



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA KOPERASI DAN
SIMPAN PINJAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM PERKELENG
SEKUNDER (KSP PERKELENG SKD)
WILAYAH SIBOLANGIT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi**

Oleh :

**LESTARI BR SITEPU
1925310279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



FAKULTAS SOSIAL SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

MEDAN

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LESTARI BR SITEPU
NPM : 1925310279
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI, CITRA KOPERASI DAN SIMPAN PINJAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PERKELENG SEKUNDER (KSP PERKELENG SKD) WILAYAH SIBOLANGIT**

MEDAN, 6 OKTOBER 2021

KETUA PROGRAM STUDI

[Signature]
(RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Psi., M.Si) (Dr. ONNY MEDALINE, S.H., M.Kn)

PEMBIMBING I

[Signature]
(HARIANTO, SE., M.M)



PEMBIMBING II

[Signature]
(INDAH SAKI, S.S., M.Hum)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN
SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

N A M A	PERSETUJUAN UJIAN
NPM	: LESTARI BR SITEPU
PROGRAM STUDI	: 1925310279
JENJANG	: MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	: S 1 (STRATA SATU)
	: Pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd), wilayah Sibolangit

MEDAN, 6 Oktober 2021

KETUA

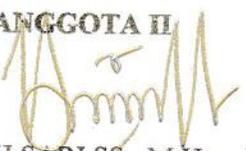
ANGGOTA I


(Dr. MUHAMMAD TOYIB DAULAY, SE., MM)


(HARIANTO, S.E., M.M)

ANGGOTA II

ANGGOTA III


(INDAH SARI SS., M.Hum)


(MIFTAH EL. FIKRI, SE., M.Si)

ANGGOTA IV


(MIRA YOSEFA SIREGAR, S.Pd., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : LESTARI BR SITEPU
NPM : 1925310279
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN.
CITRA KOPERASI DAN SIMPAN PINJAM
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM
PERKELENG SEKUNDER (KSP PERKELENG)
WILAYAH SIBOLANGIT

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 6 OKTOBER 2021



Penulis

Lestari
(LESTARI BR SITEPU)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lestari Br Sitepu
Tempat/ Tanggal Lahir : Kabanjahe, 27 Juni 1978
NPM : 1925310279
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Sibolangit

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehubungan dengan hal ini, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 6 OKTOBER 2021

Yang membuat pernyataan



Lestari Br Sitepu)



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : LESTARI BR SITEPU
NPM : 1925310279
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Harianto, SE.,MM.
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
24 April 2021	pahami dengan memakai kalimat yang jelas dan margin sesuai dengan aturan dalam pembuatan skripsi, latar belakang di perjeas dan singgung juga terhadap variabel, identifikasi masalah terlalu banyak dan tidak sesuai dengan fenomen dan variabel, kerangka konseptual juga di lihat para teori dan saya melihat saya belum saya lihat, daftar pustaka di lihat belum sesuai dengan teori yang di kirim, perlu di ingat pemahaman tentang latar belakang	Revisi	
24 April 2021	Acc Seminar Proposal	Disetujui	
01 September 2021	ACC Sidang Meja Hijau	Disetujui	
03 November 2021	ACC Jilid LUX	Disetujui	

Medan, 10 November 2021
Dosen Pembimbing,



Harianto, SE.,MM.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : LESTARI BR SITEPU
NPM : 1925310279
Program Studi : Manajemen
Jurusan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Indah Sari, SS., M.Hum
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
04 Mei 2021	REVISI PROPOSAL	Revisi	
02 Juni 2021	REVISI PROPOSAL	Revisi	
16 Juni 2021	REVISI PROPOSAL	Revisi	
24 Juni 2021	ACC SEMINAR PROPOSAL	Disetujui	
03 Agustus 2021	REVISI SKRIPSI	Revisi	
01 September 2021	REVISI SKRIPSI	Revisi	
01 September 2021	ACC SIDANG MEJA HIJAU	Disetujui	
07 November 2021	ACC JILID LUX	Disetujui	

Medan, 10 November 2021
Dosen Pembimbing,



Indah Sari, SS., M.Hum

SURAT PERNYATAAN

Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : LESTARI BR SITEPU
No. : 1925310279
Temp. Tgl. : KABANJAHE / 17 06 1978
Desa : Sibolangit
No. HP : 085260195362
Alamat : JEMAT SITEPU/MBOSA BR GINTING
Bidang : SOSIAL SAINS
Bidang : Manajemen

Pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit

Dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada pihak lain. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan kesadaran sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaiari saya.

Medan 03 September 2021
Pernyataan



LESTARI BR SITEPU
1925310279



Plagiarism Detector v. 1921 - Originality Report 9/6/2021 9:29:58 AM

Analyzed document: LESTARI BR SITEPU_1925310279_MANAJEMEN.docx Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_Licensed03

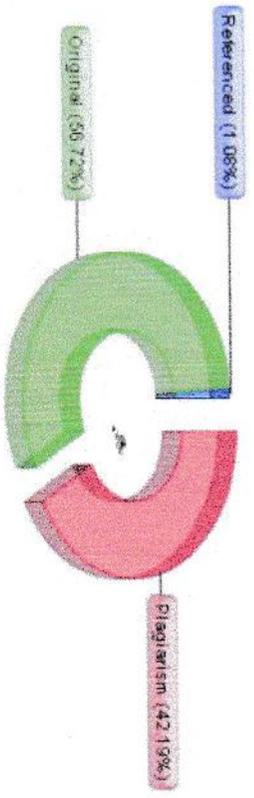
- Comparison Preset: Rewrite
- Detected language: Id
- Check type: Internet Check

Disclaimer: this report must be correctly interpreted and analyzed by a qualified person who bears the evaluation responsibility. Any information provided in this report is not final and is a subject for manual review and analysis!



