

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM DHARMA SARI BUMI PAGUTAN

I M. W. Jayananda¹, I N. Suarmanayasa²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: imadewidyajayananda05@undiksha.ac.id, nengah.suarmanayasa@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh: (1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, (2) citra perusahaan terhadap kepuasan anggota, (3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Pada Penelitian ini memakai desain penelitian kuantitatif kausal. Pada subjek penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Dharma Sari Bumi Pagutan serta pada objek dalam penelitian ini adalah citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota. Dalam sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan dengan wawancara, pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis regresi berganda. Sehingga untuk hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, (2) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Dharma Sari Bumi Pagutan.

Kata kunci: citra perusahaan, kepuasan anggota, kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to examine the effects of: (1) corporate image and service quality on member satisfaction, (2) corporate image on member satisfaction, (3) service quality on satisfaction of members of the Dharma Sari Bumi Pagutan Savings and Loan Cooperative. This study used a causal quantitative research design. The subjects in this study were members of the Save Dharma Sari Bumi Pagutan Cooperative and the objects in this study were corporate image, service quality, and member satisfaction. The sample in this study amounted to 100 respondents. Data were collected by interview, document recording and questionnaire method, and analyzed by multiple regression analysis. So that the results of this study prove that: (1) corporate image and service quality have a significant effect on member satisfaction, (2) corporate image has a positive and significant effect on member satisfaction, (3) service quality has a positive and significant effect on member satisfaction at the Koperasi Saves Dharma Sari Bumi Pagutan.

Keywords : corporate image, satisfaction of members, service quality

1. Pendahuluan

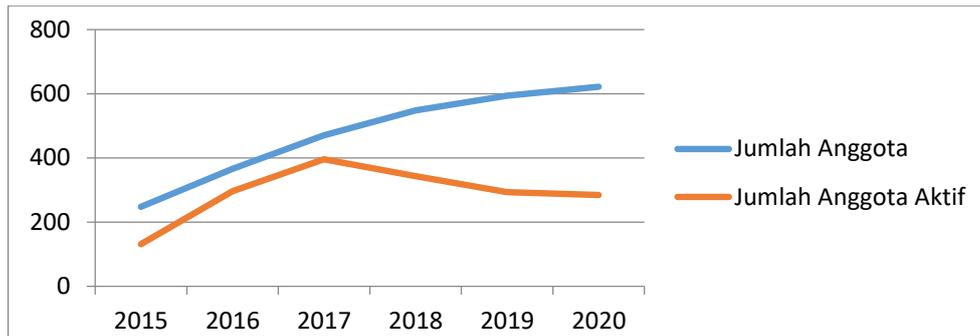
Tiga sektor kekuatan ekonomi bagi negara Indonesia adalah melaksanakan kegiatan usaha dalam kehidupan perekonomian. Tiga sektor kekuatan ekonomi itu adalah sektor pada negara, sektor pada swasta dan sektor pada koperasi (Kartiwa dan Sawitri, 2014). Permasalahan industri atau perdagangan yang sering terjadi adalah dalam persoalan pemberian modal. Sebab pemberian modal adalah hal yang sangat penting dalam membantu masyarakat. Koperasi sebagai unit usaha untuk masyarakat dalam pemberian modal, sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan konsumen. Koperasi di Indonesia memiliki landasan yaitu adalah Pancasila dan Undang-Undang Tahun 1945. Koperasi sebagai organisasi yang bersifat sosial, koperasi dilatar belakangi oleh adanya permintaan dari masyarakat yang memiliki ekonomi yang kurang mampu, dengan adanya koperasi dapat memperbaiki ekonomi masyarakat. Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh perseorangan serta adanya badan hukum koperasi dengan memisahkan harta kekayaan para anggotanya sebagai modal pada saat menjalankan usaha koperasi, untuk dapat

memenuhi kebutuhan di bidang ekonomi, bidang sosial, dan bidang budaya. Secara keseluruhan, koperasi memiliki pengertian sebagai badan usaha yang dimiliki dan juga dikelola para anggotanya. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, pengertian koperasi adalah suatu badan usaha yang mempunyai dasar asas kekeluargaan agar mencapai tujuan bersama.

