

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik

Fatmawati <sup>(1)</sup>, Zainab <sup>(2)</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik <sup>(1), (2)</sup>

Jl.KH.Abdul Karim No.60 Gresik <sup>(1), (2)</sup>

Email; [Fatmaw436@gmail.com](mailto:Fatmaw436@gmail.com) <sup>(1)</sup>

Email; [zainab@stienugresik.ac.id](mailto:zainab@stienugresik.ac.id) <sup>(2)</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota koperasi keluarga karunia sejahtera di Gresik. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Dengan sample sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sample menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dengan menggunakan spss, sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan metode *Cronbach Alpha* dan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai regresi 0,407 dan signifikan t sebesar 0,030. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai regresi 0,398 dan signifikan t sebesar 0,034. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota (*adjusted R Square*) adalah 0,622. Hasil uji F di dapat F hitung (82,309) dengan signifikansi (0,000) < alpha (0,10) dengan demikian  $H_0$  ditolak. Ini berarti secara simultan model penelitian yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; dan Kepuasan Anggota;*

### ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of quality of service and trust on the satisfaction of members of the prosperous gift family cooperative in Gresik. This research includes quantitative research. With a sample of 100 respondents, sampling techniques using purposive sampling. Data collection techniques use questionnaires that have been tested for validity using spss, while reliability tests use Cronbach Alpha method and data analysis techniques using multiple linear regression. The results showed that the quality of service had a significant effect on member satisfaction with a regression value of 0.407 and a significant t of 0.030. Trust has a significant effect on member satisfaction with a regression rate of 0.398 and a significant t of 0.034. The effect of quality of service and trust on member satisfaction (*adjusted R Square*) is 0.622. F test results can be calculated F (82,309) with significance (0.000) ( alpha (0.10) thus  $H_0$  ( rejected. This means that simultaneously the research model consisting of variable service quality and trust has a positive influence on member satisfaction.*

*Keywords: Quality of Service; Trust; and Satisfaction of Members;*

**PENDAHULUAN**

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perekonomian nasional Indonesia. Maka perlu dilakukan pembangunan nasional oleh Indonesia, pembangunan nasional adalah suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Berbagai program telah diupayakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik oleh pemerintah, maupun organisasi pemerintah.

Program-program tersebut bertujuan untuk memperbaiki perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya yaitu pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pembangunan nasional Indonesia. Koperasi merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional. Adapun menurut Sampara mengemukakan bahwa «Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diharapkan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Koperasi juga mempunyai tujuan yaitu memajukan kesejahteraan anggota khususnya masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasakan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi juga merupakan fungsi demokrasi dan sosial, karena para anggota selalu melakukan kerjasama, gotong royong, berdasarkan persamaan hak, kewajiban dan derajat. Koperasi adalah milik anggota karena itudiatur serta diurus sesuai dengan

keinginan dan kepentingan para anggotanya.

Dalam perkembangannya sebuah koperasi berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan anggota. Meskipun pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi telah sesuai dengan selera anggota. Menurut Kotler & Keller «Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Akan tetapi didalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan anggota kurang terpuaskan. Akibatnya hilang kepercayaan anggota terhadap koperasi, motivasi anggota akan menurun, dan daerah pemasaran aka direbut oleh pesaing. Berdasarkan akta pendirian Nomor: 02/BH/XVI.6/437.56/I/2016, tertanggal 14 Januari 2016 dibentuk badan hukum koperasi sebagai wadah dari Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera Surat Ijin Usaha Simpan pinjam Koperasi Nomor : 13/437.74/PMk/2016. Perkembangan Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera dari tahun ketahun mengalami kemajuan yang signifikan.

**TINJAUAN PUSTAKA****KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Tjiptono (2014:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Adapun pengertian pelayanan menurut sampara (2000:96-114)“Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menawarkan kepuasan pelanggan”. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diharapkan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai kualitas pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas adalah suatu ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan dapat melebihi harapan dan keinginan dari pelanggan tersebut.

#### **KEPERCAYAAN**

Kepercayaan adalah suatu tingkat keyakinan orang dalam kata dan tindakan terhadap orang lain. Wibowo (2011:329) memberikan arti kepercayaan sebagai suatu harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak akan bertindak sebaliknya. Jadi kepercayaan adalah suatu kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain di mana kita memiliki keyakinan padanya. Menurut Mowen dan Minor (2017:116) Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Menurut Maharani (2010:39-40) Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada realibilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Dari definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh sebuah individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari

seseorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.