Detailed document body analysis:

Relation chart



Acc 211id 147

Acc 211id 147

02/11

2021

Chloroform 20 mm

ES 8/11/2021



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA KOPERASI DAN
SIMPAN PINJAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM PERKELENG
SEKUNDER (KSP PERKELENG SKD)
WILAYAH SIBOLANGIT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LESTARI BR SITEPU
1925310279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Ace jilid wx

03/11

2021

Charianto. SB-M.M.)



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA KOPERASI DAN
SIMPAN PINJAM TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI SIMPAN PINJAM PERKELENG
SEKUNDER (KSP PERKELENG SKD)
WILAYAH SIBOLANGIT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LESTARI BR SITEPU
1925310279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 03 September 2021
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LESTARI BR SITEPU
 Tempat/Tgl. Lahir : KABANJAHE / 17 06 1978
 Nama Orang Tua : JEMAT SITEPU
 N. P. M : 1925310279
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 No. HP : 085260195362
 Alamat : Sibolangit

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Tertampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Tertampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Tertampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Tertampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Tertampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga : **L**

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



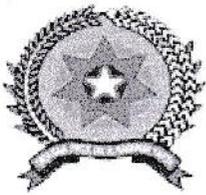
Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



LESTARI BR SITEPU
 1925310279

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 559/PERP/BP/2021

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : LESTARI BR SITEPU
N.P.M. : 1925310279
Tingkat/Semester : Akhir
Fakultas : SOSIAL SAINS
Jurusan/Prodi : Manajemen

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 02 September 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 02 September 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan



Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

No. Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Revisi : 01
Tgl. Efektif : 04 Juni 2015

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Katonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO. BOX. 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (TEMKREDITASI)
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN (TEMKREDITASI)
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI (TEMKREDITASI)
 PROGRAM STUDI ILMU HUKUM (TEMKREDITASI)
 PROGRAM STUDI PERPAJAKAN (TEMKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI I TUGAS AKHIR*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Lestari Br Sitepu
 Tempat/Tgl. Lahir : Kabanjahe, 17-06-1978
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1925310279
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 127 SKS, IPK : 3.18
 Nomor Hp : 085260195362

Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

No	Judul
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi Dan Simpan Pinjam Terhadap Kejuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder (KSP PERKELENG SKD) Wilayah Sibolangit

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

*Coret yang tidak perlu

Medan, April 2021



Pemohon
 (Lestari Br Sitepu)

Disahkan Oleh Dekan I (Dr. Bambang Harahap, S.E., M.M.)	Tanggal : 22 April 2021 Disetujui Oleh: Dosen Pembimbing I (Harianto, S.E., M.M.)
Disetujui oleh: Ka. Prodi Manajemen (Ramadhan Harahap, S.E., S.Pai M.Si)	Disetujui oleh: Dosen Pembimbing II: (Indah Sari, S.S., M.Hum)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra koperasi, dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng Sekunder wilayah sibolangit. Selanjutnya, data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner atau angket dari 87 orang responden. Model yang digunakan adalah regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS versi 24.0. Hasil analisis Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 1,684 dan nilai signifikan sebesar 0,936. Citra Koperasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 2,185 dan nilai signifikan sebesar 0,032. Simpan Pinjam berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 5,330 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi dan Simpan Pinjam berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit, berdasarkan pada nilai F_{hitung} 26,298 dengan tingkat signifikansi 0,000. Adapun nilai koefisien determinasi sebesar 0,487 yang mengindikasikan bahwa 48,7% perubahan dalam kepuasan anggota koperasi dapat dijelaskan dengan variabel kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam sedangkan sisanya 51.3% dapat dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Simpan Pinjam, dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, cooperation image and savings and loans on the satisfaction of KSP Perkeleng Secondary members in the Sibolangit area. Furthermore the data obtained from the distribution of questionnaires or questionnaires from 87 respondents. The model used is multiple linear regression and processed using SPSS version 24.0. The Results of the analysis of service quality have a positive and significant effect on the satisfaction of members of KSP Perkeleng secondary in the Sibolangit Area this is evidenced by the arithmetic value of 1,684 and a significant value of 0.936 . The image of the cooperative has a positive and insignificant effect on the satisfaction of members of the KSP Perkeleng Secondary in the Sibolangit area, this is indicated by the calculated value of 2,185 and a significant value of 0,032. Savings and loans have a positive and insignificant effect on the satisfaction of Ksp perkeleng Secondary members in the Sibolangit area, this is evidenced by the calculated value of 5,330 and a significant value of 0,000. Service quality, cooperation image and savings and loans have a positive and significant effect simultaneously on the satisfaction of Ksp Perkeleng Secondary members in the Sibolangit area, based on the arithmetic value of 26,298 with a significance level of 0.000. the value of the coefficient of determination is 0.487 which indicates that 48,7% of changes in the satisfaction of cooperative members can be explained by the variables of service quality, cooperation image and savings and loans while the remaining 51.3% can be explained by other variables.

