

**Pengaruh Nilai Anggota dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota
(Pada Koperasi Simpan Pinjam di Wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru
Bojonegoro)**

Iza Maulida Fauziah¹⁾, Andry Herawati²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email : izamaulidafauziah@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, apabila kualitas layanan tidak baik maka akan memberi pengaruh yang tidak baik terhadap kepuasan anggota. Selain itu nilai anggota juga menentukan dalam kepuasan anggota yang dilakukan oleh anggota. Tujuan yang didiskusikan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh nilai anggota dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian karena jumlah populasinya tidak lebih besar 100 orang responden, yaitu anggota koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro yang berjumlah 85 anggota. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer, teknik pengumpulan data melalui survey. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai anggota tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Nilai anggota dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Kualitas layanan paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci : Nilai Anggota, Kualitas Layanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Service quality is one of the factors that affect member satisfaction, if the service quality is not good it will have a bad influence on member satisfaction. In addition, customer value also determines the satisfaction of members carried out by members. The purpose discussed in this study is to determine the effect of customer value and service quality on customer satisfaction. This study uses quantitative methods. In this study, the entire population was used without having to draw a research sample because the total population was not greater than 100 respondents, namely members of the savings and loan cooperative in the Simorejo Kepohbaru Bojonegoro hamlet, totaling 85 members. Sources of data from this study is primary data, data collection techniques through surveys. The results of this study indicate that customer value has no effect on member satisfaction, while service quality has no effect on member satisfaction. Customer value and service quality affect member satisfaction. Service quality has the most influence on member satisfaction.

Keywords : Customer Value, Service Quality, Member Satisfaction

A. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi ini khususnya di negara Indonesia yang padat penduduk diiringi dengan semakin meningkatnya kebutuhan hidup bagi penduduk untuk bisa memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Hal ini akan berdampak pada perekonomian penduduk yang kurang stabil untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Keadaan seperti ini yang akan membuat perekonomian penduduk tidak seimbang antara kebutuhan yang harus dipenuhi dengan pendapatan penduduk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Semakin meningkatnya kebutuhan hidup sehingga semakin banyak orang yang memerlukan uang untuk kebutuhan sehari-hari. Peran koperasi simpan pinjam saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar bisa melakukan pinjaman berupa uang untuk memenuhi kebutuhannya.

Terdapat beberapa koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro, oleh karena itu banyak masyarakat yang menggunakan jasa koperasi tersebut. Koperasi simpan pinjam yang jasanya banyak digunakan oleh masyarakat Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro yaitu, koperasi simpan pinjam Mitra Bisnis Keluarga yang merupakan koperasi penyedia modal kerjanya ditujukan kepada perempuan dari keluarga berpendapatan rendah di pulau Jawa, dengan tujuan memberikan mereka akses kepada layanan keuangan formal. Koperasi simpan pinjam Mitra Duafa yaitu koperasi simpan pinjam yang bersedia membantu perempuan berpenghasilan rendah dalam pemenuhan usaha modal dengan memberikan layanan jasa peminjaman modal. Koperasi simpan

pinjam Mekar yang merupakan koperasi penyedia layanan jasa peminjaman bagi pelaku usaha kecil.

Kotler dan Amstrong (2008:298) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh suatu produk sudah sebanding dengan harapan dari pelanggan. Seorang anggota akan merasa puas apabila mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini berasal dari produk, sistem, pelayanan, dan sesuatu yang bersifat emosional. Apabila pembelian yang sudah dilakukan bisa memenuhi keinginan maupun kebutuhan dan mampu memberikan kepuasan, terjadi pembelian yang berulang pada masa depan (Paliliati, 2007:74). Koperasi wajib mengutamakan kepuasan anggota supaya koperasi dapat mencapai nilai anggota, sehingga koperasi tetap bisa mendapatkan kepercayaan dari anggota yaitu dengan cara mempertahankan kualitas layanan dengan baik. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2009:168) suatu tanda dari keberhasilan dalam bisnis jasa adalah kualitas layanan, dimana salah satu metode yang digunakan untuk menghasilkan kepuasan anggota dengan cara menaikkan kualitas layanan.

Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah banyaknya koperasi mengabaikan pelayanan dengan baik kepada anggotanya. Koperasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menjaga nilai anggota dan kualitas layanan bagi para anggotanya. Manajemen koperasi simpan pinjam harus dapat mengetahui faktor-faktor yang akan mempengaruhi nilai anggota dan kualitas layanan yang akan memberi

dampak positif pada koperasi simpan pinjam. Layanan yang tepat maka kepuasan anggota akan semakin meningkat. Kepuasan anggota akan mempengaruhi keberhasilan bisnis yang dijalankan oleh koperasi simpan pinjam tersebut. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji tentang pengaruh nilai anggota dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam di Dusun Simorejo Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh nilai anggota terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh nilai anggota dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui variabel nilai anggota atau kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo Kepohbaru Bojonegoro.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Koperasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 ayat (1) tentang koperasi yaitu koperasi merupakan badan hukum usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum Koperasi dengan menjalankan kegiatannya yang berlandaskan prinsip-prinsip koperasi serta mobilitas ekonomi rakyat atas dasar kekeluarga. Sedangkan pengertian koperasi menurut Rudianto (2006:2), merupakan badan bisnis yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi para anggota koperasi atas dasar prinsip-prinsip koperasi serta kaidah bisnis ekonomi guna meningkatkan taraf hidup anggota khususnya dan masyarakat daerah pada umumnya dengan demikian koperasi adalah ekonomi masyarakat dan sokoguru perekonomian nasional.

Berikut akan dijelaskan perbedaan antara koperasi simpan pinjam dengan bank. yaitu sebagai berikut :

a. Tujuan Pendirian Berbeda

Koperasi didirikan dengan tujuan untuk mendapatkan dana dari anggotanya serta untuk mensejahterakan anggotanya. Sedangkan, perbankan didirikan dengan tujuan untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat itu sendiri.

b. Layanan yang Diberikan Berbeda

Dalam koperasi, pelayanan yang diberikan hanya dilakukan dengan

meminjamkan uang kepada anggota. Berbeda dengan bank, yang memberikan layanan dengan menyalurkan uang kepada semua orang.

c. Keuntungan dan Pinjaman yang Diberikan Berbeda

Peminjaman dana yang diberikan oleh koperasi lebih kecil dibandingkan dengan bank, karena ruang lingkup koperasi lebih kecil daripada bank. Adapun keuntungan yang didapat koperasi juga akan diberikan secara merata kepada semua anggotanya. Bank dapat meminjamkan dana dengan angka yang kecil maupun besar sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Namun, apabila terdapat keuntungan, bank dan nasabah akan merasakan keuntungannya, tetapi nasabah hanya sebagian.

d. Biaya Administrasi

Koperasi tidak membebankan administrasi kepada anggotanya. Anggota koperasi hanya akan menanggung biaya bersama para anggotanya sendiri. Sedangkan perbankan membebankan biaya administrasi kepada nasabahnya, hal itu diterapkan agar tabungan tetap terjaga dan aman sehingga tidak mudah terblokir.

e. Pajak Bunga

Berdasarkan peraturan pemerintah, pajak bunga untuk koperasi adalah senilai 10% yang sebelumnya 15%. Sedangkan pada bank, pajak

bunga dikenakan sebesar 20% dari jumlah bruto.

2. Nilai Pelanggan (Anggota)

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara keseluruhan dan keseluruhan biaya yang harus digunakan untuk menerima penawaran yang diberikan. Sedangkan menurut Pawitra (2003:31) bahwa *customer value* merupakan nilai yang dirasakan oleh anggota. Jadi anggota yang harus menentukan apakah suatu jasa yang diberikan memberikan nilai tersendiri dan seberapa besar nilai yang diperolehnya. Menurut Thamrin (2003:142) mengemukakan bahwa nilai pelanggan adalah penilaian secara keseluruhan terhadap atas manfaat suatu produk berdasarkan atas apa yang diterima dan apa yang dikorbankan. Berdasarkan pengertian nilai pelanggan menurut para ahli maka dapat disintesis bahwa nilai pelanggan adalah nilai kualitas yang dirasakan oleh konsumen ketika menggunakan barang atau jasa dari suatu koperasi yang sudah sesuai dengan harga yang diberikan.