Koperasi Simpan Pinjam atau KSP merupakan badan hukum keuangan yang memiliki kegiatan dalam usaha mendapatkan simpanan uang dan memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya serta mendapatkan tambahan bunga dengan nilai serendah-rendahnya. Menurut Rudianto (2010) pengertian koperasi simpan pinjam atau KSP merupakan koperasi yang fokus pada bidang penyimpanan dana bagi anggotanya sehingga selanjutnya dana dipinjamkan kembali kepada para anggotanya yang memerlukan bantuan dana. Koperasi di Indonesia masih banyak menghadapi permasalahan dalam usaha koperasi di bidang usaha koperasi. Masalah yang sering terjadi atau timbul di koperasi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu dalam masalah intern atau dalam dan masalah ekstern atau luar. Masalah intern atau dalam, termasuk masalah keanggotaan, masalah kepengurusan, masalah pengawasan, dan masalah karyawan koperasi. Sedangkan masalah ekstern atau luar termasuk masalah hubungan koperasi pada bank-bank, masalah dengan usaha-usaha lain, dan juga masalah terhadap instansi pemerintah (Sitepu dan Hasyim, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan oleh Handajani, dkk (2019) yang menyatakan bahwa persoalan utama yang timbul dalam penanganan koperasi, terutama pada saat koperasi yang memiliki resesi dalam penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan atau RAT. Masalah manajemen dan keuangan pada koperasi sering terjadi munculnya kesulitan dalam penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan atau RAT, karena Rapat Anggota Tahunan adalah bentuk akuntabilitas dalam pengelolaan koperasi. Oleh karena itu, keberhasilan koperasi sangat bergantung terhadap mutu kerja dan partisipasi anggota dalam bidang manajemen sehingga dapat menerapkan tujuan utama koperasi. Kepuasan bagi anggota akan diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik dari koperasi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan kunci kesuksesan pada usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Maka dari itu menurut Gilaninia dkk (2013), tingkat kualitas pelayanan adalah komponen penting dalam memperoleh keberhasilan pada suatu kegiatan jasa. Setiap anggota memiliki kepuasan yang berbeda maka kepuasan anggota secara pribadi sangat sulit dicapai. Perhatian akan kebutuhan dan kepuasan atas kualitas pelayanan menjadi faktor keberhasilan suatu koperasi ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Maka koperasi dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan sesuatu yang berbeda sehingga dapat memberikan kesan yang mendalam bagi anggota dengan memberikan kepuasan melalui kualitas jasa. Maka dari itu kepuasan anggota sangatlah penting agar tujuan koperasi dapat tercapai yaitu kesejahteraan bagi anggotanya.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan yang berada di Kelurahan Pagutan, Kota Mataram. Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan merupakan koperasi simpan pinjam yang berdiri pada tahun 2014 yang merupakan satu-satunya koperasi yang dikelola oleh banjar di Kelurahan Pagutan yang dan sudah bersertifikat di badan koperasi dengan nomor izin BH.518/294/BH/Dinas Koperasi dan UKM/VI/2014. Berikut adalah data jumlah anggota dan jumlah anggota yang aktif di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan tahun 2015 hingga tahun 2019:



Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Anggota yang Aktif Koperasi
Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan
(Sumber: KSP Dharma Sari Bumi Pagutan, 2020)

