

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI**

(STUDI PADA ANGGOTA KOPERASI WANITA SRIKANDI DI
PASREPAN, DESA PURWOASRI, KECAMATAN SINGOSARI)

Fadhila Nur Khaliza, Sri Nuringwahyu, Karina Utami Anastuti

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail : fadhilakudil26@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian untuk mengetahui apakah variabel citra kerjasama dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atau simultan terhadap kepuasan anggota. Penelitian yang digunakan kuantitatif. Observasi, wawancara, kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Populasi penelitian ini anggota Koperasi Wanita Srikandi.

Hasil penelitian ini perubahan citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berdampak pada kepuasan anggota (Y) di koperasi wanita Srikandi. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,976 besarnya kontribusi bersama seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 97,6%. Sedangkan sisanya sebesar 2,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci : Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan anggota

ABSTRACT

This research is to find out whether the variables of cooperation image and service quality have a partial or simultaneous effect on member satisfaction. Research used quantitative. Observations, interviews, questionnaires are the data collection methods used. The population of this study is members of the Srikandi Women's Cooperative.

The results of this study change the image of the cooperative (X1) and service quality (X2) have an impact on member satisfaction (Y) in the Srikandi women's cooperative. The test results for the coefficient of determination show a value of 0.976, the joint contribution of all independent variables to the dependent variable is 97.6%. While the remaining 2.4% is influenced by variables that were not examined by this study..

Keywords: Cooperative Image, Service Quality, Member Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, sector ekonomi dan keuangan sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Kesadaran akan pentingnya pengelolaan keuangan yang baik mendorong masyarakat mencari alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan ekonomi mereka. Salah satu alternatif yang memiliki potensi untuk mengurangi kesenjangan sosial dalam masyarakat adalah koperasi. Koperasi, dengan prinsip kebersamaan dan keadilan, memberikan akses dan kesempatan yang lebih adil bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi. Melalui koperasi, kesenjangan ekonomi antara individu dan kelompok dapat diperkecil dan memberikan kesempatan bagi masyarakat terpinggirkan untuk memperbaiki kondisi ekonomi mereka.

Berdasarkan Detik.com, Komite Ekonomi dan Industri Nasional (KEIN) secara penuh mendukung pengembangan koperasi sebagai bagian penuh kepada pemerintah untuk memberi solusi mengatasi kesenjangan ekonomi masyarakat. Sesuai dengan nilai-nilai Pancasila, koperasi harus menjadi contoh realitas komitmen pemerintah untuk menyelenggarakan menciptakan keadilan untuk semua warga negara Indonesia. Selain itu, peran koperasi sebagai tulang punggung perekonomian harus tetap dipertahankan dan diwujudkan dalam kehidupan nyata.

Semangat tolong menolong dalam koperasi menjadi sarana memperbaiki kondisi perekonomian, seperti yang ditegaskan Moh. Hatta (Sari, 2019). Selama pandemi Covid-19, koperasi menjadi alternatif menarik bagi masyarakat dalam menemukan peluang ekonomi baru. Dengan pemberdayaan yang konsisten, koperasi dapat menjadi solusi dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan dan mengatasi kesenjangan sosial serta ekonomi.

Citra Koperasi yang positif, kepercayaan masyarakat, dan transparansi

dalam koperasi memiliki peran kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap koperasi. Dengan imej yang baik dan pelayanan yang unggul, anggota koperasi merasa dihargai, didukung, dan mendapatkan manfaat yang signifikan dari keterlibatan mereka dalam koperasi. Anggota yang sangat puas akan mendorong kontribusi yang lebih aktif, memperkuat kepercayaan, dan memberikan dukungan berkelanjutan bagi koperasi, sehingga berdampak pada keuntungan yang berkelanjutan bagi koperasi.

Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Kecamatan Singosari berdiri sejak tahun 2010. Koperasi ini sangat membantu anggotanya dalam hal meminjam uang dalam jangka waktu pendek dan panjang. Meskipun hanya melayani kebutuhan anggotanya, jumlah anggota koperasi mengalami penurunan yang drastis. Penurunan jumlah anggota terjadi pada tahun 2018, namun mengalami sedikit kenaikan pada tahun 2019-2020.

Penguraian latar belakang diatas, peneliti memiliki minat meneliti lebih lanjut yang Berdasarkan hasil pra penelitian berjudul “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi (Studi Pada Anggota Koperasi Wanita Srikandi Di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari)

1. Apakah citra koperasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?
3. Apakah citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Evaluasi penyusunan, implementasi, dan pengawasan program yang ditujukan untuk menciptakan, membentuk, dan memelihara hubungan yang berkontribusi positif antara kedua belah pihak dan pasar sasaran disebut manajemen pemasaran (Kotler dalam Melati, 2021: 30).

Citra Perusahaan

Indrasari (2019:94) menyatakan bahwa citra merupakan persepsi konsumen terhadap kualitas yang terkait dengan suatu merek atau perusahaan. Persepsi pelanggan tentang perusahaan tercermin dalam ingatan mereka.

Koperasi

Menurut Undang-Undang tentang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992, adalah kelompok ekonomi yang dibentuk oleh perseorangan atau badan resmi yang berfungsi sebagai badan ekonomi dan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi yang terkait dengan gerakan sosialisme.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:60), kualitas layanan yang baik dan layak diklasifikasikan sebagai satisfaction jika layanan tersebut sesuai dengan harapan. Namun, jika hasil yang diberikan melampaui harapan para klien, maka dianggap sebagai kualitas yang baik.

Kepuasan Anggota

Menurut Kotler dari tahun 1994 (dalam Tjiptono dari tahun 2000:146), kepuasan pelanggan adalah anggapan seseorang setelah mereka mencocokkan kemampuan mereka untuk melakukan sesuatu dengan harapan mereka.

Hubungan Antar Variabel

Menurut Indrasari (2019:95), setiap perusahaan harus mencoba untuk menampilkan diri mereka dengan citra yang paling baik di mata para konsumen untuk

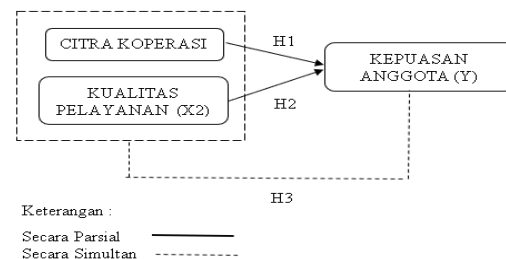
dapat mempertahankan mereka sebagai pelanggan. Mengkresmentasikan produk dengan citra merek yang positif dapat meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap produk tersebut dan mendorong mereka untuk menjadi klien yang terobsesi.

Kepuasan akan terjadi jika anggota percaya bahwa barang tersebut memiliki ciri-cir yang baik, yaitu citra pembuat, citra produk dan citra pengguna. Kenangan anggota tentang merek dikenal sebagai citra merek. Pandangan yang lebih baik tentang produk akan menciptakan rasa bahagia yang lebih mendalam, sedangkan Pandangan yang lebih buruk tentang produk akan menghasilkan rasa bahagia yang lebih kecil.

Menurut Indrasari (2019:88), para konsumen dalam industri jasa akan merasa senang jika mereka menerima bantuan seperti harapan mereka.

Dalam hal ini suatu perusahaan atau koperasi dapat dikatakan sebagai perusahaan atau koperasi yang baik apabila dapat menyediakan barang atau jasa dengan cara yang diinginkan anggotanya. Tingkat kepuasan anggota adalah indicator kualitas pelayanan dengan membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan serupa lainnya.

Kerangka Hipotesis



Hipotesis Penelitian

H1 : Variabel Citra Koperasi (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

H2 : Variable Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

H3 : Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Peneliti dalam mendapatkan hasil dengan menggunakan metode kuantitatif. Yang man digunakannya data penelitian yang memiliki data berwujud penyajian angka serta menganalisis dengan penggunaan statistik.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini akan dilakukan di KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari, Malang, Jawa Timur.

Variabel Penelitian

Peneliti meneliti yang terdapat tiga variabel yakni (Citra Koperasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)) sebagai variabel bebasnya serta (Kepuasan Anggota (Y)) sebagai variabel terikatnya.

Populasi dan Sampel

Populasi di penelitian ini seluruh anggota Koperasi Wanita Srikandi, lalu sampel non-probabilitas, dengan teknik sampel jenuh, dan terdiri dari 44 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diterapkan meliputi observasi, kuesioner, dan wawancara.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasill Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Informasi dari pengujian validitas pada tiap variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Instrumen	Alpha Cronbach	Keterangan
Citra Koperasi (X1)	0,861	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,873	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,835	Reliabel

Semua variable, termasuk Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan dan

Kepuasan Anggota memperoleh nilai 0,861, 0,873, 0,835 > 0,60, penelitian ini reliabel

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53622838
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.071
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{a,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Nilai dari sig. sebesar 0,200 lebih besar dari tingkat sig. yang telah ditetapkan (0,05), maka sebaran residual data normal.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error					Tolerance VIF
1 (Constant)	4.445	.368			12.077	.000	
Citra Koperasi	.034	.016	.088		2.099	.042	.318 3.146
Kualitas Pelayanan	.300	.014	.915		21.881	.000	.318 3.146

a. Dependent Variable: Y1

Pada variabel citra koperasi (X1) adalah 3,146, untuk nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 3,146. Dari masing-masing nilai VIF pada setiap variabel menunjukkan nilai >0,1, dan tidak terjadi multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.303	1.189		2.778	.008
Citra Koperasi (X1)	.027	.052	.135	.511	.612
Kualitas Pelayanan (X2)	-.066	.044	-.393	-1.481	.146

a. Dependent Variable: RES2

Nilai untuk variabel bebas citra koperasi adalah 0,612 dan untuk variabel bebas kualitas pelayanan adalah 0,146. Lebih besar dari tingkat sig. yang ditetapkan (0,05). Maka tidak terdapat heteroskedastisitas

Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	4.445	.368		12.077	.000
Citra Koperasi	.034	.016	.088	2.099	.042
Kualitas Pelayanan	.300	.014	.915	21.881	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Didapati bahwa dari menganalisis regresi linier berganda dijabarkan hal-hal dengan demikian:

- Nilai Konstanta sebesar 4,445 yang menunjukkan nilai variabel dependen (X1,X2) dan variable independent (Y).
- Koefisien regresi Citra Koperasi (X1) menunjukkan nilai positif 0,034, yang menunjukkan bahwa citra koperasi (X1) meningkat 1 satuan. jika variabel independen lain bernilai tetap, kepuasan anggota (Y) dapat naik sebesar 0,034.
- Nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,300, menandakan setiap kenaikan 1 satuan pada kualitas pelayanan, kepuasan anggota (Y) juga naik sebesar 0,300, dengan mengasumsikan variabel independen lainnya tetap.

Uji Hipotesis

1. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	111.429	2	55.715	879.291	.000 ^b
Residual	2.598	41	.063		
Total	114.027	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan(X2), Citra Koperasi (X1)

Nilai sig. sebesar 0,000 kurang dari 0,05, dan F hitung 879,291 lebih besar dari F table 3,22. Hasil pengujian maka H3 diterima.

2. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	4.445	.368		12.077	.000
Citra Koperasi	.034	.016	.088	2.099	.042
Kualitas Pelayanan	.300	.014	.915	21.881	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

- Uji t dengan nilai sig. 0,042 kurang dari 0,05 atau t hitung 2,099 lebih besar dari

t tabel 2,01808 . H1 diterima artinya terima.

- Uji nilai sig. 0,000 kurang dari 0,05 atau t hitung 21,881 lebih besar dari tabel sebesar 2,01808. H2 diterima,

Koefisien Derteminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.977	.976	.252

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi

Hasil menunjukkan secara bbersamaan memberikan kontribusi sebesar 97,6% terhadap variabel kepuasan anggota (Y).

Pembahasan Hasil Penelitian

- Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Srikandi

Dari hasil penelitian ini dari karakteristik usia anggota koperasi mempengaruhi pandangan dan tingkat kepuasan terhadap Koperasi Wanita Srikandi. Lalu ada pula karakteristik pekerjaan juga mempengaruhi citra koperasi terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan citra koperasi secara keseluruhan baik. Penelitian ini, terbukti bahwa citra Koperasi Wanita Srikandi memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dari hasil uji t nilai sig. sebesar 0,042 < 0,05. Mendukung kesimpulan ini, studi yang dilakukan Utami, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar”

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Srikandi

Hasil dari penelitian ini lamanya menjadi anggota menunjukkan tingkat kestabilan dan kepercayaan yang tinggi terhadap koperasi. Pekerjaan dan pendapatan anggota mempengaruhi kebutuhan dan harapan terhadap layanan yang

diberikoleh koperasi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi, Hasil uji t nilai sig. sebesar $0,000 > 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan Jayananda (2022) dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variable Citra koperasi (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Wanita Srikandi. Semakin baik citra koperasi, lebih puas anggota Koperasi Wanita Srikandi.
2. Variable kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Wanita Srikandi secara positif dan signifikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi wanita srikandi, semakin puas anggota koperasi.
3. Secara bersamaan citra koperasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi.

Saran

1. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan citra Koperasi Wanita Srikandi, seperti menawarkan program keanggotaan yang menarik, meningkatkan komunikasi dengan anggota untuk membangun hubungan yang baik dan memperkuat citra koperasi.
2. Menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan bagi petugas Koperasi Wanita Srikandi, dengan tujuan agar pengurus koperasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pelayanan yang unggul kepada anggota koperasi
3. Diharapkan bahwa penelitian ini akan berfungsi sebagai acuan dan

dasar untuk penelitian yang akan datang khususnya pada penelitian yang sama. Peneliti mengharapkan agar hasil penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel tambahan untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan anggota. Peneliti menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan dalam penelitian ini sehingga, diperlukan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jayananda, W. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma : Jurnal Manajemen*, 10.
- Pemerintahan Indonesia. (n.d.). *Undang-Undang RI Tahun 1992 Tentang Koperasi*.
- Sari, K. (2019). *Mengenal Koperasi*. Klaten: Cempaka Putih.
- Utami, N., & Puja, I. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Jurnal Widya Amrita*, 1.
- Yunta, N. (2017, 07 15). *KEIN : Koperasi Jadi Solusi Masalah Ketimpang*. Retrieved from Detik Finance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3561097/kein-koperasi-jadi-solusi-masalah-ketimpangan>