

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Sada Roha Jaya Di Ranjok Kota Mataram**<sup>1</sup>Dewi Berliana, <sup>2</sup>Satriawan, <sup>3</sup>Lalu Mimbar<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM<sup>1</sup>dewiberliana32@gmail.com, <sup>2</sup>satriawanajl@gmail.com, <sup>3</sup>mamiqimbar@gmail.com  
(081944913426)**Abstract**

*This study aims to determine the partial and simultaneous the effect of service quality and customer satisfaction partially and simultaneously on member loyalty and the variable that has the most dominant influence between service quality and customer satisfaction on member loyalty at Ksp Sada Roha Jaya in Ranjok, Mataram City. The population in this study is unknown so the sample was determined using the nonprobability sampling method and accidental sampling technique. So the number of samples determined was 100 respondents. The statistical test tool used is multiple linear regression analysis. The results of this study show that partially the variables of service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on member loyalty, simultaneously the variables of service quality and customer satisfaction have a significant effect on member loyalty. Furthermore, the variable that has the most dominant effect is service quality.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction and Member Loyalty*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas anggota dan variabel yang berpengaruh paling dominan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya di Ranjok Kota Mataram. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga sampel ditentukan dengan metode *nonprobability sampling* dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Sehingga jumlah sampel yang di tentukan sebanyak 100 responden. Alat uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Selanjutnya variabel yang berpengaruh paling dominan yaitu kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Anggota.

**PENDAHULUAN**

Koperasi menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 ialah bidang usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Dan tujuan koperasi yaitu mensejahterakan para anggotanya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju.

Menurut Rochmadi, Ikhsan (2001) gerakan koperasi sendiri mendeklarasikan sebagai suatu gerakan sudah dimulai sejak tanggal 12 Juli 1947 melalui Kongres Koperasi di Tasikmalaya. Koperasi simpan pinjam (KSP) menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dalam upaya memperbaiki taraf kehidupan, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan mengembangkan usaha. Namun sebelum koperasi mulai tumbuh dan berkembang sebenarnya inspirasi gerakan koperasi sudah mulai ada sejak abad XVIII setelah terjadinya revolusi industri dan penerapan sistem ekonomi kapitalis.

Pendapatan koperasi merupakan penerimaan yang berasal dari bunga pinjaman. Koperasi mempunyai peran penting dalam membantu masyarakat golongan menengah kebawah dalam meningkatkan kesejahteraan perekonomiannya. Operasional koperasi diarahkan agar mampu mendorong laju pertumbuhan ekonomi dengan tetap memberikan perhatian dan meningkatkan perannya dalam membantu anggota koperasi untuk meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih makmur.

Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah No. 19/Per/M.KUKM/XI/2008 tentang pedoman pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi dalam Pasal 19 ayat 1 yang berbunyi, Koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam koperasi melayani anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota yang memenuhi syarat, koperasi lain dan atau anggotanya.

Koperasi Simpan pinjam (KSP) Sada Roha Jaya adalah salah satu lembaga ekonomi yang diharapkan dapat memperjuangkan kepentingan masyarakat dan merupakan salah satu koperasi yang meminjamkan uang kepada masyarakat biasa maupun pegawai negeri sipil (PNS). Salah satu upaya Koperasi Simpan pinjam Sada Roha Jaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat maupun anggota, yaitu memberikan kredit yang bertujuan untuk menambah modal usahanya sehingga tidak kesulitan dalam mencari modal, namun kebanyakan nasabah meminjam, sangat jarang yang melakukan simpan dalam KSP Sada Roha Jaya. KSP Sada Roha Jaya memiliki 1 cabang lagi yang berada di Lombok Timur.