Perkembangan jumlah anggota yang aktif koperasi menurun di tahun 2018 dengan keaktifan anggota hanya 344 orang, 293 orang di tahun 2019 dan 2020 sebanyak 284. Ropke (2003) memaparkan bahwa keterlibatan anggota dalam memberikan pelayanan yang pada koperasi akan tercapai jika adanya jalinan kesesuaian diantara para anggota, program koperasi, dan organisasi yang berada di koperasi tersebut, dengan adanya pelayanan yang baik sehingga akan memuaskan anggota tertarik dalam memakai jasa koperasi dan juga tertarik ikut serta dalam menjadi anggota di koperasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap anggota koperasi, terdapat beberapa masalah yang sering dirasakan anggota yang menyebabkan penurunan keaktifan di koperasi, yaitu menurut persepsi dari anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Sejauh ini koperasi jarang peminatnya, karena anggota banyak berasumsi kegagalan koperasi pada masa lalu tanpa pertanggung jawaban kepada masyarakat dan menimbulkan perpektif ketidakpercayaan masyarakat tentang pengelolaan koperasi. Ditambah lagi dengan pengelolaan bukti fisik, lokasi koperasi yang tidak strategis sehingga sulit ditemukan, ruangan koperasi dan lahan parkir agak sempit. Kurangnya keterampilan dalam penggunaan komputer juga berpengaruh terhadap berjalannya kegiatan di koperasi. Dalam hal ini kepuasan bagi anggota sebagai standar dalam kesuksesan sebuah koperasi tetap bisa dipakai, sebab kesuksesan koperasi harus dihitung dari tingkat kepuasan para anggota-anggotanya, apakah mereka puas atau tidak puas terhadap kinerja koperasinya. Maka dari itu, kita harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.

Selain dari kualitas pelayanan, kepuasan anggota dipengaruhi, kepercayaan dan harga (Sudaryana, 2020). Menurut Sriwardani (2017) kepuasan anggota dipengaruhi oleh adanya variabel bauran pemasaran dan kualitas pelayanan. Syaifullah dan Mira (2018) kepuasan dipengaruhi oleh citra merek dan kualitas pelayanan. Nugroho dan Subagja (2018) kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra suatu perusahaan. Hendrison dan Husda (2020) kepuasan dipengaruhi oleh adanya kualitas pelayanan, lokasi dan citra perusahaan. Zeithalm dan Bitner (dalam Mimi dan Natsir, 2018) menyatakan bahwa kepuasan bukan hanya untuk penilaian kualitas layanan, tetapi kepuasan juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, situasi yang sedang dialami oleh konsumen, serta karakter setiap individu dari konsumen itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota yaitu adanya kualitas produk, kepercayaan, harga, bauran pemasaran, citra merek, dan lokasi. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada penelitian Wijanarko dan Krisnawati (2020), hal tersebut sama dengan penelitian Ndruru dan Sitorus (2018). Variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan juga sesuai dengan permasalahan di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Fakta ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2005) bahwa kepuasan anggota muncul setelah adanya anggota merasakan puas atau tidak puas terhadap kualitas layanan dan citra perusahaan.