#### **KEPUASAN ANGGOTA**

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/anggota dan berakhir dengan kepuasan pelanggan/anggota serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam buku "*Service, Quality, and Satisfaction*" (Tjiptono dan Gregorius, 2012:204) "Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler & Keller (2012:150) "Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Adapun menurut Lupiyoadi (2013:217) "Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan/anggota adalah tingkat perasaan senang atau kecewa dimana kebutuhan dan harapan pelanggan/anggota dapat terpenuhi atas penggunaan barang/jasa yang disertai dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Hasil dari kepuasan pelanggan/anggota koperasi adalah dengan terjadinya transaksi ulang atau loyalitas yang akan berdampak positif pada perusahaan atau koperasi tersebut.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penulisan ini menggunakan metode penulisan kuantitatif, yang

menggunakan analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis data dengan serangkaian uji instrumen dan uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini penelusuran pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota koperasi keluarga karunia sejahtera dengan metode observasi dan kuesioner sebagai instrumen utama. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili. Dalam hal ini penulis mengambil 100 sampel.

Tahapan analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), analisis korelasi, uji hipotesis (uji parsial/ uji t, uji simultan/ F)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi umum responden

#### 1. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1.

Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	147%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Dari data diatas, menunjukkan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin Laki-laki sebesar 53% dikarenakan lakik-laki bertanggung jawab untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan 47% dengan alasan untuk meringankan beban biaya kebutuhan rumah tangga.

#### 2. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
29 Tahun	5	5%
30 Tahun	8	8%
31 Tahun	8	8%
32 Tahun	16	16%
33 Tahun	19	19%
34 Tahun	18	18%
35 Tahun	15	15%
36 Tahun	7	7%
37 Tahun	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data yang diolah tahun 2020

Dari tabel diatas menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia 29 tahun dengan presentasi 5%, usia 30 tahun sebanyak 8%, 31 tahun sebanyak 8%, 32 tahun sebanyak 16%, 33 tahun sebanyak 19%, 34 tahun sebanyak 18%, 35 tahun sebanyak 15%, 36 tahun sebanyak 7%, dan yang memiliki prosentase yang paling rendah 4% adalah usia 37 tahun. Maka dapat dipahami bahwa usia 33 tahun paling banyak dikarenakan usia tersebut banyaknya kebutuhan gaya hidup.

#### 3. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Bagian Kerja

Tabel 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Kerja

Bagian Kerja	Jumlah	Presentase (%)
Bumbu	17	17%
Ekspedisi	4	4%
Energy Drink	10	10%
Gudang	10	10%
Kecap	8	8%
Maintenance	7	7%
Noodle	19	19%

Quality Kontrol	6	6%
Sauce	4	4%
Staff	4	4%
Umum	11	11%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 100 responden penelitian, pada bagian pekerja Bumbu 17 responden atau 17%, bagian Ekspedisi 4 orang responden atau 4%, bagian Energi Drink 10 responden atau 10%, bagian Gudang 10 responden atau 10%, bagian Kecap 8 responden atau 8%, bagian Maintanance 7 responden atau 7%, bagian Noodle 19 responden atau 19%, bagian Quality Kontrol 6 responden atau 6%, bagian Sauce 4 responden atau 4%, bagian Staff 4 responden atau 4%, bagian Umum 11 responden atau 11%.

Maka dapat dipahami bahwa bagian kerja Noodle paling banyak menjadi Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera, karena pada bagian Noodle paling banyak pekerjanya.

4. Uji Validitas

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	r hitung	>/<	r tabel	Ket
1	0,768	>	0,1638	Valid
2	0,700	>	0,1638	Valid
3	0,725	>	0,1638	Valid
4	0,756	>	0,1638	Valid
5	0,707	>	0,1638	Valid
6	0,710	>	0,1638	Valid
7	0,673	>	0,1638	Valid
8	0,668	>	0,1638	Valid
9	0,539	>	0,1638	Valid
10	0,620	>	0,1638	Valid
11	0,440	>	0,1638	Valid
12	0,677	>	0,1638	Valid
13	0,663	>	0,1638	Valid
14	0,648	>	0,1638	Valid
15	0,720	>	0,1638	Valid
16	0,647	>	0,1638	Valid
17	0,762	>	0,1638	Valid
18	0,749	>	0,1638	Valid
19	0,755	>	0,1638	Valid
20	0,771	>	0,1638	Valid

Sumber : Berdasarkan SPSS 23 Diolah tahun 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai untuk masing-masing item 1-20 pernyataan dari semua variabel lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,1638 sehingga item dari instrumen pernyataan untuk semua variabel adalah valid maka item soal tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat dalam sebuah penelitian selanjutnya.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Item	r hitung	>/<	r tabel	Ket
1	0,646	>	0,1638	Valid
2	0,693	>	0,1638	Valid
3	0,692	>	0,1638	Valid
4	0,553	>	0,1638	Valid
5	0,590	>	0,1638	Valid
6	0,472	>	0,1638	Valid
7	0,723	>	0,1638	Valid
8	0,681	>	0,1638	Valid
9	0,657	>	0,1638	Valid
10	0,681	>	0,1638	Valid
11	0,643	>	0,1638	Valid
12	0,774	>	0,1638	Valid
13	0,778	>	0,1638	Valid
14	0,738	>	0,1638	Valid

