersebut, nilai  $R^2 = 0,330$  berarti 33 % kualitas pelayanan, citra merek mampu menjelaskan kepuasan anggota

Koperasi Serba Usaha (KSU) Pemuda Kisaran sedangkan sisanya 67% di jelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini yang belum diteliti.

**Tabel 10 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 <sup>a</sup>	,346	,330	1,491

a. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya peneliti ucapkan atas pendanaan penelitian dan publikasi yang dibiayai oleh Yayasan Universitas Asahan Anggaran tahun 2020 dan terimakasih juga kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Asahan.

### DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi keduabelas.

Jilid 1. Cetakan keempat. Jakarta: PT Indeks.

Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke dua. Bandung: Penerbit Alfabet.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Anita Itsna Nur Syarifah dan Suchatiningsih. 2015. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan (Studi Kasus*



*pada Koperasi  
Purnakaryawan Listrik  
Negara-PURLINA Semarang).*  
Economic Education Analysis  
Journal, Vol.4, No.3, ISSN  
2252 – 6544, hal 1-23.

Nailis Syuhada, dkk. 2019. *Pengaruh  
Faktor-Faktor Kualitas  
Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Anggota Koperasi  
Mitra Dhuafa (KOMIDA)  
Cabang Aceh Tamiang.*III:  
Jurnal Investasi Islam, Vol.IV,  
No. 2, hal 181-200

Enny Khuswati dan Dessy Triana  
Relita. 2019. *Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Koperasi  
Terhadap Kepuasan Anggota  
Koperasi Simpan Pinjam  
(KSP) Bhakti Lestari  
Kecamatan Sungai Tebelian.*  
JURKAMI: Jurnal Pendidikan  
Ekonomi, Vol.4, No.2 , e-ISSN  
2541-0938 hal 91-98

Widiyanti, Ninik dan Y.W Sunindhia.  
*Koperasi dan Perekonomian  
Indonesia.* Cetakan Kelima.  
Jakarta: PT. Rineka Cipta.  
2008