Citra adalah pandangan masyarakat terhadap jati diri koperasi. Sehingga para anggota bisa merasakan adanya perpektif yang sesuai dengan harapan mereka. Pendapat dari Kotler dan Keller (2012), citra perusahaan adalah kumpulan keyakinan, adanya ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap sebuah objek. Citra berkaitan dengan menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Penelitian dari Mulyaningsih dan Suasana (2016) pada Bank OCBC NISP Denpasar yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di bank tersebut. Susiyanti dan Asim (2017) pada Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita Jakarta yang mendapatkan hasil bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota penelitian selanjutnya dikemukakan oleh Hendrison dan Husda (2020) pada PT Asuransi Reliance Indonesia menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan asuransi. Tetapi dalam penelitian yang dikemukakan oleh Pontoh, dkk (2014) pada Bank BRI Cabang Manado yang menyatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hal tersebut juga dikemukakan dalam penelitian Atmanegara, dkk (2019) pada Hotel Ijen View Bondowoso citra yang mengemukakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain dilihat dari citra perusahaan, kepuasan anggota juga dapat dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Kualitas layanan sudah memiliki konsep sebagai perbedaan antara adanya harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan pandangan layanan yang didapat (Gronroos, 2001), sehingga diharapkan bahwa kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan anggota juga meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nugroho dan Subagja (2018) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur menyatakan bahwa bahwa kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian Pratama dan Santoso (2018) pada RSUD Lawang mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangandaheng (2015) pada yang menyatakan PT. Hadji Kalla Palu bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Maimunah (2019) pada kedai Mie Liho Mie Kiro Gresik yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal tersebut yang menarik minat peneliti dalam melakukan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan dalam penelitian ini, selain dikarenakan grafik jumlah keaktifan anggota yang menurun di tahun 2018 hingga 2020, juga karena peneliti ingin menguji seberapa dampak citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Kepuasan anggota akan timbul setelah anggota mendapatkan rasa puas atau tidak puas terhadap citra perusahaan dan kualitas layanan. (Tjiptono, 2005). Kepuasan anggota ditentukan oleh adanya kualitas layanan yang dimiliki dan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus mencoba untuk memunculkan citra perusahaannya, karena dengan munculnya citra yang baik dan kualitas pelayanan yang baik akan memberi nilai lebih untuk perusahaan sehingga anggota merasa puas. Sesuai dengan penelitian Mulyaningsih dan Suasana (2016) dan penelitian Maimunah (2017) yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. H1: Ada pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Koperasi tidak terlepas dari citra yang dimiliki dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Dalam persaingan kompetitif seperti sekarang ini, dalam membentuk citra positif dan mendorong anggota sehingga dapat merasakan kepuasan, ini merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan koperasi (Sugiharto, 2010). Pendapat tersebut didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Subagja (2018) dan Hendrison, Husda (2020) mendapatkan hasil bahwa citra perusahaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah. H2: Ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap adanya kepuasan anggota. Kualitas pelayanan dapat diawali dengan kebutuhan yang diinginkan anggota dan berakhir pada pandangan anggota koperasi. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan, tinggi pula tingkat kepuasannya, maka berdampak positif bagi perilaku seseorang dalam bersikap pada pelayanan yang diberikan (Bahar, 2009). Pendapat tersebut didukung oleh penelitian Lutfiyani dan Soliha (2019) terdapat adanya pengaruh positif serta signifikan kualitas pelayanan adanya kepuasan pelanggan sehingga semakin baik kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. H3: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik dalam melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan". Sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut: (1) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. (2) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. (3) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Kajian pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan citra perusahaan dan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

2. Metode

Penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sehingga desain penelitian yang digunakan, merupakan desain penelitian kausal, yaitu penelitian pada populasi atau sampel tertentu serta pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif, maka memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain penelitian kausal adalah penelitian yang mempunyai tujuan utama untuk hubungan antara variabel yang memengaruhi dengan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2010). Tahapan dalam desain penelitian kuantitatif kausal terdiri dari (1) merumuskan masalah, (2) mengkaji teori, (3) merumuskan hipotesis, (4) pengumpulan data, (5) mengolah data, dan (6) menarik kesimpulan dan saran.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu citra perusahaan dan kualitas pelayanan serta satu variabel terikat yaitu kepuasan. Subjek dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah citra perusahaan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (Y). Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Data yang dikumpulkan dengan proses wawancara, pencatatan dokumen, metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Perhitungan analisis regresi linear berganda di penelitian ini dibantu dengan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23.0 for windows.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis penelitian yang dipakai adalah penelitian analisis regresi linear berganda sebab variabel yang dipakai lebih dari dua variabel serta berdasarkan paradigma yang diduga tidak ada keterkaitan atau korelasi antar variabel bebas. Regresi linear berganda digunakan untuk memperoleh dan mencari adanya pengaruh dan kaitan pada variabel Y. Perhitungan analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dibantu dengan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23.0 for windows*.