Keywords : service quality, cooperative image ,savings and loans and member satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat dan syukur kepada Allah Tritunggal karena kasih karunia-Nya dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi Dan Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder (KSP Perkeleng Skd) Wilayah Sibolangit Sumatera Utara”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Panca Budi Medan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama mengerjakan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Harianto, SE., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah

- menyediakan waktu dan memberi saran serta kritik yang bermanfaat
5. Ibu Indah Sari, S.S., M.Hum selaku pembimbing II yang memberikan banyak masukan dan arahan terhadap penulisan proposal ini sehingga penulis dapat lebih mudah menulis proposal ini
 6. Kepada Pihak Seluruh Staf KSP Perkeleng Sekunder Wilayah Sibolangit yang sudah memberikan ijin serta dukungan selama pengumpulan data penelitian skripsi ini.
 7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Lingkungan Fakultas Sosial Sains Panca Budi Medan, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa kuliah.
 8. Kepada teman-teman 1 (satu) kelas penulis Jurusan Manajemen di Universitas Panca Budi yang sangat membantu penulis dalam dukungan pengerjaan skripsi ini

Biarlah Tuhan yang mencurahkan berkat dan kasih-Nya kepada pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi dunia manajemen.

Medan, 6 OKTOBER 2021

Penulis

Lestari Br Sitepu

NPM : 1925310279

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	9
F. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. LANDASAN TEORI	12
1. Koperasi	12
a. Pengertian Koperasi	12
b. Asas dan Fungsi Koperasi	14
c. Prinsip Koperasi	15
d. Jenis-jenis Koperasi	17
e. Penggolongan Koperasi	21
f. Organisasi Koperasi	24
2. Kualitas Pelayanan	25
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
b. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan	26
c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	29
d. Indikator Kualitas Pelayanan	31
3. Citra koperasi	32
a. Pengertian Citra.....	32
b. Jenis-jenis Citra.....	33
c. Proses Pembentukan Citra.....	35
d. Manfaat Citra	36

e. Indikator Citra Koperasi	37
4. Koperasi Simpan Pinjam.....	38
a. Pengertian Koperasi Simpan Pinjam.....	38
b. Tujuan Koperasi Simpan Pinjam	38
c. Jenis-jenis Usaha simpan Pinjam koperasi	38
d. Indikator Simpan Pinjam.....	40
5. Kepuasan Pelanggan/Anggota Koperasi	43
a. Pengertian Kepuasan Anggota	43
b. Dimensi Kepuasan Anggota.....	44
c. Indikator Pengukuran Kepuasan Anggota	45
d. Manfaat Pengukuran Kepuasan Anggota.....	46
B. PENELITIAN TERDAHULU	47
C. KERANGKA KONSEPTUAL	50
1. Kerangka Penelitian	50
2. Defenisi Konseptual	51
D. HIPOTESIS PENELITIAN	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan Penelitian	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian	53
1. Tempat/Lokasi Penelitian.....	53
2. Waktu Penelitian	53
C. Variabel Operasional dan Variabel Penelitian	54
1. Variabel Penelitian	54
2. Operasional Penelitian	54
D. Populasi dan Sample	57
1. Populasi	57
2. Sample.....	57
E. Jenis Data	58
1. Data Primer	58
2. Data Sekunder	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Teknik Analisa Data.....	59
1. Uji Kualitas Data.....	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Realibilitas	59
2. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Multikolinearitas	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
3. Uji Kesesuaian	62
a. Regresi Linear Berganda.....	62
b. Uji Hipotesis	63
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Hasil penelitian.....	65
1. Sejarah Berdirinya Perkeleng.....	65
2. Visi dan Misi Perkeleng.....	66

