

Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun

Mas'adah¹, Mu'ah², Masram³, Mokhtar_Sayyid⁴, Cuk Triono Singgih⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan

Email: masadah1977@gmail.com

Abstract

This research discusses the influence of service quality on member satisfaction at KPPS Tegal Ijo Madiun. The formulation of the problem discussed in this research is whether there is an influence of service quality on member satisfaction at KPPS Tegal Ijo Madiun. The purpose of this research is to determine and analyze the influence of service quality on member satisfaction at KPPS Tegal Ijo Madiun. The method used is quantitative. Data collection uses questionnaires. The sample from this research consisted of 90 members of the Tegal Ijo Madiun Savings and Loans and Sharia Financing Cooperative. There are two variables in this research, namely the dependent variable, namely customer satisfaction (Y) and the independent variable, namely service quality (X). Meanwhile, data analysis uses simple linear regression with the help of SPSS version 26 software. The research results show that there is an influence of service quality on member satisfaction through hypothesis testing, namely $t_{count} 9.47 > t_{table} 0.67657$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, meaning there is a positive influence. There is a significant relationship between service quality and member satisfaction at the Tegal Ijo Madiun Savings and Loans Cooperative and Sharia Financing.

Keywords: *Service Quality, Member Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh service quality terhadap kepuasan anggota Pada KPPS Tegal Ijo Madiun. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah apakah ada pengaruh service quality terhadap kepuasan anggota Pada KPPS Tegal Ijo Madiun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh service quality terhadap kepuasan anggota Pada KPPS Tegal Ijo Madiun. Metode yang dipergunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Adapun sampel dari penelitian ini berjumlah 90 orang anggota koperasi Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun. Adapun variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependent yaitu customer satisfaction (Y) dan variabel independent yaitu service quality (X). Sedangkan analisis

data menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 26. Hasil penelitian Terdapat Pengaruh Service quality Terhadap Kepuasan Anggota melalui pengujian hipotesis yaitu $t_{hitung} 9,47 > t_{tabel} 0,67657$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Service quality terhadap Kepuasan anggota Pada Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun

Kata Kunci: *Service Quality, Kepuasan Anggota*

Pendahuluan

Kompetisi yang semakin ketat menyebabkan banyak perusahaan untuk lebih fokus pada bagaimana mempertahankan dan menumbuhkan rasa kepuasan pelanggan terhadap perusahaan (Masadah et al., 2020). Alasannya, pelanggan yang merasa puas terhadap perusahaan dapat menyebarluaskan pengalamannya kepada konsumen yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas maka dapat menjadi iklan yang buruk bagi perusahaan karena dapat menghilangkan pelanggan baru (Ronny et al., 2021).

Menurut Kotler & Keller, (2009) kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.

Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah service quality. Menurut Gefen (2002), *service quality* sebagai perbandingan subyektif yang dibuat konsumen antara *service quality* yang diterima dan apa yang didapatkan secara aktual. Pada pelayanan bisnis yang heterogen, *quality* merupakan sesuatu yang tidak berwujud, dan produksi serta konsumsi produk (service) adalah sesuatu yang tak terpisahkan. Oleh karena itu, Parasuman et al., (1988), mengusulkan bahwa pendapat konsumen mengenai *quality* yang dibentuk oleh perbandingan internal kinerja dan harapan. *Service quality* didefinisikan sebagai persepsi konsumen mengenai kinerja pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka tentang apa yang harus dilakukan perusahaan jasa. Hal ini didukung oleh pernyataan Mittal (2016), tentang bisnis jasa merupakan bisnis yang *intangible* dan tidak dapat distandarisasi secara utuh.

Terciptanya kepuasan anggota dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan konsumen menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas konsumen dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Pada persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, sehingga organisasi/perusahaan harus lebih terfokus pada kepuasan konsumen (Wahyudi, 2019)

Salah satu organisasi yang memprioritaskan kepuasan anggota adalah Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah. Menurut Hidayatin et al., (2022) Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang selanjutnya disingkat KSPPS adalah Koperasi yang kegiatan usaha simpan, pinjam dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infak, sedekah, dan wakaf.