Memberikan kepuasan dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota adalah inti dari pemasaran. Sasaran dari setiap bisnis adalah memberikan nilai anggota agar bisa mendapatkan laba. Dalam perekonomian yang sangat kompetitif, dengan semakin banyak anggota yang berfikir secara logis yang dihadapkan dengan berbagai pilihan, koperasi

hanya meraih keuntungan dengan cara memberikan nilai pelanggan yang baik serta memilih, menyediakan, dan menginformasikan nilai yang unggul. Total manfaat anggota merupakan nilai moneter sekumpulan manfaat ekonomi, fungsional, dan psikologis yang diharapkan anggota dari penawaran suatu pasar yang disebabkan oleh jasa, produk, personel, maupun citra merk yang terlibat.

Thamrin (2003:146) mengemukakan bahwa nilai pelanggan dibentuk oleh 3 indikator, yaitu sebagai berikut :

- a. Menilai kualitas produk dibanding harganya.
- b. Menilai manfaat yang diperoleh dari produk dibandingkan dengan uang yang telah dikeluarkan untuk pembelian produk.
- c. Menilai kualitas produk dan harga dibandingkan dengan produk yang sejenis.

3. Kualitas Layanan

Definisi dari kualitas layanan menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian berdasarkan tingkat keunggulan tersebut yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Parasuramen, *et al.*, (2000:44) mengemukakan bahwa “*service quality is the customer perception's of the superiority of the service.*” Maksudnya kualitas layanan merupakan persepsi anggota terhadap keunggulan dari suatu layanan. Pada dasarnya

hanya anggota yang bisa memberikan nilai dari kualitas layanan dari badan usaha berkualitas atau tidak. Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan. Dari Pengertian menurut beberapa ahli maka dapat disintesis bahwa kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan dari tingkat layanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh anggota dalam memenuhi keinginannya.

Kualitas layanan yang diberikan harus memperhatikan kepuasan dari anggota yang menggunakan jasa dari koperasi tersebut. Layanan merupakan tuntutan para anggota agar kebutuhan mereka terpenuhi. Oleh karena itu koperasi dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan secara baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota yang menggunakan jasa tersebut. Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok menentukan kualitas layanan jasa, sebagai berikut :

- a. *Reability* (keandalan). Adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada anggota yang dapat dipertanggung jawabkan dengan baik dan akurat, tanpa adanya kesalahan dalam bentuk apapun.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap). Adalah keinginan untuk memberikan bantuan kepada anggota dengan cara

memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, segera menginformasikan kapan jasa akan diberikan, serta akan memberikan jasa tersebut dengan cepat.

- c. *Assurance* (jaminan). Adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada anggota terhadap perusahaan, bahwa perusahaan dapat memebrikan layanan jasa yang baik. Jaminan juga berarti bahwa koperasi dapat memberikan pelayanan dengan sopan kepada anggotanya.
- d. *Empathy* (empati). Adalah karyawan mampu mampu memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh anggota dan mampu memberikan perhatian kepada anggota baik secara individu maupun pribadi.
- e. *Tangible* (bukti langsung). Adalah berupa layanan yang diberikan secara langsung seperti fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, material, harga, serta penampilan dari karyawan.