3. Karakteristik Demografi Responden.....	67
4. Deskripsi Jawaban Responden.....	71
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	72
b. Variabel Citra Koperasi (X_2).....	75
c. Variabel Simpan Pinjam (X_3).....	79
d. Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	83
5. Uji Kualitas Data.....	88
a. Uji Validitas	88
b. Uji Reliabilitas	91
6. Uji Asumsi Klasik.....	93
a. Uji Normalitas.....	93
b. Uji Multikolinearitas	96
c. Uji Heteroskedastisitas.....	96
7. Uji Kesesuaian	97
a. Regresi Linear Berganda.....	97
b. Uji Hipotesis.....	99
1. Uji Secara Parsial (Uji-t).....	99
2. Uji Secara Simultan.....	100
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	101
B. Pembahasan.....	101
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KSP Skd wilayah Sibolangit	102
2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota pada KSP Skd wilayah Sibolangit	103
3. Pengaruh Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Anggota pada KSP Skd wilayah Sibolangit	104
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi dan Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Anggota pada KSP Skd wilayah Sibolangit	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Skd.....	3
Tabel 1.2 Data Simpan Pinjam KSP Perkeleng Skd Wilayah Sibolangit.....	6
Tabel 2.1 Mapping	47
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian dan Proses Skripsi.....	54
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Anggota Koperasi wilayah Sibolangit .	69
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota.....	70
Tabel 4. 6 Bukti Fisik (Tangibles).....	72
Tabel 4. 7 Keandalan (Reliability)	72
Tabel 4. 8 Ketanggapan (Responsiviness).....	73
Tabel 4. 9 Jaminan (Assurance)	74
Tabel 4. 10 Jaminan (Assurance)	74
Tabel 4. 11 Empati (empathy).....	75
Tabel 4. 12 Tanggung Jawab Sosial	75
Tabel 4. 13 Tanggung Jawab Sosial	76
Tabel 4. 14 Kualitas Manajemen.....	76
Tabel 4. 15 Inovasi.....	77
Tabel 4. 16 Kepercayaan Masyarakat	78
Tabel 4. 17 Kualitas Manajemen.....	78
Tabel 4. 18 Kualitas Manajemen.....	79
Tabel 4. 19 Kualitas Aktiva Produktif.....	80
Tabel 4. 20 Manajemen.....	80
Tabel 4. 21 Efisiensi.....	81
Tabel 4. 22 Kemandirian dan Pertumbuhan	81
Tabel 4. 23 Liquiditas	82
Tabel 4. 24 Jati Diri.....	82
Tabel 4. 25 Permodalan.....	83
Tabel 4. 26 Sesuai Harapan.....	84
Tabel 4. 27 Sesuai Harapan.....	84
Tabel 4. 28 Sesuai Harapan.....	85
Tabel 4. 29 Sesuai Harapan.....	85
Tabel 4.30 Sesuai Harapan.....	86
Tabel 4. 31 Sesuai Harapan.....	86
Tabel 4.32 Minat.....	87
Tabel 4. 33 Minat.....	87
Tabel 4. 34 Kesiediaan Merekomendasikan	88
Tabel 4. 35 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validitas citra koperasi.....	89
Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Simpan Pinjam.....	90
Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	91
Tabel 4. 39 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	92
Tabel 4. 40 Hasil Uji Reliabilitas Citra Koperasi	92
Tabel 4. 41 Hasil Uji Reliabilitas Simpan Pinjam	92
Tabel 4. 42 Hasil Uji Reliabilitas Citra Koperasi	93
Tabel 4. 43 Hasil Uji Normlitas One-Sample Kolmogrov-Smirov Test.....	95
Tabel 4. 44 Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4. 45 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	98

Tabel 4. 46 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	99
Tabel 4. 47 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	100
Tabel 4. 48 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pembentukan Citra	36
Gambar 2. 2 Kerangka penelitian	51
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Anggota Koperasi Wilayah Sibolangit.....	69
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi....	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Histogram.....	94
Gambar 4.7 Hasil Uji Probability Plot.....	95
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan yang dihadapi koperasi saat ini sangat beranekaragam, baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Permasalahan internal biasanya terjadi pada pengurus atau keanggotaan itu sendiri serta modal dan untuk masalah eksternal berasal dari pesaing dan asumsi masyarakat mengenai koperasi sangat buruk. Berikut merupakan permasalahan yang saya temukan pada koperasi, yaitu: Koperasi saat ini kurang diminati, Koperasi sulit berkembang, Keterbatasan modal dan Ketidakmampuan pengurus (SDM).

Koperasi adalah badan usaha yang berbasis orang (*People Based*) dan merupakan bentuk dan bangunan perusahaan yang berbeda secara mendasar dibandingkan dengan bisnis berbasis modal (*capital based*). Koperasi bukan mengejar keuntungan semata melainkan mengejar manfaat (*benefit oriented*) bagi seluruh pihak terutama anggotanya. Di masa pandemi disadari atau tidak jika koperasi diberdayakan secara konsisten, dapat menjadi angin segar dan solusi untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan. Pandemi ini adalah kesempatan baik untuk masyarakat bahwa hidup sehari-hari ternyata tidak bisa lagi digantungkan nasibnya pada segelintir orang pemilik modal (Masduki, 2021)

Hatta (2016) mendefinisikan koperasi sebagai usaha bersama untuk memperbaiki nasib kehidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Beliau sangat menginginkan membangun ekonomi Indonesia dengan basis koperasi sebab koperasi menawarkan konsep semangat kebersamaan, asas kekeluargaan dan

kegotongroyongan. Oleh karena itu, secara sudut pandang koperasi dapat menjadi tulang punggung (sokoguru) perekonomian Indonesia, karena koperasi mengisi baik tuntutan konstitusional maupun tuntutan pembangunan dan perkembangannya.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan. Pelayanan Koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Dengan demikian, sebagian koperasi adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada usaha anggotanya.

Koperasi memiliki citra sebagai organisasi ketinggalan zaman karena kualitas SDM yang kurang dan kemampuan manajerial yang tidak kompeten sehingga kebanyakan orang memandang sebelah mata terhadap koperasi, padahal koperasi didirikan sebagai soko guru ekonomi nasional dan faktanya di masyarakat nama koperasi tidak terlalu bagus, selain dianggap kelas dua, kecil dan usaha kecil, hal ini sangat berbeda dengan negara lain. Di Selandia Baru dengan koperasi susunya menjadi motor penggerak industri disana. Jadi koperasi sangat perlu terobosan agar koperasi punya peranan besar dalam perekonomian nasional.