Tabel 1. Ringkasan *Output* SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas	Koefisien	Sig	Koefisien Kolerasi (r)	R ²
Citra Perusahaan	0,462	0,000	0,444	0,197
Kualitas Pelayanan	0,267	0,000	0,347	0,120
Konstanta	3,440			
Sig. F	0,006			
R	0,750			
R ²	0,563			

Sumber: Data diolah pada SPSS

Hipotesis pertama adalah “ada pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Berdasarkan hasil dalam uji regresi linear berganda pada Tabel 4.3 nilai koefisien menunjukkan hasil 0,750 dengan *p-value* 0,000 < *Alpha* 0,05, hal ini berarti H0 ditolak. Hasil ini berarti ada pengaruh dari citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Besar pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah 0,750 atau 75%. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Hipotesis kedua adalah “ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, nilai koefisien korelasi menunjukkan hasil 0,444 dengan *p-value* 0,000 < *Alpha* 0,05, hal ini berarti H0 menolak. Hasil ini berarti ada pengaruh dari citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Besar sumbangan pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota adalah 0,444 atau 44,4%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan berperan dalam kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Hipotesis ketiga adalah “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada, nilai koefisien korelasi menunjukkan hasil 0,347 dengan *p-value* 0,000 < *Alpha* 0,05, hal ini berarti H0 menolak. Hasil ini berarti ada pengaruh dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Besar sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah 0,347 atau 34,7%. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan dalam mempengaruhi kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka hasil uji regresi linear berganda memperoleh bahwa variabel bebas yakni citra perusahaan dan kualitas pelayanan memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hasil pada penelitian ini berarti dengan meningkatnya citra perusahaan dan kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan anggota. Jadi, hipotesis yang telah merumuskan sesuai dengan hasil penelitian, maka pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama menyatakan bahwa ada pengaruh simultan citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hal ini sesuai dengan teori dari Tjiptono (2005) bahwa kepuasan anggota muncul setelah anggota merasakan puas atau tidak puas pada citra koperasi dan kualitas pelayanan. Teori ini sesuai yang dikemukakan oleh Wijanarko dan Krisnawati (2020) pada penelitiannya, yang mendapatkan hasil bahwa citra perusahaan dan

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dan serta penelitian Mulyaningsih dan Suasana (2016) juga memperoleh bahwa variable citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil uji regresi linear berganda memperoleh bahwa variabel bebas yaitu citra perusahaan menunjukkan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hasil ini berarti dengan meningkatnya citra perusahaan akan berdampak terhadap kepuasan anggota. Sehingga, hipotesis yang telah didapatkan sesuai dengan hasil penelitian, maka pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua memperoleh bahwa adanya pengaruh parsial citra terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hal ini sesuai dengan teori Siringoringo dan Kurniawan (2018) citra perusahaan adalah persepsi atau pikiran publik tentang suatu perusahaan yang terbentuk dari keseluruhan kesan anggota. Teori ini sesuai dengan penelitian yang didapatkan oleh Hendrison dan Husda (2020), Lutfiyani dan Soliha (2019), Pratama dan Santoso (2018), serta Maimunah (2017), menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Citra perusahaan yang dirasakan oleh anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan dapat meningkatkan kepuasan para anggota. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik citra perusahaan yang diperoleh oleh anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan maka akan meningkat pula tingkat kepuasan anggota pada koperasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan menunjukkan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hasil ini berarti dengan meningkatnya kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan anggota. Sehingga, hipotesis yang ini sesuai dengan hasil penelitian, maka pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga membuktikan adanya pengaruh parsial kualitas pelayanan pada kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah tingkat keistimewaan yang didapatkan serta harapan seseorang dan pengendalian tingkat keistimewaan dalam memenuhi kepuasan anggota. Teori ini sejalan dengan penelitian Ndruru dan Sitorus (2018), Susiyanti dan Asim (2017) yang dilakukan oleh memperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka memperoleh hal-hal sebagai berikut yaitu: citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Citra perusahaan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan.

Adapun beberapa saran bagi pihak pengurus Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggotanya. Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan perlu menambah jumlah pengurus dan mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan partisipasi anggota seperti kegiatan jalan santai dan memberikan hadiah kepada anggota yang aktif di koperasi. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan yang diberikan oleh pengurus koperasi.

Bagi para peneliti yang tertarik dalam membahas aspek yang sama tentang kepuasan anggota, dalam mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel kualitas produk, kepercayaan, bauran pemasaran, citra merek, dan lokasi. Subjek penelitian yang berbeda seperti pada koperasi yang lain atau dapat mengambil subjek penelitian di bank, agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan variabel-variabel yang akan mempengaruhi kepuasan anggota.