4. Kepuasan Anggota

Gaspers dalam Laksana (2008:10) menyatakan bahwa kepuasan anggota dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana keinginan, kebutuhan, dan harapan anggota dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Menurut Wilkie yang dikutip dari Tjiptono (2008:24) definisi kepuasan anggota adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi

terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Berdasarkan pengertian kepuasan anggota dari para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan suatu anggapan emosional yang diberikan anggota terhadap suatu produk yang telah digunakan oleh anggota untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Sebab suatu koperasi tanpa anggota pasti akan berakibat terhadap keberhasilan itu sendiri. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- c. Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi (2013:215), ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (anggota), yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas produk, anggota akan merasa puas apabila hasil evaluasi (setelah membeli dan

- menggunakan produk) mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan sangat baik.
- b. Kualitas pelayanan, anggota akan merasa puas apabila mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan baik segi kualitas layanan maupun kecepatan layanan.
 - c. Emosional perasaan, anggota akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya apabila dia memakai produk atau jasa dengan merek tertentu.
 - d. Harga, penetapan harga pada sebuah produk perusahaan sesuai dengan kualitas dan kuantitas produk yang didapat dan diharapkan oleh pelanggan.
 - e. Biaya dan kemudahan, dalam mendapatkan produk jasa pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa dan kemudahan dalam mendapatkan produk atau jasa.

C. METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi yang menggunakan jasa koperasi simpan pinjam di wilayah Dusun Simorejo sebanyak 85 anggota yang dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jumlah Populasi

No.	Nama Koperasi	Jumlah Anggota
1.	Koperasi Mitra Bisnis Keluarga	28 anggota
2.	Koperasi Mitra Duafa	22 anggota
3.	Koperasi Mekar	35 anggota
Total		85 anggota

Sumber: Data koperasi simpan pinjam

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada di tiga Koperasi Simpan Pinjam yang ada di wilayah Dusun Simorejo yaitu sebanyak 85 orang responden. Dengan demikian dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data melalui survey dengan mencari keterangan yang diperlukan untuk mendukung hipotesa dilakukan dengan cara pengamatan ke lokasi penelitian dan menggunakan metode kuisisioner dengan memberikan pernyataan kepada responden.

3. Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keasihan dari suatu instrument. Instrument

dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dikatakan valid. Sebaliknya apabila r hitung lebih kecil dari r tabel pernyataan tersebut dikatakan tidak valid (Ghozali, 2011:228).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa pada suatu pengertian instrument yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data serta mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Instrument yang reliable yaitu instrument yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi yang sama maka tidak terdapat perubahan psikologis pada responden. Slovin dalam Husein Umar (2008:77), uji reliabilitas kuisisioner merupakan uji kekonsistensian alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. dalam uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan *reliable* yaitu apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 (Nunnally dalam Ghozali, 2011:48).

4. Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik, dimana untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh

mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Variabel linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Rumus persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)

$X_1 ; X_2$ = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

5. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah penelitian yang memiliki manfaat untuk mengetahui dari model regresi variabel ini memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal atau normal *probability plot*, yang digunakan untuk menguji normalitas jika terjadi penyebaran data disekitar sumbu dasional dan mengikuti arah garis diagonal, maka dari itu regresi dapat memenuhi asumsi normalitas (Gazhali, 2018:163).

Uji Multikolonieritas

Menurut Gazhali (2018:108), uji multikolonieritas

bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent* jadi uji multikolonieritas ini digunakan untuk menguji apakah ditemukan korelasi atau tidaknya antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak akan membentuk terjadinya korelasi antar variabel independen. Apabila nilai tolerance yang kurang dari ($>$) 0,10 maka terjadi multikolonieritas, dan apabila nilai tolerance lebih dari ($<$) 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas. Apabila nilai VIF di atas ($>$) 10, maka terjadi multikolonieritas, sedangkan apabila nilai VIF dibawah ($<$) 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji regresi, apabila terdapat kesamaan jenis dari suatu residu dengan jumlah pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Apabila terdapat pola seperti titik yang teratur atau bergelombang, melebar dan menyempit maka telah terjadi pola heteroskedastisitas. Apabila terdapat pola yang sangat jelas, titik-titik menyebar dibawah maupun diatas 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis 1 dan 2 dengan Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pada variabel *independent* terhadap variabel *dependen*, maka dilakukan

pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. Hasil dari uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh hubungan antara variabel independen menerangkan secara individu terhadap variabel *dependen*. Berikut tahapan dalam pengujian hipotesis 1 dan 2 yaitu:

a. Perumusan hipotesis penelitian :

H1 : Terdapat pengaruh antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependen* (Y).

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependen* (Y).

b. Kriteria pengambilan keputusan :

- Apabila t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) (H0 ditolak dan H1 diterima).

- Apabila t hitung $<$ t tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) (H0 diterima dan H1 ditolak).

c. Mengambil kesimpulan dengan cara melihat nilai signifikansi sebagai berikut :

- Apabila nilai signifikansi $<$ 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

- Apabila nilai signifikansi $>$ 0,05, maka H0 ditolak dan

H1 diterima. Artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Hipotesis 3 dengan Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apakah variabel independen X_1, X_2, \dots, X_n benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y , untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan menentukan penolakan atau penerimaan hipotesa. Berikut tahapan dalam pengujian hipotesis 3 yaitu :

a. Perumusan hipotesis penelitian :

H1 : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (X_1 dan X_2 terhadap variabel dependen (Y).

H0 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (X_1 dan X_2 terhadap variabel dependen (Y).

b. Kriteria pengambilan keputusan :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel independen (X_1 dan X_2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a

ditolak, yang artinya variabel independen (X_1 dan X_2) tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

c. Mengambil kesimpulan dengan cara melihat nilai signifikansi sebagai berikut :

- Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

- Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Uji Hipotesis 4 dengan Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji koefisien determinasi parsial ini merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari setiap variabel independent terhadap variabel dependent. Koefisien ini merupakan nilai yang menyatakan besarnya pengaruh secara parsial, yaitu seberapa besar variabel dependent dipengaruhi oleh variabel independent masing-masing pada setiap variabel. Dari uji koefisien ini juga dapat ditemukan dari variabel independent yang berpengaruh secara dominan terhadap variabel dependen.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji valid atau tidaknya kuisisioner. Valid tidaknya kuisisioner yang

digunakan apabila pertanyaan pada di kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur menggunakan kuisisioner. Berikut adalah hasil uji validitas yang sudah peneliti uji :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dengan Pearson Product Moment

No.	Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Nilai Anggota	X1.1	0,853	0,2133	Valid
		X1.2	0,857		Valid
		X1.3	0,818		Valid
		X2.1	0,697		Valid
2.	Kualitas Layanan	X2.2	0,715		Valid
		X2.3	0,639		Valid
		X2.4	0,707		Valid
		X2.5	0,775		Valid
3.	Kepuasan Anggota	Y1	0,785		Valid
		Y2	0,753		Valid
		Y3	0,727	Valid	

Sumber: Hasil olah data oleh SPSS versi 25 (2021)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua indikator dari nilai anggota, kualitas layanan, dan kepuasan anggota memiliki nilai r hitung > r tabel yaitu 0,2133. Berdasarkan hasil uji validitas dari variabel nilai anggota dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data serta mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Berikut dijelaskan hasil uji reliabilitas terhadap variabel, sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
1.	Nilai Anggota	0,803	0,60	Reliabel
2.	Kualitas Layanan	0,842		Reliabel
3.	Kepuasan Anggota	0,774		Reliabel

Sumber: Hasil olah data oleh SPSS versi 25 (2021)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas pada variabel nilai anggota diketahui bahwa hasil

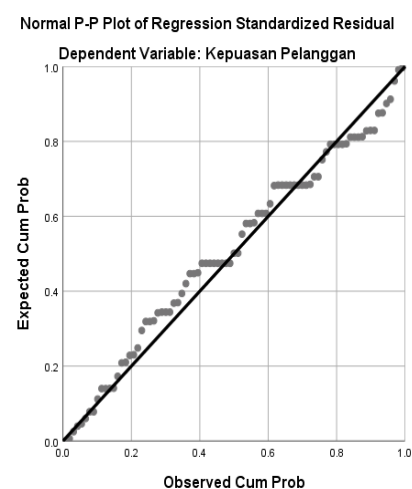
dari Cronbach's Alpha 0,803, maka variabel nilai anggota ini dinyatakan *reliable* karena hasil

dari Cronbach's Alpha > 0.60 , sehingga pernyataan ini memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil dari Cronbach's Alpha yaitu 0,842, sehingga variabel kualitas layanan dapat dinyatakan reliabel. Variabel kepuasan anggota yang terdapat pada tabel di atas diperoleh hasil dari Cronbach's Alpha 0,774, maka hasil dari Cronbach's Alpha > 0.60 , sehingga data tersebut dapat dikatakan reliabel atau memenuhi syarat.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui dari model regresi variabel ini memiliki distribusi normal atau tidak. Pada pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal atau normal *probability plot*. Berikut akan dijelaskan dari hasil uji normalitas yaitu :

Gambar 1. Grafik Normalitas



Sumber: Diolah oleh penulis (2022)

Berdasarkan pada gambar di atas maka dapat dilihat bahwa titik-titik normal *probability plot* regresi menyebar disekitar garis diagonal. Maka hasil dari uji normalitas yang terdapat pada gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas ini dapat digunakan untuk menguji regresi dalam korelasi variabel independen, untuk model regresi yang baik maka tidak akan terjadi korelasi antar variabel. Untuk menunjukkan ada tidaknya multikolonieritas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

<i>Coefficients^a</i>								
Model		Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	2.351	1.252		1.87	.06		
	Nilai Anggota	.217	.116	.207	7	4	.522	1.916
	Kualitas Layanan	.356	.074	.530	2	5	.522	1.916
					4.78	.00		
					2	0		

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data output SPSS

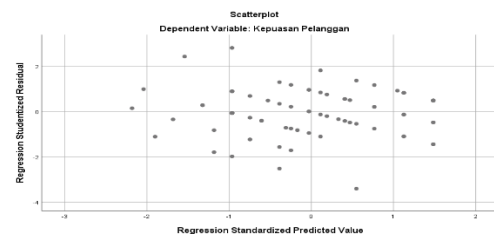
Uji multikolonieritas dapat dilihat berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa hasil dari nilai tolerance kedua variabel yaitu 0,522 yang lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas pada variabel independen, sedangkan hasil dari nilai VIF kedua variabel tersebut adalah 1,916 nilai VIF dibawah (<) 10, maka tidak terjadi multikolonieritas pada variabel independent, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi korelasi yang kuat antar varibel independen, sehingga model regresi ini masih dapat di toleransi.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji regresi, apabila terdapat kesamaan jenis dari suatu residul dengan jumlah pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Apabila terdapat pola seperti titik yang teratur atau bergelombang, melebar dan menyempit maka telah terjadi pola heteroskedastisitas. Apabila

terdapat pola yang sangat jelas, titik-titik menyebar dibawah maupun diatas 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2. Grafik Heteroskedastisitas



Sumber: Data output SPSS

Pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebut membentuk pola tertentu, artinya hasil dari dilakukan uji heteroskedastisitas berdasarkan gambar diatas maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model nilai anggota (X1), kualitas layanan (X2) dan (Y) dalam penelitian ini.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui antara variabel independen yang lebih dari satu

variabel berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut akan dijelaskan hasil dari uji analisis regresi linear berganda, yaitu :

Tabel 5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.351	1.252		1.877	.064
	Nilai Anggota	.217	.116	.207	1.872	.065
	Kualitas Layanan	.356	.074	.530	4.782	.000

Sumber: Data output SPSS

Pada tabel diatas diperoleh persamaan analisis regresi linear berganda yaitu, sebagai berikut :

$$Y = 2,351 + 0,217 X1 + 0,356 X2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Anggota

X1 = Nilai Anggota

X2 = Kualitas Layanan

Dari data hasil analisis regresi linear berganda diatas maka dapat diperoleh nilai constanta Y adalah 2,531, artinya apabila variabel nilai anggota dan kualitas layanan bernilai 0 (nol) maka variabel kepuasan anggota bernilai 2,531. Atau apabila tidak ada pengaruh dari varabel-variabel independent seperti nilai anggota dan kualitas layanan maka kepuasan anggota akan mengalami perubahan.

a. Koefisien Nilai Anggota 0,217

Apabila kepuasan anggota mengalami kenaikan

sebesar satu poin, sedangkan kualitas layanan tidak mengalami kenaikan, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan anggota sebesar 0,217.

b. Koefisien Kualitas Layanan 0,356

Apabila kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, sedangkan nilai anggota tidak mengalami kenaikan, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan anggota sebesar 0,356.

7. Uji Hipotesis 1 dan 2 dengan Uji t

Uji t ini dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen. Maka dari itu dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesa secara parsial dengan uji t. Hasil dari uji t akan dijelaskan yaitu, sebagai berikut :

Tabel 6. Uji t Nilai Anggota

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.351	1.252		1.877	.064
	Nilai Anggota	.217	.116	.207	1.872	.065

Sumber: Data output SPSS

Berdasarkan dari tabel diatas hasil pada variabel nilai anggota yang memiliki t hitung $1,872 < t$ tabel $1,989$, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel nilai anggota dengan variabel kepuasan anggota. Hasil

dari nilai signifikan $0,65 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pengujian hipotesa secara parsial dengan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel nilai anggota tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota.

Tabel 7. Uji t Kualitas Layanan

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.351	1.252		1.877	.064
	Kualitas Layanan	.356	.074	.530	4.782	.000

Sumber: Data output SPSS

Berdasarkan dari tabel diatas hasil pada variabel kualitas layanan yang memiliki t hitung $4,782 > t$ tabel $1,989$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh antara variabel nilai anggota dengan variabel kepuasan anggota. Hasil dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari pengujian hipotesa secara parsial dengan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial

terhadap variabel kepuasan anggota.

8. Uji Hipotesis 3 dengan Uji F

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berikut adalah hasil dari uji F yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	82.658	2	41.329	37.122	.000 ^b
	Residual	91.294	82	1.113		
	Total	173.953	84			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai Anggota						

Sumber: Data output SPSS

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil dari uji F yaitu diperoleh F hitung 37,122 > F tabel 3,10, artinya H0 ditolak dan Ha diterima maka terdapat pengaruh antara variabel nilai anggota dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan anggota. Hasil dari nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dari pengujian hipotesa secara simultan dengan uji F dapat disimpulkan bahwa variabel nilai anggota dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan anggota.

9. Uji Hipotesa 4 dengan Uji Koefisien Determinasi Parsial (r²)

Dalam uji koefisien determinasi parsial (r²) ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen, dan dengan uji koefisien determinasi parsial juga dapat digunakan untuk mengetahui dari variabel independen yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Berikut akan dijelaskan hasil dari uji korelasi determinasi, yaitu :

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r²)

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.351	1.252		1.877	.064			
	Nilai Anggota	.217	.116	.207	1.872	.065	.573	.202	.150
	Kualitas Layanan	.356	.074	.530	4.782	.000	.673	.467	.383
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota									

Sumber: Data output SPSS

Nilai parsial (r) untuk variabel nilai anggota yaitu 0,202, sedangkan untuk memperoleh nilai koefisien determinasi parsial (r²) dilakukan perhitungan dengan

mengkuadratkan nilai r yaitu (0,202)², sehingga diperoleh nilai sebesar 0,040. Maka dapat diketahui bahwa kepuasan anggota dapat dipengaruhi oleh

variabel nilai anggota. Nilai parsial (r) untuk variabel kualitas layanan adalah 0,467, sehingga untuk memperoleh nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dilakukan perhitungan dengan mengkuadratkan nilai r yaitu $(0,467)^2$ sehingga diperoleh nilai sebesar 0,218, maka dapat diketahui bahwa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota sebesar 21,8%.

E. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dikatakan bahwa variabel nilai anggota tidak mempengaruhi variabel kepuasan anggota dengan nilai t hitung untuk variabel nilai anggota $1,872 < t$ tabel 1,989 dengan tingkat signifikansi $0,65 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak yang berarti variabel nilai anggota tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini tidak mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Diah Rusminingsih (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Malang”, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai anggota berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan

anggota dengan nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan $4,782 > t$ tabel 1,989 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan dapat diketahui bahwa dalam menjalin hubungan yang kuat dengan anggota dibutuhkan kualitas layanan yang berkualitas. Kualitas layanan terhadap anggota yang memegang dengan erat suatu ingatan anggota terhadap suatu barang dan jasa yang diberikan oleh koperasi. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan layanan yang kualitas adalah tujuan utama bagi perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Thyophoida & Natanael (2016:39) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dalam penggunaan jasa pada koperasi simpan pinjam.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Berlian Nisazizah dan Budi Sudaryanto (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Nasabah serta Loyalitas Nasabah

(Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Semarang dan Kantor Cabang Pembantu UNISULA)”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan anggota.

3. Pengaruh Nilai Anggota dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa variabel nilai anggota dan kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan anggota dengan nilai F hitung $37,122 > F$ tabel 3,10 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yang berarti variabel nilai anggota dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa nilai anggota dan kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi simpan pinjam telah mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan yang dirasakan anggota. Dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan yang dilakukan dengan meningkatkan nilai anggota dan kualitas layanan yang diberikan secara positif memberikan dampak pada kepuasan anggota, begitu juga sebaliknya apabila terjadi penurunan pada nilai anggota dan kualitas layanan akan memberikan dampak pada penurunan kepuasan anggota.

4. Kualitas Layanan Mempunyai Pengaruh yang Dominan Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan anggota dibandingkan dengan variabel nilai anggota. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel kualitas layanan yaitu $(0,467)^2$ yaitu 0,218 atau 21,8% lebih besar daripada variabel nilai anggota. Artinya dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan anggota.

Pada variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan koperasi simpan pinjam telah mampu menjaga dan meningkatkan nilai yang diberikan anggota kepada perusahaan, dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan kepada anggota koperasi simpan pinjam akan memberikan dampak pada peningkatan kepuasan anggota, begitu juga sebaliknya bahwa terjadinya penurunan kualitas layanan akan memberikan dampak pada penurunan kepuasan anggota.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut, hasil penelitian di atas dapat dikatakan bahwa variabel nilai anggota tidak mempengaruhi variabel kepuasan anggota dengan nilai t hitung untuk variabel nilai anggota $1,872 < t$ tabel $1,989$ dengan tingkat signifikansi $0,65 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak yang berarti variabel nilai anggota tidak berpengaruh kepuasan anggota.

Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan anggota dengan nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan $4,782 > t$ tabel $1,989$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa variabel nilai anggota dan kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan anggota dengan nilai F hitung $37,122 > F$ tabel $3,10$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yang berarti variabel nilai anggota dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan anggota dibandingkan

dengan variabel nilai anggota. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel kualitas layanan yaitu $0,040$, sedangkan hasil nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel nilai anggota yaitu $0,218$. Artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan anggota.

2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka terdapat saran yaitu bagi perusahaan pihak Koperasi Simpan Pinjam Mitra Bisnis Keluarga, Koperasi Mitra Duafa, dan Koperasi Mekar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan dan juga lebih meningkatkan nilai anggota agar dapat mempertahankan kepuasan anggota.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan pada penelitian selanjutnya. Serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menggali lebih dalam penelitian pengaruh nilai anggota dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota.

G. REFERENSI

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan*

- Program IBM SPSS 25 Update PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Pendekatan Praktis, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Berbasis Kompetensi Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Paliliati, Alida. 2007. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.
- Rudianto. 2006. *Akuntansi Koperasi*, Jakarta: Grafindo.
- Thamrin, Sylvia Denada, 2003. *Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk “Xon-Ce” di Cabang Malang*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol II, No. 2, September 2003.
- Thyophoida dan Natanael. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Carrefour di ITC Mega Grosir Cabang Malang*. Jurnal Bisnis Perspektif (bip’s), Vol. 1, No. 2, Juli 2016.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein.2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zeithami, A, V.A. Parasuraman and L.L Berry, 1988, “ *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality*,” Journal of Retailing, vol.64,p.12-40.
- Zeithami, Valarie A., A. Parasuraman, and Berry L. Leonard, 2000, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York.