Saat ini masih banyak koperasi bodong di Indonesia yang tersebar di banyak daerah. Koperasi bodong artinya koperasi yang praktiknya lembaga keuangan yang hanya mampu menipu masyarakat agar menginvestasikan uangnya, kemudian pihak pengelola membawa kabur uang yang disetor masyarakat.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Pertumbuhan koperasi di Indonesia dimulai sejak tahun 1896. Menurut Dori (2016) Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja. Selanjutnya koperasi berkembang dari waktu ke waktu sampai sekarang. Di Indonesia terdapat jumlah statistik koperasi yang aktif adalah 127.124 unit (Badan Pusat Statistik, 2020). Koperasi di Sumatera utara mampu mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat, berupaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia, memperkokoh perekonomian rakyat, mengembangkan perekonomian nasional dan jumlah koperasi di Sumatera Utara saat ini 4 593 unit.

Koperasi Simpan Pinjam Sekunder (KSP Perkeleng SKD) adalah koperasi yang berkedudukan dan beralamat di jalan Jamin Ginting km 45 Sukamakmur, Kecamatan Sibolangit. Koperasi Simpan Pinjam Sekunder (KSP Perkeleng KSD) bertujuan : 1). Meningkatkan kesejahteraan sebagai perwujudan hak asasi manusia (HAM) berdasarkan pancasila, 2). Sebagai lembaga pendidikan masyarakat dibidang ekonomi, sosial dan politik, 3). Menciptakan sumber modal dari, oleh untuk anggota dengan bunga yang pantas dan layak.

Tabel 1. 1 Data Statistik Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Skd

Kelompok	Jumlah unit koperasi perkeleng / Kelompok	
	2019	2020
Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Skd	174	177

Sumber Data : *Statistik data koperasi perkeleng skd (perkeleng, 2020)*

Partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan koperasi. Anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi, artinya bahwa usaha koperasi memang ditujukan terutama untuk melayani anggota. Dengan demikian, apabila anggota sebagai pelanggan utama yang dilayani koperasi tidak berpartisipasi pada koperasi tentu usaha yang diselenggarakan koperasi menjadi sia-sia atau tidak bernilai ekonomi. Keberlangsungan usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan layanan usaha koperasi, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggota koperasi. Selain itu, saat ini masih banyak koperasi bodong di Indonesia yang tersebar dibanyak daerah, dimana koperasi bodong artinya namanya saja koperasi namun praktiknya lembaga pihak pengelolaan membawa kabur uang disektor masyarakat.

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi, yang memberi kebebasan untuk masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Indonesia mempunyai tiga kekuatan ekonomi, yaitu sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang sejahtera, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan memberikan kontribusi

yang nyata. Ketiganya dituntut untuk memberikan inovasi dalam proses produksi, pemasaran, dan pelayanan dari masing-masing kegiatan usahanya. Salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam memicu munculnya aktivitas anggota yakni adanya citra koperasi.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Melalui penelitian citra, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa-apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya.

Simpan Pinjam merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya. Berikut data simpan pinjam koperasi perkeleng skd :

Tabel 1. 2 Data Simpan Pinjam KSP Perkeleng Skd Wilayah Sibolangit

NO	NAMA KELOMPOK	SIMPANAN	PINJAMAN	ASSET
1	Dalin Ersada Derek	1.549.889.400	1.863.370.000	2.324.646.858
2	Turah Ate Malem Sukasama	705.532.300	888.379.000	1.127.379.256
3	Sue Arihta Basukum	2.532.795.800	3.046.736.000	3.839.681.359
4	Benih Kegeluhen Bukum	1.732.599.000	1.369.980.000	1.946.269.215

5	Sukapiring Rumah kinangkung	1.323.716.800	2.011.072.000	2.499.180.111
6	Karona Rm. Pil.Pil	1.649.357.800	1.559.117.000	2.222.879.288
7	Partisipasi Sukamakmur	10.865.682.925	11.104.487.000	11.863.549.291
8	Lau Kegeluhen Sukamaju	1.187.500.973	1.651.958.000	1.878.246.076
9	Arihta Ras Ketangkuehen	781.291.800	825.540.820	1.067.443.638
10	Eliezer Buluh Awar	938.891.500	987.015.000	1.399.399.000
11	Epindonta Laja	635.687.900	827.787.700	896.348.931
12	Buah Pertoton B.Baru	2.660.830.380	2.114.006.000	3.775.278.892
13	Terang Martelu	1.236.024.600	1.333.989.000	1.597.527.286
14	Ate Keleng Sibolangit	2.538.454.279	2.038.666.340	3.551.962.927
15	Manna Sikeben	701.990.000	504.514.750	907.022.104
16	Mamre Batulayang	215.052.000	182.552.600	238.266.174

Sumber Data : *Statistik data koperasi perkeleng skd (perkeleng, 2020)*

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan dianjurkan tempat mereka tinggal. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh KSP Perkeleng SKD kualitas pelayanan koperasi yang kurang karena indikator pelayanan ,pendidikan dan motivasi yang kurang ditandai dengan pengurus yang kurang percaya kepada anggota dan anggota tidak mau meminjam akibat tidak tau cara menggunakan/menjadikan uang yang dipinjam sebagai usaha apa.