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai untuk masing-masing item 1-14 pernyataan dari semua variabel lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,1638 sehingga item dari instrumen pernyataan untuk semua variabel adalah valid maka item soal tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat dalam sebuah penelitian selanjutnya.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

Item	r hitung	>/<	r tabel	Ket
1	0,630	>	0,1638	Valid
2	0,513	>	0,1638	Valid
3	0,511	>	0,1638	Valid
4	0,499	>	0,1638	Valid
5	0,553	>	0,1638	Valid
6	0,556	>	0,1638	Valid
7	0,606	>	0,1638	Valid
8	0,741	>	0,1638	Valid
9	0,549	>	0,1638	Valid
10	0,584	>	0,1638	Valid

11	0,594	>	0,1638	Valid
12	0,708	>	0,1638	Valid

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai untuk masing-masing item 1-12 pernyataan dari semua variabel lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,1638 sehingga item dari instrumen pernyataan untuk semua variabel adalah valid maka item soal tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat dalam sebuah penelitian selanjutnya.

5. Uji Reliabilitas

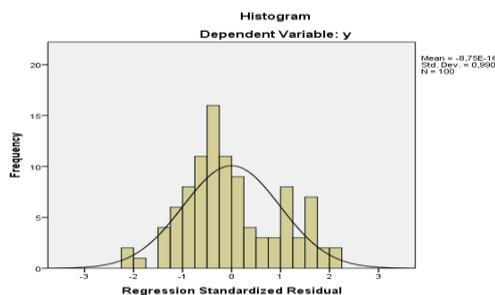
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan	0,941	Reliabel
2	Kepercayaan	0,904	Reliabel
3	Kepuasan Anggota	0,827	Reliabel

Sumber : Data olahan SPSS tahun 2020

Dari hasil reliabilitas diatas dapat dilihat pada tabel bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,60. Dengan demikian semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk pengambilan data.

6. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil output chart di atas, dari grafik histogram dan grafik plot.

Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data berdistribusi normal.

7. Uji Multikolinieritas

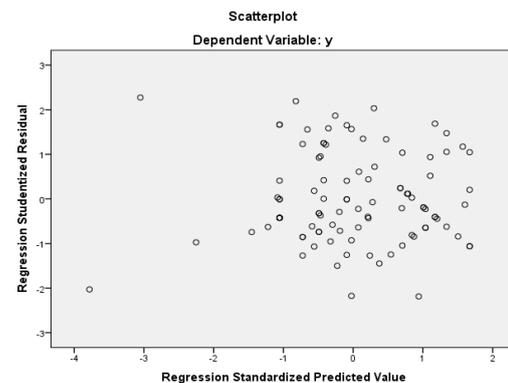
Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,112	8,966	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,112	8,966	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 7 bahwa nilai VIF (*variance inflation factor*) untuk Kualitas Pelayanan sebesar, 8,999 dan untuk Kepercayaan sebesar, 8,999 dapat diketahui bahwa nilai VIF kedua variabel tidak melebihi batas kritis uji multikolinieritas yaitu 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas.

8. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil output di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

9. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	15,009	2.927	
(X1)	.212	.096	.407
(X2)	.304	.142	.398

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Selanjutnya dari hasil angka yang ditabulasikan diatas, dapat dibuat model penelitian ini sebagai berikut:

Model diatas dapat dijelaskan dan dijabarkan pengaruh dari masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 15,009

- 1) Koefisien Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,212

Jika variabel *independent* lainnya tetap dan koefisien kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan 0,212. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota, semakin naik nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.

- 2) Koefisien Kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 0,304

Jika variabel *independent* lainnya tetap dan koefisien kepercayaan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami kenaikan 0,304. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan anggota, semakin naik nilai kepercayaan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.

10. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 10  
Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 <sup>a</sup>	,629	,629	2,419

a. Predictors: (Constant), (X2), (X1)

b. Dependent Variable: (Y)

Sumber : Data SPSS, 2020

Nilai Adjusted R Square menunjukkan koefisiensi determinasi dari model yang diteliti. Koefisien ini mencerminkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varian perubahan variabel terikat. Nilai koefisiensi Adjusted R Square 0,622 dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ) dapat menjelaskan tentang perubahan Kepuasan Anggota mencapai 62,2%, sedangkan sisanya 37,8% disebabkan oleh variabel lain di luar model ini.