KSPPS Tegal Ijo Madiun dalam memberikan kepuasan kepada para anggota adalah dengan service quality. Definisi *service quality* berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Menurut Wyckof dalam (dalam Tjiptono, 2014) *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono, (2014), terdapat lima dimensi pokok, yaitu (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), dan (5) Empati (*empathy*).

Berkaitan dengan hal tersebut penulis tertarik dengan mengambil judul " Pengaruh Service Quality Terhadap kepuasan anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun ". Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh service quality terhadap kepuasan anggota Pada KPPS Tegal Ijo Madiun.

Metode Penelitian

Rancangan atau desain penelitian dimaknai sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian ini dan sebagai batasan adalah tentang Pengaruh Service Quality Terhadap kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun.

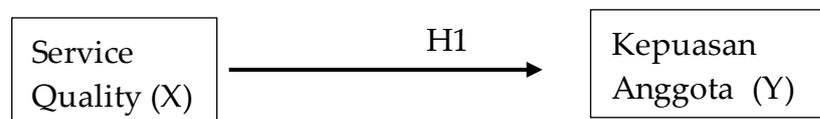
Metode yang dipergunakan adalah kuantitatif. kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang bekerja dengan angka, datanya berwujud bilangan, dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lain (Creswell, 2018:79).

Pengumpulan data menggunakan quisioner . Adapun sampel dari penelitian ini berjumlah 90 orang anggota koperasi Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun. Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan literature Hair et al.,(2010) untuk menentukan jumlah sampel jumlah indikator dikalikan 5-10. Sehingga indikator berjumlah 9 dikali 10 ($9 \times 10 = 90$). Sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 26.

Adapun variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependent yaitu customer satisfaction (Y) dan variabel

independent yaitu service quality (X) . Definisi kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa anggota koperasi yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan definisi service quality adalah suatu kondisi yang menggambarkan persepsi anggota terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun sebagai penyedia jasa

Indikator dari customer satisfaction (Y) adalah 1. Service 2. Price/nilai pasar/bunga kredit 3. Image 4. Overall Satisfaction. Sedangkan Indikator service quality adalah (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), dan (5) Empati (*empathy*) . Kerangka konsep penelitian dapat digambarkan pada gambar berikut ini:



Gambar 1 kerangka konseptual

Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1.
 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frequency	Percent
1 perempuan	57	63,5
2 laki laki	33	36,5
Total	90	100,0

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 90 responden yang dijadikan sampel responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 57 orang (63,5%), sedangkan laki laki sebanyak 33 orang (36,5%)

Uji Validitas

Validitas berarti juga sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun and Efendi 2014:73). Cara mengukur validitas dapat menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan metode korelasi *product moment Pearson*. Jika hasil korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan (signifikansi < 0,05 dan korelasi > 0,4), maka item pertanyaan tersebut valid yang berarti memiliki validitas konstruk.

Tabel 2
 Uji Validitas Service Quality

Item Pernyataan	Sig	Keterangan Valid
SQ1	0,00	Valid
SQ2	0,00	Valid
SQ3	0,00	Valid
SQ4	0,00	Valid
SQ5	0,00	Valid

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Pearson's *product moment coefficient of correlation* untuk setiap item pernyataan pada setiap indikator Service Quality kepada 90 responden memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur setiap indikator pada variabel *servivice quality* adalah valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3
 Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota

Item Pernyataan	Sig	Keterangan Valid
KA1	0,00	Valid
KA2	0,00	Valid
KA3	0,00	Valid
KA4	0,00	Valid

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Pearson's *product moment coefficient of correlation* untuk setiap item pernyataan pada setiap indikator Kepuasan anggota kepada 90 responden memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur setiap indikator pada variabel *Kepuasan anggota* adalah valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, dan semakin tinggi koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's Alpha instrumen dari masingmasing variabel yang diuji. Apabila nilai Cronbach ' s Coefficient Alpha lebih besar dari 0.6, maka jawaban dari

responden sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel.

Tabel 4
Uji Reliabilitas Variabel Service Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,744	5

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai Alpha Cronbach dari semua variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

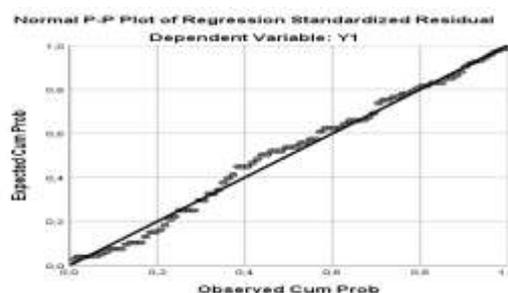
Tabel 5
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan anggota

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,769	4

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai Alpha Cronbach dari semua variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas



Gambar 2. Pengujian Normalitas Terhadap kepuasan Anggota

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Hasil uji normalitas dengan Normal P-P Plot menunjukkan bahwa angka probabilitas disekitar garis linier atau lurus. Artinya bahwa seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota digunakan dalam penelitian memiliki random data yang berdistribusi normal, sehingga pengujian statistik selanjutnya dapat dilakukan.

Uji Parsial (T)

Tabel 6
 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,665	1,117		9,547	,000
	X1	,302	,070	,419	4,334	,000

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

H1: Terdapat Pengaruh yang signifikan Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun

Berdasarkan pada table 6 maka dapat dinyatakan bahwa dari pengujian variable Service Quality yang dihasilkan yaitu t hitung 9,47 > ttabel 0,67657 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Service quality terhadap Kepuasan anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun

Uji Korelasi (R)

Tabel 7
 Hasil Uji Kolerasi (R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,419 ^a	,176	,167	2,21435

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan Tabel 7 berarti hubungan variabel Service Quality (X) dengan variabel Kepuasan Anggota (Y) menunjukkan nilai sangat kuat karena berkisar antara 0,419-1,000.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 8
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,419 ^a	,176	,167	2,21435

Sumber: Hasil pengolahan dengan IMB SPSS version 26

Berdasarkan Tabel 8 melalui penelitian menggunakan SPSS 26 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,176. Hal ini berarti kemampuan variable independen Service quality dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan Anggota) sebesar 17,6 %.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Service quality Terhadap Kepuasan Anggota melalui pengujian hipotesis yaitu $t_{hitung} 9,47 > t_{tabel} 0,67657$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Service quality terhadap Kepuasan anggota Pada Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun
2. Berdasarkan uji reabilitas dilihat bahwa nilai reliabilitas dari variabel Service Quality diperoleh $0,744 \geq 0,06$. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner sebagai alat ukur variabel penelitian yang digunakan reliabel.
3. Berdasarkan Uji korelasi (R) diketahui bahwa nilai R sebesar 0,419 yang berarti hubungan variabel Service Quality (X) dengan variabel Kepuasan anggota (Y) menunjukkan nilai sangat kuat karena berkisar antara 0,419-1,000.
4. Pengaruh Service quality berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,176. Hal ini berarti kemampuan variabel independen (Service quality) dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan anggota) sebesar 17,6 %.

Daftar Pustaka

- Creswell J. W; Creswell, D. (2018). Reserch Design Quslitative , Quantitative and Mixed methods Approaches. In *Sage*.
- Gefen, D. (2002). Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association for Information Systems*. <https://doi.org/10.17705/1jais.00022>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis. In *Vectors*. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Hidayatin, D. A., Puspita Sari, R., & Sari, N. (2022). Analisis Kesehatan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah di Tengah Pandemi Covid19. *Jurnal Akuntansi Akunesa*. <https://doi.org/10.26740/akunesa.v10n3.p55-67>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808)
- Mittal, B. (2016). Retrospective: why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty. *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JSM-07-2016-0277>
- Parasuman, A., Valerie, Z., & Berry, L. (1988). SERVQPerceptions of Service Quality.pdf. *Servoqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (1989). Metode Penelitian Survai. In *LP3ES*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In 1.
- Wahyudi, I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Forwarding J & T Samarinda Utara. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.70>

Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan
Syariah Tegal Ijo Madiun
Mas'adah, Mu'ah, Masram, Mokhtar Sayyid, Cuk Triono Singgih