Dari segi citra koperasi yang dimiliki KSP Perkeleng Skd, citra koperasi baik dilihat dari koperasi dan diterima dikalangan masyarakat. Namun citra koperasi juga

kurang baik pada indikator inovasi akibat dari faktor ilmu teknologi (IT) dan Digitalisasi yang kurang memadai. Serta pada sektor simpan pinjam KSP Perkeleng Skd juga memiliki kualitas yang kurang baik akibat dari faktor pinjam dimana pengurus primer kurang percaya terhadap pengurus sekunder serta pengurus sekunder juga kurang memahami penggunaan modal yang dipinjam sebagai usaha apa sehingga kepuasan anggota yang kurang akibat dari pendidikan dan motivasi yang kurang.

Dengan demikian , penulis akan meneliti dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi Dan Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota KSP Perkeleng Skd Wilayah Sibolangit”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dibuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya pelayanan koperasi yang diberikan kepada anggota koperasi disebabkan oleh belum ada indikator pelayanan
2. Masih kurangnya Inovasi dan Fasilitas koperasi yang terutama dalam hal ilmu teknologi (IT) dan Digitalisasi yang mempengaruhi Citra Koperasi
3. Masih Kurangnya pemanfaatan pinjaman dan penambahan modal dalam bentuk simpanan dan pemakan pinjaman karena kurangnya pengetahuan dari pengurus dan anggota koperasi yang mempengaruhi sektor simpan pinjam koperasi.

C. BATASAN MASALAH

Pada penulisan proposal ini penulis merasa perlu membatasi beberapa permasalahan yang ada, mengingat terbatasnya waktu, dana dan ilmu pengetahuan penulis sehingga dapat dibatasi menjadi:

1. Variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, citra koperasi, simpan pinjam koperasi pada kepuasan anggota koperasi .
2. Tujuan objek penelitian yaitu KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit.
3. Populasi dan sampel yang diambil hanya anggota koperasi yang berada di wilayah Sibolangit.

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit ?
2. Bagaimana pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit?
3. Bagaimana pengaruh simpan pinjam terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder

(KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran citra koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis secara signifikan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) di wilayah Sibolangit Sumatera Utara

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukkan koperasi dalam membentuk pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam koperasi
- b. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan teoritis dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selamabangku kuliah khususnya bidang manajemen.
- c. Bagi pihak lain yang berkepentingan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan informasi dan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

F. KEASLIAN PENELITIAN

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat beberapa kriteria mulai perbedaan model penelitian, perbedaan variabel penelitian, perbedaan waktu penelitian, perbedaan jumlah observasi dan perbedaan lokasi penelitian. Contoh : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah” sedangkan penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi Dan Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder (KSP Perkeleng Skd) Wilayah Sibolangit Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

- 1) **Model penelitian** : dalam penelitian terdahulu menggunakan model deskriptif kuantitatif untuk 3 variabel. Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional* untuk 3 variabel.
- 2) **Variabel penelitian** : penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel bebas (Kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek) dan 1 variabel terikat (kepuasan anggota) dan penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas (kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi, dan simpan pinjam) dan 1 variabel terikat (Kepuasan anggota).
- 3) **Jumlah sampel** : Penelitian terdahulu menggunakan 38 orang dan pada penelitian menggunakan 89 orang.
- 4) **Waktu penelitian** : penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2018 sedangkan penelitian ini tahun 2021

1. **Tempat Penelitian** : penelitian sebelumnya di koperasi simpan pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah dan penelitian ini dilakukan di koperasi simpan pinjam sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. KOPERASI

a. Pengertian Koperasi

Dilihat dari segi bahasa, secara umum koperasi berasal dari kata-kata latin yaitu *Cum* yang berarti dengan, dan *aperari* yang berarti bekerja. Dari dua kata ini, dalam bahasa Inggris dikenal istilah *co* dan *operation* yang mengandung arti bekerja bersama dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kata *cooperation* kemudian diangkat menjadi istilah ekonomi sebagai koperasi yang dibakukan menjadi suatu bahasa ekonomi yang dikenal dengan istilah koperasi yang berarti organisasi ekonomi dengan keanggotaan yang sifatnya suka rela.

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan, yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmani para anggotanya. Berdasarkan definisi tersebut, maka dapatlah dilihat adanya unsur-unsur koperasi sebagai berikut : 1.Koperasi bukan suatu organisasi perkumpulan modal (akumulasi modal), tetapi perkumpulan orang-orang yang berasaskan sosial, kebersamaan bekerja dan bertanggung jawab. 2.Keanggotaan koperasi tidak mengenal adanya paksaan apapun dan oleh siapa pun, bersifat suka rela, netral terhadap aliran, isme dan agama. 3.Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dengan cara bekerja sama secara kekeluargaan.

Ropke (2012) menjelaskan bahwa koperasi adalah suatu organisasi usaha yang para pemilik/anggotanya adalah juga pelanggan utama/klien perusahaan tersebut. Kriteria identitas suatu koperasi merupakan prinsip identitas yang membedakan unit usaha koperasi dari unit usaha lainnya. Prinsip identitas dari suatu koperasi adalah para pemilik dan pengguna jasa dari pelayanan suatu unit usaha adalah orang yang sama. Hendrojogi (2010) menjelaskan bahwa koperasi itu merupakan suatu wadah bagi golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah yang dalam rangka usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya berusaha meningkatkan tingkat hidup mereka.