9. Uji Hipotesis

a. Uji t ( parsial )

Tabel 11  
Hasil Analisis Uji t

Model	T	Sig
1 (Constant)	5,128	,000
X1	2,198	,030
X2	2,150	,034

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

- Jika P-value (Aymp.Sig)  $\geq 0.10$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- Jika P-value (Aymp.Sig)  $\leq 0.10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 12.**  
**Hasil Uji t**

Variabel	Sig	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)	0,030	Diterima H1
Kepercayaan (X2)	0,034	Diterima H1

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil pengujian dengan signifikansi sebesar 0,030 Berdasarkan hasil nilai signifikansi tersebut, diketahui bahwa probabilitas untuk menerima  $H_0$  jauh lebih kecil karena dibawah toleransi alpha penelitian sebesar 0,10 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

2. Variabel Kepercayaan (X2)

Hasil pengujian dengan signifikansi sebesar 0,034 Berdasarkan hasil nilai signifikansi tersebut, diketahui bahwa probabilitas untuk menerima  $H_0$  jauh lebih kecil karena dibawah toleransi alpha penelitian sebesar 0,10 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**b. Uji F ( Simultan )**

**Tabel 12**  
**Hasil Uji F**

Model	F	Sig
1 Regression	82,309	,000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Berdasarkan hasil tabel F ANOVA di dapatkan nilai F hitung (82,309) dengan signifikansi F hitung (0.000)  $<$  alpha (0,10) dengan demikian  $H_0$  ditolak. Ini berarti secara simultan model penelitian yang terdiri dari variabel prediktor Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh yang simultan secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera.

**PEMBAHASAN**

Hasil analisis data dan uji hipotesis yang dilakukan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Ini berarti peningkatan kebijakan kualitas pelayanan dan kepercayaan, baik secara mutu maupun kualitasnya akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan anggota untuk memilih jasa Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera. Hal ini dapat diketahui bahwa nilai VIF (*variance inflation factor*) untuk Kualitas Pelayanan sebesar, 8,999 dan untuk Kepercayaan sebesar, 8,999 dapat diketahui bahwa nilai VIF kedua variabel tidak melebihi batas kritis uji multikolinieritas yaitu 10. dalam penelitian ini, model persamaan regresi linier berganda dapat dibuat model penelitian ini sebagai berikut :  $Y = 15,009 + 0,212 X_1 + 0,304X_2$ . Dan untuk Nilai koefisiensi Adjusted R Square 0,622 dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dapat menjelaskan tentang perubahan Kepuasan Anggota mencapai 62,2%, sedangkan sisanya 37,8% disebabkan oleh variabel lain di luar model ini. Berdasarkan hasil tabel F ANOVA di

dapatkan nilai F hitung (82,309) dengan signifikansi F hitung (0.000) < alpha (0,10) dengan demikian Ho ditolak. Ini berarti secara simultan model penelitian yang terdiri dari variabel prediktor Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh yang simultan secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera.

#### 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel kualitas pelayanan jika P-value (Aymp.Sig) < = 0.10, maka Ho ditolak dan H1 diterima, dengan signifikansi 0,030 maka Ho ditolak H1 diterima ini berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y).

#### 2) Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel kepercayaan dengan signifikansi 0,034 maka Ho ditolak H1 diterima ini berarti ada pengaruh signifikan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan anggota (Y).

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera Gresik maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t di dapat t-hitung 2, 198, pengujian hipotesis dapat diketahuibahwa Kualitas Pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,030 Sig < = 0,10 yang berarti terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

2. Berdasarkan hasil uji t di dapat t-hitung 2,150, pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Kepercayaan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,034 Sig < = 0,10 yang berarti terbukti bahwa Kepercayaan berpengaruh secara parsial menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

3. Berdasarkan hasil uji F di dapat F hitung (82,309) dengan signifikansi (0,000) < alpha (0,010) dengan demikian Ho ditolak. Ini berarti secara simultan model penelitian yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilinda dan Islandsript.2011. Kursus Kilat SPSS untuk UKM. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas.
- DiponegoroGhozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lamb.Hair.Mc Danienl 2001. Pemasaran. Jilid. 1. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran jasa, Jakarta: Salemba Empat

- Maharani. 2010. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomi.
- Mowen, j. Dan minor, m. 2012. Perilaku konsumen. Jakarta : erlangga.
- Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. E-Jurnal Manajemen Vol .4 No 5.
- Niken Kusdayanti. 2016. Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sampara, 2000. Manajemen kualitas pelayanan, jakarta : STIA Lan Press.
- Septi Purwaningsih, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Neu Rsud Banyumas. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutirno, Dwi Cahyono dan Nurul Qomariah. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol. 7, No 2.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L.Tumbel dan Imelda W.J. Ogi. 2018. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT bank Sulutgo. Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi. Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra.
- W. Eliyanti, N.Sutjipto dan I Gede Setiawan Adi Putra. 2016. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. Jurnal Manajemen Agribisnis Vol. 4 No 1.
- Sugiyanto, 2018. Pengaruh Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Menurut Persepsi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Parit Culum. Artikel Ilmiah. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi.