



PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI

Kelik Purwanto¹, Ardi Gunawan²

¹Manajemen, Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharmas Indonesia

kelikpurwanto@undhari.ac.id

Abstract

The image of the cooperative influences the participation of cooperative members through satisfaction. In other words, a cooperative that has a good image is shown by a positive perception of cooperative members as customers and will feel satisfied thereby increasing the participation of members. The purpose of this study was to determine and examine the effect of the image of the cooperative on the satisfaction of the members of the Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. This study consists of 2 types of variables, namely, the independent variable (free) which includes the image of the cooperative (X1) and the quality of service (X2), as well as the dependent variable (dependent), namely member satisfaction (Y). The instrument used in this research was a questionnaire or questionnaire that was made by the researcher. Based on the data obtained from this study and the results of the analysis that has been carried out, there is a positive and significant influence of the cooperative image variable on the satisfaction variable of the members of the Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh Cooperative.

Keywords: Influence, motivation, to, employee, performance

Abstrak

Citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota koperasi melalui kepuasan. Dengan kata lain, sebuah koperasi yang memiliki citra yang baik yang ditunjukkan dengan persepsi yang positif dari anggota koperasi sebagai pe-langgan dan akan merasa puas sehingga me-ningkatkan partisipasi dari anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menguji pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Penelitian ini terdiri atas 2 jenis variabel yaitu, variabel independen (bebas) yang meliputi citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan anggota (Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh.

Kata kunci: Citra Koperasi, Kualitas Layanan, Kepuasan, Tata Kelola

© 2023 Jurnal IJMB

1. Pendahuluan

Pada zaman sekarang koperasi sudah banyak yang tidak beroperasi lagi dikarenakan banyaknya masyarakat yang lebih memilih Bank Nasional dan Bank Daerah. Sekarang Bank sudah menggunakan teknologi untuk menarik para konsumen. Ini

merupakan hal yang menjadi pertimbangan bagi semua koperasi yang masih aktif untuk mempertahankan kelangsungan koperasi agar masih menjadi tujuan dari masyarakat untuk menyimpan dan meminjam uang di koperasi.

Koperasi yang merupakan bagian dari pilar penyokong perekonomian Indonesia berkembang

seiring dengan perkembangan zaman tidak terkecuali model dan juga bentuk jasa yang diberikan. Dalam Undang-Undang (UU) 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 sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga ekonomi lainnya koperasi mulai berimprovisasi menjadi bentuk baru namun tidak menghilangkan bentuk dari koperasi itu sendiri yang berbasis pada kerakyatan. Dalam sejarah perekonomian Indonesia, koperasi memegang peranan penting sebagai salah satu pondasi ekonomi yang berbasis kerakyatan. Salah satu jenis koperasi yang memiliki peran cukup vital bagi pembangunan, khususnya di pedesaan adalah Koperasi Unit Desa (KUD).

Hasil pengamatan yang mengemukakan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stefanus Riki (2011) dengan judul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbokecamatan Modehi” dari hasil tersebut ada pengaruh yang signifikan dari keseluruhan variabel tersebut. Hasil penelitian Niken Kusdayanti (2016) dengan judul pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Terdapat pengaruh positif variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka kualitas pelayanan dan citra koperasi sangat memiliki peran terhadap partisipasi anggota.

Melihat pentingnya koperasi, agar dapat berjalan dengan baik banyak hal penting yang sangat diperlukan dalam sebuah koperasi, contohnya seperti citra koperasi yang baik, serta kualitas pelayanan yang baik. Jika semua faktor tadi bisa dipenuhi koperasi bisa dapat maju dan berkembang.(Kusdayanti, 2016 : 2)

Untuk dapat maju dan berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk memberi membangun suatu citra yang menguntungkan bagi perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap suatu kesan negatif dari publik.

Jika kita melihat permasalahan di atas, maka koperasi yang merupakan gerakan ekonomi rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan berlandaskan kegiatannya pada

koperasi. Ini masih belum efektif dan masih perlunya pendidikan untuk para pengurus dan sosialisasi kepada para anggota koperasi. Dengan adanya pendidikan bagi pengurus koperasi maka para pengurus sudah tahu dengan apa yang akan dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pengurus, begitu juga dengan adanya sosialisasi kepada para anggota tentang koperasi. Maka para anggota tidak berprasangka buruk terhadap para pengurus.

Di salah satu koperasi yang ada di Kecamatan Limbur Lubuk Mengkuang yaitu Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II adalah suatu koperasi yang berada di desa Renah Sungai Ipuh Kecamatan Limbur Lubuk Mengkuang Kabupaten Bungo dengan jumlah anggota yaitu 317 (tiga ratus tujuh belas) orang yang Mayoritas anggota bergerak di bidang kelapa sawit.

Dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan Dengan salah satu pengurus Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh ada beberapa permasalahan yang timbul diantaranya ialah para Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh masih belum mempunyai kesadaran yang baik untuk membayar pinjaman terhadap koperasi dengan alasan masih banyaknya uang mereka yang belum di kembalikan oleh para pengurus-pengurus sebelumnya, ini di karenakan adanya citra yang buruk di Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Jadi hubungan antara citra koperasi dengan kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh sangat jelas buruk dikarenakan pengurus-pengurus sebelumnya, karena citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi, Istiajnto (Kusdayanti, 2016 : 3). Permasalahan lain yang bisa penulis lihat dari hasil wawancara dengan salah satu Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh adalah seringnya gaji yang diterima oleh para Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh terlambat sampai ke para anggota, seharusnya para anggota sudah menerima gaji pada tanggal 1-5 tapi sering juga gajinya sampai tanggal 10-15. Penulis juga melihat masih kurangnya aktivitas yang dilakukan dikantor Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh oleh para pengurus. Para anggota koperasi juga mengeluhkan bahwa mereka tidak puas dengan para pengurus koperasi pada saat ini, dikarenakan tidak adanya pupuk yang dijanjikan oleh koperasi kepada anggota,, dimana 1 tahun 2 kali pembagian pupuk oleh koperasi dengan harga yang cukup terjangkau bagi anggota koperasi. Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Parasunarman (Kusdayanti, 2016: 27)

Dari fenomena diatas maka penulis ingin melihat bagaimana pengaruh citra pengurus lama terhadap

kepuasan anggota koperasi dan kualitas pelayanan yang di berikan oleh para pengurus terhadap kepuasan anggota.

2. Metode Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, onjek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Adapun Sugiyono (2013:8) menjelaskan pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan keinginan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek penelitian yang penulis teliti adalah pengaruh Citra Koperasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh.

Tempat penilitian ini adalah di Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Yang terletak Di Desa Renah Sungai Ipuh Kecamatan Limbur Lubuk Mengkuang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Waktu penelitian ini akan dilakukan selama 4 bulan yaitu Januari sampai April 2020

Penelitian ini terdiri atas 2 jenis variabel yaitu, variabel independen (bebas) yang meliputi citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan anggota (Y). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel independen (Sugiyono, 2013: 39-40).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2013:92) menyatakan bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2013: 134) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indicator yang akan diukur, hingga menjadi item pernyataan seperti terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 1 Kisi-kisi instrument Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

NO	Variabel Penelitian	Indikator	No Item
1	Pengaruh citra koperasi (X1)	Lokasi	1,2,3,4
		Harga	5,6
		Personal Penjualan	7,8
2	Kualitas pelayanan (X2)	Promosi	9,10
		Ketanggapan	1,2,3,4,5
		Empati	6,7
3	Kepuasan Anggota (Y)	Jaminan	8,9,10
		Pelayanan	1,2,3,4,5
		Membeli lagi	6,7
		Menyampaikan	8,9,10

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Analisa

Koperasi sawit harapan makmur unit II desa renah sungai ipuh ini merupakan salah satu koperasi yang ada di kecamatan limbur lubuk mengkuang yang bermitra / bekerja sama dengan PT SMA. selain itu ada juga koperasi sawit harapan makmur unit I yang terletak di desa pemunyan dan koperasi sawit harapan makmur unit III yang terletak di desa lubuk tanah terban.