Pada KSP Sada Roha Jaya Persyaratan peminjaman uang sangat mudah. Untuk karyawan hanya melampirkan kartu jamsostek, saldo jamsostek, print out buku tabungan untuk 3 bulan terakhir, foto copy KTP dan kartu keluarga, pas foto, dan slip gaji, serta agunan tambahan. Sedangkan syarat untuk wiraswasta adalah sertifikat tahap atau BPKB. Berbagai persyaratan

yang mudah tersebut menjadi daya tarik bagi anggota maupun calon anggota yang akan menggunakan jasa KSP Sada Roha Jaya. Hal inilah yang membuat KSP Sada Roha Jaya tetap dapat bertahan bersaing dengan lembaga keuangan lain dalam pemberian fasilitas simpan pinjam.

Disini peneliti melakukan studi tentang kualitas pelayanan kepada anggota. Adapun tanggapan baik masukan maupun keluhan yang didapatkan yaitu mengenai pelayanan yang kurang, tidak mengerti akan produk yang ditawarkan baik mengenai jaminan yang dijadikan syarat wajib, saat kredit sudah berjalan cenderung petugas tidak menjaga komunikasi yang baik mengenai pengantaran sisa gaji maupun pengambilan tagihan yang cenderung lama dari jatuh tempo yang ditetapkan. Ketidaksiapan maupun kurangnya perhatian dari pegawai baik di lapangan maupun di kantor ini menyebabkan hubungan antar anggota kurang terjalin baik sehingga banyak anggota yang memilih dan mencoba alternatif yang lain karena berharap mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari KSP SRJ ini.

Perkembangan Jumlah Anggota ( KSP) Sada Roha Jaya  
 Periode Januari – Desember Tahun 2022

No	Januari – Desember	Jumlah Anggota	Grwoth %
1	Januari	456	0%
2	Februari	452	-1%
3	Maret	469	3%
4	April	351	-25%
5	Mei	361	2%
6	Juni	506	40%
7	Juli	463	-8%
8	Aguatus	506	9%
9	September	567	12%
10	Oktober	358	-36%
11	November	499	39%
12	Desember	347	-30%
<b>TOTAL</b>		<b>4.879</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel data diatas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang melakukan simpan/pinjam di KSP Sada Roha Jaya mengalami penurunan sebesar -1% di bulan Februari, -25% di bulan April, -8% di bulan Juli, -36% di bulan Oktober, -30% di bulan Desember. Dapat

kita ketahui bahwa anggota KSP Sada Roha Jaya relatif mengalami kenaikan tidak menentu setiap bulannya. Peningkatan jumlah anggota terbesar terjadi pada periode Agustus-September yakni dari jumlah anggota 506 menjadi 567 atau bertambah 61 anggota dengan peningkatan sebesar 40%. Peningkatan jumlah anggota salah satu faktornya adalah dipengaruhi kualitas pelayanan yang ada di KSP Sada Roha Jaya yang membuat pelanggan menjadi puas dan loyal.

Menurut, Ikfi Akmalia (2012), tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh persepsi anggota pada kualitas layanan yang diberikan, di mana persepsi anggota pada kualitas pelayanan yang diberikan baik anggota akan merasa puas, dengan demikian juga sebaliknya anggota akan tidak puas jika persepsinya pada kualitas pelayanan buruk.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono, (2013) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga 5 tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, oleh Silaban (2015) dan Anisa (2016) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, namun dari penelitian yang dilakukan oleh Rosnita (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Nepi Andini, dkk (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota, semakin tinggi kepuasan anggota maka semakin tinggi loyalitas anggota, namun penelitian yang dilakukan oleh Naomi Naomi Rentha Uli Silaban (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan/anggota.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan kuisioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Ksp Sada Roha Jaya yang jumlah populasi tidak diketahui sehingga menggunakan metode *non probability sampling* untuk menentukan

sampel dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Maka diperoleh sampel yang akan diteliti yaitu sebesar 100 responden dengan penentuan sampel secara kebetulan, dimana anggota Ksp Sada Roha Jaya yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian .

#### Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Uji Instrumen
  - a. Uji Validitas
  - b. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas
  - b. Uji Multikolinearitas
  - c. Uji Heteroskedastisitas
3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat).

Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah,  $\alpha$  = Konstanta,  $b_1$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan,  $b_2$  = Koefisien regresi kepuasan pelanggan,  $X_1$  = Kualitas Pelayanan,  $X_2$  = Kepuasan Pelanggan, e = error

4. Uji Hipotesis
  - a. Uji Parsial (Uji t)
  - b. Uji Simultan (Uji f)
  - c. Uji Koefisien Beta (Uji  $\beta$ )
  - d. Uji Determinasi ( $R^2$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Uji Instrumen

- a. Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu angket atau kuesioner. Menurut Ghazali (2013:52) Uji validitas bisa dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel, kemudian membandingkan dengan angka 0,3". Dalam penelitian ini akan menguji instrumen pernyataan dari tiga variabel penelitian kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya di Ranjok Kota Mataram. Nilai  $R_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dan  $df$  (*degree of freedom*) =  $N-2$ ,  $Df = 100-2 = 98$  (0,1966). Dalam penelitian ini akan menguji item pernyataan dari 3 variabel penelitian kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya di Ranjok Kota Mataram dengan  $R_{tabel}$  0,1966 dari 100 sampel penelitian. Dari tabel dibawah dapat dilihat setiap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas anggota dinyatakan valid. Karena secara keseluruhan instrument pernyataan memiliki nilai  $R_{hitung}$  diatas  $R_{kritis}$ , sehingga layak menjadi alat ukur instrument kuisisioner dalam penelitian.

## Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Instrumen Penelitian	Rhitung	Rkritis	Kriteria
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,889	0,1966	Valid
		X1.2	0,891	0,1966	Valid
		X1.3	0,939	0,1966	Valid
		X1.4	0,901	0,1966	Valid
		X1.5	0,922	0,1966	Valid
		X1.6	0,914	0,1966	Valid
		X1.7	0,932	0,1966	Valid
		X1.8	0,936	0,1966	Valid
		X1.9	0,925	0,1966	Valid
		X1.10	0,921	0,1966	Valid
2.	Kepuasan Pelanggan (X2)	X2.1	0,953	0,1966	Valid
		X2.2	0,951	0,1966	Valid
		X2.3	0,937	0,1966	Valid
3.	Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,940	0,1966	Valid
		Y.2	0,939	0,1966	Valid
		Y.3	0,968	0,1966	Valid
		Y.4	0,944	0,1966	Valid

- b. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dari satu instrument penelitian. Uji reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach alpha* yaitu suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Hasil Uji Relialibilitas			
Variabel	Cronbac'h Alpha( $\alpha$ )	Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,979	0,60	Realible
Kepuasan Pelanggan	0,943		Realible
Loyalitas Anggota	0,962		Realible

Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya telah reliable. Karena secara keseluruhan

variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Sehingga layak menjadi alat ukur instrument kuesioner dalam penelitian.

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

- a. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dapat dideteksi dengan melihat normal probability plot. Dari hasil output yang dilakukan, titik-titik menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Uji multikolonieritas dapat dilihat dengan membandingkan nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila nilai tolerance  $\leq 0,10$  dan nilai VIF  $\geq 10$ . Berdasarkan hasil uji multikolonieritas yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance  $0,325 > 0,10$ ; nilai VIF  $3,077 < 10,0$  untuk kepuasan pelanggan nilai tolerance  $0,325 > 0,10$ ; nilai VIF  $3,077 < 10,0$  sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas.
- c. Uji Heteroskedastisitas bertujuan terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghazali, 2016:134). Berdasarkan hasil output *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak untuk digunakan.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing- masing variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan) terhadap variabel terikat Loyalitas Anggota. Analisis regresi menghasilkan koefisien regresi yang menunjukkan arah hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

## Hasil Output Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.332	.255		1.303	.196
X1_Kualitas_Pelayanan	.625	.114	.585	5.492	.000
X2_Kepuasan_Pelanggan	.250	.107	.248	2.332	.022

Dari perhitungan regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,332 \alpha + 0,625 X1 + 0,250 X2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 0,332 dapat diartikan jika variabel independen yaitu pengetahuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah nol maka loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya adalah 0,332.
2. Besarnya koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,625 dan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya. Hal ini berarti jika terjadi setiap peningkatan 1 satuan variabel pelatihan akan mengakibatkan meningkatnya variabel loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya sebesar 0,625 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
3. Besarnya koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan (X2) yaitu 0,250 dan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya. Hal ini berarti jika terjadi setiap peningkatan 1 satuan variabel pelatihan akan mengakibatkan meningkatnya variabel loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya sebesar 0,250 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

## Hasil Pengujian Hipotesis

## 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

## Uji Parsial ( Uji T )

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.332	.255		1.303	.196
X1_Kualitas_Pelayanan	.625	.114	.585	5.492	.000
X2_Kepuasan_Pelanggan	.250	.107	.248	2.332	.022

Berdasarkan hasil uji t dapat dijabarkan mengenai uji hipotesis secara parsial dan masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen.

## 1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 5,492 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota dan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa H1 diterima H0 ditolak. Sehingga dapat diartikan adanya pengaruh parsial signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 2,332 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar  $0,022 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota dan signifikan sebesar  $0,022 < 0,05$  menunjukkan bahwa H2 diterima H0 ditolak. Sehingga dapat diartikan adanya pengaruh parsial signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas anggota.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	82.771	2	41.385	87.162	.000 <sup>b</sup>
Residual	46.057	97	.475		
Total	128.827	99			

Berdasarkan tabel diatas hasil uji F dapat diketahui bahwa jika F hitung > F tabel maka berarti berpengaruh signifikan secara simultan. Hasil penelitian diperoleh uji F hitung sebesar 87,162 sedangkan nilai F tabel (K; n-k-1) (2; 100-2-1= 97), F tabel sebesar 3,09. Sehingga nilai F hitung > F tabel atau  $87,162 > 3,09$  jadi secara simultan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, hal ini berarti  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## 3. Koefisien Beta

Uji koefisien beta dilakukan untuk mengetahui diantara variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Loyalitas Anggota.

### Hasil Uji Koefisien Beta

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	.332	.255	
X1_Kualitas_Pelayanan	.625	.114	.585
X2_Kepuasan_Pelanggan	.250	.107	.248

Berdasarkan tabel diatas pada bagian *Standardized Coefficients Beta* nilai variabel bebas yang paling besar merupakan variabel kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,585.

Sedangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,248 hal ini berarti  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan nilai koefisien beta dari variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar atau paling dominan.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas, X) terhadap variasi (naik/turunnya) variabel yang lain (variabel terikat, Y). Nilai koefisien penentu berada antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

Hasil Uji Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.642	.635	.6891

a. Predictors: (Constant),

Berdasarkan uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,802 menunjukkan hubungan korelasi antar variabel sangat kuat dan diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,635 atau sebesar 63,5%. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) dapat mempengaruhi loyalitas anggota (Y) sebesar 0,635 atau 63,5%. Sedangkan sisanya sebesar 36,5% ( $100 - 63,5$ ) disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar variabel penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota

Secara parsial variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,492 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota dan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima  $H_0$  ditolak. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini menandakan hasil pengujian hipotesis 1 pada uji regresi linear berganda yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah semakin meningkat. Apabila KSP Sada Roha Jaya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap,

komunikatif dan sopan maka loyalitas anggota akan semakin meningkat. Hal ini dapat diindikasikan bahwa dalam kualitas pelayanan dapat dipergunakan untuk meningkatkan hubungan dengan anggota untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan jasa yang lebih unggul dari pesaing. Hal ini juga dikemukakan dalam penelitian yang diteliti oleh Silaban, Anisa, Siswoyo, Darwin dan Rakasiwi bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota.

### **Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Anggota**

Secara parsial variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,332 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar  $0,022 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota dan signifikan sebesar  $0,022 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima  $H_0$  ditolak. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini menandakan hasil pengujian hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa semakin puas pelanggan, maka loyalitas anggota semakin meningkat. Apabila KSP Sada Roha Jaya dalam memberikan kebutuhan yang sesuai dengan keinginan anggotanya sehingga anggota merasa puas maka loyalitas anggota akan semakin meningkat. Hal ini dapat diindikasikan bahwa dalam kepuasan pelanggan dapat dipergunakan untuk meningkatkan hubungan dengan anggota untuk memberikan jasa yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan jasa yang lebih unggul dari pesaing. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nepi Andini, dkk (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota, semakin tinggi kepuasan anggota maka semakin tinggi loyalitas anggota.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Anggota**

hasil uji F menunjukkan bahwa hasil F hitung sebesar 87,162 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini artinya secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hasil penelitian diperoleh uji F hitung sebesar 87,162 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,09. Sehingga nilai F hitung  $> F$  tabel atau  $87,162 > 3,09$  jadi secara simultan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

anggota. Kualitas pelayanan menunjukkan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka anggota akan ikut meningkat dan begitu juga semakin puas anggota saat kebutuhannya terpenuhi maka loyalitas anggota semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratih Kusuma Dewi, dkk (2014) dan diketahui hasil dari penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota.

#### Pengaruh Paling Dominan Terhadap Loyalitas Anggota

Hasil pengujian beta yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Standardized Coefficients Beta* pada variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,585. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas anggota dibandingkan dengan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,248. Hal ini membuktikan bahwa Ksp Sada Roha Jaya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dalam melayani anggotanya. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan perlu untuk ditingkatkan lagi agar anggota yang menggunakan produk/jasanya merasa baik. Hasil penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas anggota sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Mega Dwi Pratiwi, dkk (2016) yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas anggota..

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini, antara lain:

1. Kualitas pelayanan (X1) dilakukan dengan uji t dengan nilai t hitung sebesar 5,492 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.
2. Kepuasan pelanggan (X2) dilakukan dengan uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,332 dan nilai signifikan 0,022 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.
3. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini diketahui dari hasil Uji F pada penelitian ini memiliki nilai F hitung sebesar 87,162 dengan nilai signifikan sebesar

0,000 < 0,05. Hasil ini memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

4. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas anggota dibandingkan dengan variabel kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* lebih tinggi sebesar 0,625, sedangkan variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,250. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta dari variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas anggota pada Ksp Sada Roha Jaya di Ranjok Kota Mataram.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N., & Iskandar, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Pengayoman Pegawai Departemen Kehakiman (Kppdk) Republik Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi, 1*(1).
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edition 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Pertama). UNITOMO PRESS.
- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahastika, I. M., & Wilyadewi, I. I. D. A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana di Tabanan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, 1*(2), 479–490.
- Putri, C. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps) Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung TEMANGGUNG. 1–70. <https://lib.unnes.ac.id/29614/1/7101413025.pdf>
- Silaban Clara. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi “Sumber Makmur” Berbasis Syariah Di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi.

- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- Siswoyo, Erik. 2009. “Analisis Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang”, dalam Jurnal Ultima Manajemen, Vol. 14, No. 2.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. KINDAI, 14(3).
- Syafii, M., & Shobiha, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif, 3(2), 74–80.
- Tjiptono, F. (2016). Service, Quality & satisfaction. (Andi (ed.)). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Penerbit Andi Edisi Kedua : Yogyakarta Setiawan, Multo Budi dan Ukudi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Pasar Kenda. Jurnal Bisnis dan Ekonomi: Vol.14 No. 2
- Vanessa, Gaffar. 2007. Customer Relationship Management and Marketing Public Relations. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Ksp Anugerah Mandiri Cabang Mranggen). Solusi, 18(2).