Sebuah koperasi dikatakan berhasil atau sukses jika mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi dapat mensejahterakan anggotanya, karena ia menciptakan nilai tambah dari usaha mereka. Dalam hal ini, semakin baik kinerja koperasi, maka semakin besar kemampuan koperasi mensejahterakan anggotanya. Semakin besar peran koperasi memperbaiki kesejahteraan anggotanya, semakin tinggi partisipasi mereka dalam kegiatan koperasi. Jadi, hubungan antara kinerja koperasi, partisipasi anggota dan kesejahteraan anggota adalah hubungan yang saling mempengaruhi. Anggota koperasi mempunyai makna yang sangat strategis bagi pengembangan koperasi, anggota dapat berfungsi sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pengguna jasa sebagai karakteristik utama koperasi yang tidak dimiliki oleh bentuk perusahaan lain. Sebagai pemilik harus berpartisipasi dalam penyeteroran modal, pengawasan, dan pengambilan keputusan, dengan harapan akan memperoleh pembagian SHU yang memadai, kesuksesan koperasi juga dapat dilihat dari kemampuan dalam mempromosikan ekonomi anggotanya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan koperasi sangat besar bagi anggotanya

b. Asas dan Fungsi Koperasi

1. Asas Koperasi

Asas koperasi terdapat dalam definisi koperasi menurut Undang-Undang koperasi nomor 25 tahun 1992 pasal 2, yang menyebutkan bahwa koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan juga disebutkan dalam penjelasan pasal 33 Undang –Undang Dasar (UUD) 1945 bahwa, perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Asas kekeluargaan dalam koperasi bisa diartikan sebagai pengelolaan bersama secara demokratis dan terbuka.

2. Fungsi Koperasi

Fungsi Koperasi yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 ialah membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya, dan berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Fungsi dan Peranan koperasi adalah :

- 1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk

meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

- 2) Berperan serta aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- 3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional.
- 4) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi

c. Prinsip Koperasi

Adanya prinsip koperasi ini menjadikan watak koperasi sebagai badan usaha berbeda dengan badan usaha lain. Terdapat berbagai pendapat mengenai prinsip-prinsip koperasi diantaranya pendapat dari Rochdale (2010), *International Cooperative Alliance (ICA)* dan prinsip koperasi menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang berlaku di Indonesia.

Prinsip Koperasi Rochdale

- a) Prinsip koperasi Rochdale dikembangkan bermula dari koperasi konsumsi yang ada di Rochdale. Prinsip koperasi Rochdale dikenal dengan sebutan *The Principles of Rochdale* (Baswir, 2010: 47), prinsip tersebut adalah: Barang – barang dijual bukan barang palsu dan dengan timbangan yang benar; Penjualan barang dengan tunai
- b) Harga penjualan menurut harga pasar
- c) Sisa hasil usaha (keuntungan) dibagikan kepada para anggota menurut

pertimbangan jumlah pembelian tiap tiap anggota ke koperasi

- d) Masing - masing anggota mempunyai satu suara
- e) Netral dalam politik dan keagamaan.

Prinsip Koperasi Menurut ICA

ICA merupakan organisasi gerakan koperasi dunia yang juga disebut sebagai gabungan Koperasi Internasional. Dalam Kongres ICA ke-32 yang berlangsung di Wina tahun 1966, dihasilkan rumusan baru mengenai prinsip koperasi (Baswir, 2010 : 49). Prinsip koperasi tersebut adalah:

- a) Keanggotaan koperasi harus bersifat sukarela dan terbuka
- b) Koperasi harus diselenggarakan secara demokratis
- c) Modal yang berasal dari simpanan uang dibatasi tingkat bunganya
- d) Sisa hasil usaha, jika ada, yang berasal dari usaha koperasi harus menjadi milik anggota
- e) Koperasi harus menyelenggarakan pendidikan terhadap anggota anggotanya, pengurus, pegawai koperasi, serta terhadap wargamasyarakat pada umumnya
- f) Seluruh organisasi koperasi, baik koperasi pada tingkat lokal, padatingkat propinsi, pada tingkat nasional, dan koperasi di seluruh dunia, hendaknya menyelenggarakan usaha sesuai dengan kepentingan anggotanya. Peningkatan pelayanan kepentingan anggota itu hendaknya dilakukan melalui kerja sama antar koperasi, baik secara lokal, nasional, regional, maupun internasional.

Prinsip Koperasi Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Koperasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992. Di dalamnya

terdapat prinsip –prinsip koperasi yaitu pada pasal 5 ayat 1 dan 2, prinsip tersebut adalah:

- a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis
- c) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d) Pemberian balas jasa yang terbatas pada modal
- e) Kemandirian
- f) Pendidikan perkoperasian
- g) Kerjasama antar koperasi

d. Jenis-jenis Koperasi

1. Koperasi Produsen

Koperasi produsen adalah koperasi yang anggotanya anggotanya adalah para produsen. Anggota koperasi ini adalah pemilik (*owner*) dan pengguna pelayanan (*user*), dimana dalam kedudukannya sebagai produsen, anggota koperasi produsen mengolah bahan baku/*input* menjadi barang jadi/*output*, sehingga menghasilkan barang yang dapat diperjual belikan, memperoleh sejumlah keuntungan dengan transaksi dan memanfaatkan kesempatan pasar yang dapat diperjualbelikan, memperoleh sejumlah keuntungan dengan transaksi dan memanfaatkan kesempatan pasar yang ada. Koperasi produsen berperan dalam pengadaan bahan baku, input, atau sarana produksi yang menunjang ekonomi anggota sehingga anggota merasakan

manfaat keberadaan koperasi karena mampu meningkatkan produktivitas usaha anggota dan pendapatannya.