Koperasi ini didirikan dari musyawarah para Kepala Desa setempat dan para petani peserta PT. SMA (Sukses Maju Abadi) tanggal 22 Februari 1999. Dalam rangka perubahan Undang- Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian maka pada tanggal 23 April 1999 Koperasi Sawit Harapan makmur Unit II mengadakan rapat anggota khusus untuk menyesuaikan diri dengan undang-undang yang baru. Akhirnya pada tanggal 23 April 1999 mendapat perubahan badan hukum nomor NO.52/BH/KDK.5.3/IV/99. Dengan tujuan menumbuh kembangkan potensi ekonomi anggota, serta mewujudkan kehidupan demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip koperasi.

Koperasi sawit harapan makmur unit II renah sungai ipuh ini berdiri pada tanggal 23 april 1999 dengan badan hukum yang di terbitkan oleh dinas koperasi kabupaten bungo NO.52/BH/KDK.5.3/IV/99.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan menggunakan uji regresi berganda adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan pengolahan data nilai satuan koefisien regresi berganda untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu Citra Koperasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dalam suatu persamaan regresi yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2 Regresi Variabel Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Coefficients(a)					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.177	2.281		3.585	.001
Citra koperasi	-1.626	.359	-1.644	-4.530	.000
Kualitas pelayanan	2.405	.365	2.389	6.581	.000

a Dependent Variable: Kepuasan anggota
Sumber : SPSS 15.0 dan data primer diolah

Berdasarkan pengolahan data nilai penduga koefisien regresi berganda untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan dalam suatu persamaan regresi yang disajikan pada tabel 4.16. tersebut di atas memperlihatkan hasil regresi berganda dengan nilai konstanta 8.177 dan variable citra koperasi (X1) -1626, variable Kualitas Pelayanan (X2) 2.405, maka diperoleh persamaan :

$$Y = 8.177 + (-1.626)X_1 + 2.405X_2 + e$$

Dari persamaan di atas diketahui bahwa nilai konstanta untuk kedua variabel sebesar 8.177 dan variabel independen yang pertama yaitu citra koperasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar -1.626 artinya bila citra koperasi meningkat satu unit maka akan menurunkan Kepuasan anggota sebesar -1.626 satuan, demikian sebaliknya. bila citra koperasi menurun satu unit maka akan meningkatkan Kepuasan anggota sebesar 1.626 satuan.

Untuk variabel independen yang kedua yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 2.405 artinya bila Kualitas Pelayanan meningkat satu unit maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 2.405 satuan demikian sebaliknya bila Kualitas Pelayanan menurun satu unit maka akan menurunkan kepuasan anggota sebesar 2.405 satuan.

Uji Hipotesis

1 Uji t

Untuk mendapatkan bukti empiris ada atau tidaknya pengaruh nyata antara variabel yang terdiri dari citra koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh melalui uji t tabel dapat dilihat pada tabel 4.17. berikut:

Tabel 3 Uji t Variabel Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan

Coefficients(a)					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.177	2.281		3.585	.001
Citra koperasi	-1.626	.359	-1.644	-4.530	.000
Kualitas pelayanan	2.405	.365	2.389	6.581	.000

a Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : SPSS 15.0 dan data primer diolah

Berdasarkan table 3 di atas Pengaruh **citra koperasi** (X₁) diperolehnya nilai sebesar t hitung sebesar -4.530 dengan nilai sig. 0.000 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga pengaruh variabel citra koperasi (X₁) terhadap kepuasan anggota (Y) secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini dikarenakan anggota koperasi beranggapan bahwa citra koperasi yang diterapkan oleh koperasi sawit harapan makmur unit II berdampak pada kualitas pelayanan dan mengakibatkan kepuasan anggota semakin rendah. **Citra koperasi** secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi sawit harapan makmur unit II sungai ipuh” **ditolak**”.