Daftar Pustaka

- Atmanegara, Stivani Yanti, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso". *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Volume 9, Nomor 1, hml (79-89).
- Buchori, Ahmad. 2019. "NTB Tunggu Keputusan Kemenkop UKM Bubarkan 400 Koperasi". Tersedia pada [https:// www.antaraneews.com/berita/1210032/ ntb-tunggu- keputusan-kemenkop-ukm-bubarkan-400-koperasi](https://www.antaraneews.com/berita/1210032/ntb-tunggu-keputusan-kemenkop-ukm-bubarkan-400-koperasi) (diakses 19 september 2020).
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nusa Tenggara Barat.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Model dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilaninia, Shahram, dkk. "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction". *Journal of Research and Development*, Volume 1, Nomor 4, hml (1-7).
- Gregory, R James dan Jack G.wiechman, 2011, *Pemasaran Ritel*, Edisi Kesebelas.
- Handajani, Lilik, dkk. 2019. "Permasalahan Manajerial dan Keuangan pada Koperasi yang Mengalami Kendala dalam Penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan". *Jurnal Abdi Insani LPPM Unram*, Volume 6, Nomor 1, hml (50-63).
- Hendrison dan Husda. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Reliance Indonesia". *Jurnal Magisma*, Volume 8 Nomor 1, hml (34-42).
- Kartiwa, Asep and Utami, Sawitri Budi. 2014. *Usaha-usaha Milik Negara dan Daerah. In: Peran Negara dalam Perekonomian Nasional*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan 2019.
- Koperasi Simpan Pinjam Madani NTB 2019.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga; Jakarta.
- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan(Studi Pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang)". *Isu-isu Riset Bisnis dan Ekonomi di Era Disrupsi*. hml (62-65)
- Maimunah, Dwi Liza. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 12, hml (1-18).
- Maimunah, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen" Volume 1, Nomor 2, hml (57-68).
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 5, Nomor 1, hml (1-30).

- Ndruru, Tuberta dan Martua Sitorus. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam". *Journal of Management Science (JMAS)*. Volume 1, Nomor 4, hml (111-114).
- Nugroho, Budiarto dan Subagja. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur". *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Volume 6, Nomor 1, hml. (28-47).
- Parasuraman, A. 1998."SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Volume 64, hml (31–43).
- Pontoh, Michael B., dkk .2014. "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado". *Jurnal EMBA*, Volume 2 Nomor 3, hml (285-297).
- Pratama, dan Santoso. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Lawang". *Jurnal Alikasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 1, hml.(185-189).
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi*. Jakarta: Erlangga.Undang-Undang Nomor 17. 2012.
- SA, Mimi dan Khairina Natsir. 2018. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat". *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, hml (164-173).
- Setiawan, Heri dan Sayuti. 2017. "Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia". *Journal of Business and Management*, Volume 19, Nomor 5, hml (31-40).
- Shemwell, et al. 1998."Customer Service Provider Realtionship : An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcomes". *International Journal of Service Industry Management*. Volume 9, Nomor 2, hml (155-168).
- Sitepu, Camelia Fanny dan Hasyim. 2018. "Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia". *NIAGAWAN*, Volume 7, Nomor 2, hml (59-68).
- Sriwardani. 2017. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Lasik Centre Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana)*, Volume 1. Nomor 3,hml (100-108).
- Sudaryana, Yayan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang". *Journal of Management Review*, Volume 4, Nomor 1, hml (447-455).
- Sugiyono. 2010. *Metode Peneltian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susiyanti dan Asim. 2017. "Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta". *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Volume 10, Nomor 2, hml (661-669).

Syaifullah dan Mira. 2018. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam". *JIM UPB*, Volume 6, Nomor 2, hml (86-91).

Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi-3, Yogyakarta: Andipublisher.

Tjiptono, Fandy. 2012, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992.

Wijanarko, Alvian dan Devi Krisnawati. 2020. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa". *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Volume 21, Nomor 2, hml (30-41).