Berdasarkan tabel 4.17. di atas Pengaruh **Kualitas Pelayanan** (X₂) diperolehnya nilai sebesar t hitung sebesar 6,581 , dengan nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap kepuasan anggota (Y) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. **Kualitas Pelayanan** secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi sawit harapan makmur unit II sungai ipuh” **diterima**”.

4.6.2 Uji F

Untuk mendapatkan bukti empiris ada atau tidaknya pengaruh nyata antara variabel yang terdiri dari Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota maka dilakukan pengujian F-test. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh ringkasan hasil seperti yang terlihat pada tabel 4.18 di bawah ini;

Tabel 4 Uji F Variabel Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

ANOVA(b)					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1685.537	2	842.768	79.036	.000(a)
Residual	778.410	73	10.663		
Total	2463.947	75			

a Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Citra koperasi

b Dependent Variable: Kepuasan anggota

Sumber : SPSS 15.0 dan data primer diolah

Dari tabel di atas, diperoleh $F_{hitung} = 79.036$ sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,000$; maka H_0 ditolak (salah satu $\neq 0$). Dengan demikian terbukti bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi sawit harapan makmur unit II sungai ipuh "diterima".

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika (R^2) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5 Hubungan dan Pengaruh secara Simultan Variabel Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827(a)	.684	.675	3.265

a Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Citra koperasi

Sumber : SPSS 15.0 dan data primer diolah

Dari table 5 di atas diketahui hubungan Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar (R) 0.827, R^2 diperoleh nilai koefisien sebesar 0.684. dan Pengujian Adjusted R^2 diperoleh nilai koefisien sebesar 0.675 Artinya adalah citra koperasi dan kualitas pelayanan secara serentak menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,684, atau 68,4% sedangkan sisanya, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipo tesis	Pernyataan	Keputusan
1.	Citra Koperasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh	Ditolak
2.	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh	Diterima
3.	Citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh	Diterima

Pada tabel 6 di atas hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya Citra Koperasi secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif serta secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh terbukti diterima dalam penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh sudah melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh juga sudah mempunyai fasilitas yang lengkap, misal lokasi yang strategis.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh cepat tanggap dengan keluhan anggota koperasi. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Para anggota juga mengatakan pelayanan Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh punya rasa empati yang tinggi terhadap masalah anggota anggota koperasi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Nilai R^2 sebesar 0,771 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit

Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh cepat tanggap dengan keluhan anggota koperasi. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Para anggota juga mengatakan pelayanan Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh punya rasa empati yang tinggi terhadap masalah anggota anggota koperasi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Nilai R^2 sebesar 0,771 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh.

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukkan pengaruh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh, diantaranya :

Koperasi sawit harapan makmur unit II desa renah sungai ipuh ini merupakan salah satu koperasi yang ada di kecamatan.

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukkan pengaruh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh, diantaranya :

Koperasi sawit harapan makmur unit II desa renah sungai ipuh ini merupakan salah satu koperasi yang ada di kecamatan.

Hasil dalam penelitian ini telah menunjukkan pengaruh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh, diantaranya :

Koperasi sawit harapan makmur unit II desa renah sungai ipuh ini merupakan salah satu koperasi yang ada di kecamatan.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota

Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh cepat tanggap dengan keluhan anggota koperasi. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Para anggota juga mengatakan pelayanan Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh punya rasa empati yang tinggi terhadap masalah anggota anggota koperasi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Nilai R^2 sebesar 0,771 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh cepat tanggap dengan keluhan anggota koperasi. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Para anggota juga mengatakan pelayanan Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh punya rasa empati yang tinggi terhadap masalah anggota anggota koperasi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Nilai R^2 sebesar 0,771 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh cepat tanggap dengan keluhan anggota koperasi. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Para anggota juga mengatakan pelayanan Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh punya rasa empati yang tinggi terhadap masalah anggota anggota koperasi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh. Nilai R^2 sebesar 0,771 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Sawit Harapan Makmur Unit II Sungai Ipuh dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh.

Daftar Rujukan

- [1] Andhita Sari, Dasar-Dasar Public Relations Teori Dan Praktik, CV. Budi Utama, Yogyakarta, 2017
- [2] Anshori dan Sri Iswati, Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Pusat Penerbitan Dan Percetakan UNAIR, Surabaya, 2019
- [3] Aswati, Sudarso, 2019. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Akses Lokasi Terhadap Minat Kunjung Kembali Pada Hotel INN Hongkong Singkawang, Jurnal Pendidikan Ekonomi. Volume 4, nomor (1) : 64
- [4] Firdausy, Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Indonesia, Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Jakarta, 2019
- [5] Gea, 2018, Hubungan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Di Kantor KSP3 Desa Banuagea Kecamatan Tuhemberua, Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Pembnas. Volume 4, nomor (1) : 16-21
- [6] Hasilolan, 2013. Koperasi Sebuah Alternatif Strategi Perekonomian Yang Berbasis Pancasila, Majalah Ilmiah Universitas Pandanaran. Volume 11, nomor (25) : 1-16
- [7] Hayatiningrum, Kardoyo, 2019. Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. Economic Education Analysis Journal. Volume 8, nomor (3) : 1081
- [8] Hidayat, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Azzahra Jakarta, Majalah Ilmiah ilmu Administrasi. Volume 13, volume (02) :187-209
- [9] Kamaruddin, Jamaludin dan Mustanir, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Qiara Media, Pasuruan. 2019
- [10] Khuswati, Relita, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Volume 4, nomor (2) : 90-98
- [11] Kusdayanti, 2016. Pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi pegawai republik indonesia setia kecamatan moja tengah kabupaten wono sobo, jurnal pendidikan dan ekonomi ,volume 5, nomor (3): 124-131
- [12] Lestari, 2013. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontionak, Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Katulistiwa, volume 2, nomor (10) : 1-12
- [13] Norma sari, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis, volume 6, nomor (2) : 1-9
- [14] Oktariana dkk, 2012. Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota. Jurnal profit, Volume 6, nomor (2) : 149-162
- [15] Pratama, dkk, 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta), Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah. Volume 12, nomor (1) 104-115
- [16] Rita dan Oktavianti, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sd Qur'an Centre Batam, Jurnal Bening. Volume 2, nomor (1) : 1-30
- [17] Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, volume 11, nomor (2) : 56-63
- [18] Samtono, 2018. Pengaruh Partisipasi Anggota, Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimediasi Kinerja Pengurus Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Dwipanti Kota Salatiga, Jurnal Ilmiah Among Makarti. Volume 11, nomor (21) : 55
- [19] Sembiring, 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis, volume 15, nomor (1) : 1-10
- [20] Setio Tri Wahyudi, Statistika Ekonomi Konsep, Teori Dan Penerapan, UB Press, Malang, 2017
- [21] Sholihin, Bambang, 2014. Perbaikan Citra Dengan Menggunakan Median Filter Dan Metode Histogram Equalization. Jurnal Emitor. Volume 14, nomor (2) : 40
- [22] Sinaga, 2015. pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi wahana artha nugraha. Jurnal pendidikan ekonomi dinamika pendidikan, volume 10, nomor (1) : 1-15
- [23] Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2013.
- [24] Susiyanti, 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 7. Nomor (2) : 661- 669
- [25] Sutrisno, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. Jurnal Sains

- Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Volume 7, nomor (2) : 157-174
- [26] Suyati, 2016. Pengelolaan Manajemen Koperasi Sekolah, Pedagogik Jurnal Pendidikan, volume 11, nomor (2): 88-96
- [27] Undang-Undang Nomor 17 tahun 2012 tentang perkoperasian.
- [28] Wahab, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru, Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Volume 2, nomor (1) : 56.