Koperasi ini menjalankan beberapa fungsi, di antaranya :

- a) Pembelian ataupun pengadaan *input* yang diperlukan anggota,
- b) Pemasaran hasil produksi (*output*) yang dihasilkan dari usaha anggota,
- c) Proses produksi bersama atau pemanfaatan sarana produksi secara bersama,
- d) Menanggung *resiko* bersama atau menyediakan kantor pemasaran bersama

2. Koperasi Konsumen

Koperasi konsumen adalah koperasi yang melaksanakan kegiatan bagi anggota dalam rangka penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan anggota. Koperasi konsumen berperan dalam mempertinggi daya beli sehingga pendapatan riil anggota meningkat. Pada koperasi ini, anggota memiliki identitas sebagai pemilik (*owner*) dan sebagai pelanggan (*customer*). Dalam kedudukan anggota sebagai konsumen, kegiatan mengkonsumsi (termasuk konsumsi oleh produsen) adalah penggunaan mengkonsumsi barang/jasa yang disediakan oleh pasar. Adapun fungsi pokok koperasi konsumen adalah menyelenggarakan :

- a. Pembelian atau pengadaan barang/jasa kebutuhan anggota yang dilakukan secara efisien, seperti membeli dalam jumlah yang lebih besar.
- b. Inovasi pengadaan, seperti sumber dana kredit dengan bunga yang lebih rendah, diantaranya pemanfaatan dana bergulir, pembelian dengan diskon, pembelian dengan kredit.

3. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi ini sering kali juga disejajarkan dengan nama koperasi kredit, koperasi ini menyelenggarakan layanan tabungan dan sekaligus memberikan kredit bagi anggotanya. Layanan-layanan ini menempatkan koperasi sebagai pelayan anggota memenuhi kebutuhan pelayanan keuangan bagi anggota menjadi lebih baik dan lebih maju. Dalam koperasi ini anggotanya memiliki kedudukan identitas ganda sebagai pemilik (*owner*) dan nasabah (*customers*). Dalam kedudukan sebagai nasabah anggota melaksanakan kegiatan menabung dan meminjam dalam bentuk kredit kepada koperasi. Pelayanan koperasi kepada anggota yang menabung dalam bentuk simpanan wajib, simpanan sukarela dan deposito, merupakan sumber modal bagi koperasi. Penghimpunan dana dari anggota itu menjadi modal yang selanjutnya oleh koperasi disalurkan dalam bentuk pinjaman atau kredit kepada anggota dan calon anggota. Dengan cara pinjam (KSP) dan atau Unit Usaha Simpan Pinjam (USP) Koperasi. Dengan cara itulah koperasi melaksanakan fungsi intermediasi dana milik anggota untuk disalurkan dalam bentuk kredit kepada anggota yang membutuhkan. Penyelenggaraan kegiatan simpan pinjam oleh koperasi dilaksanakan dalam bentuk/wadah koperasi simpan pinjam.

4. Koperasi Pemasaran

Koperasi pemasaran seringkali disebut koperasi penjualan. Identitas anggota sebagai pemilik (*owner*) dan penjual (*seller*) atau pemasaran. Koperasi pemasaran mempunyai fungsi menampung produk barang maupun jasa yang dihasilkan anggota untuk selanjutnya memasarkannya kepada konsumen. Anggota berkedudukan sebagai pemasok barang atau jasa kepada koperasinya. Dengan

demikian bagi anggota, koperasi merupakan bagian terdepan dalam pemasaran barang ataupun jasa anggota produsen. Sukses fungsi pemasaran ini mendukung tingkat kepastian usaha bagi anggota untuk tetap dapat memproduksi.

5. Koperasi Jasa

Koperasi jasa adalah koperasi dimana identitas anggota sebagai pemilik misalnya Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Produsen Susu, Koperasi tahu tempe (Primkopti), Koperasi Bank Perkreditan Rakyat dan sebagainya. Koperasi dengan lebih dari satu kegiatan usaha, sering disebut sebagai koperasi serba usaha. Jenis koperasi ini misalnya Koperasi Pemasaran, dimana koperasi melaksanakan pemasaran produk barang dan jasa. Di dalam praktik koperasi dikenal sebutan penjenisan koperasi, seperti Koperasi Pegawai Negeri (KPN), Koperasi Unit Desa (KUD), Koperasi Karyawan (Kopkar), Koperasi Mahasiswa (Kopma), Koperasi Pedagang Pasar, Primer Koperasi Kepolisian (Primkopol), Primer Koperasi

Angkatan Darat (PRIMKOPAD), Primer Koperasi Angkatan Udara (PRIMKOPAU), Primer Koperasi Angkatan Laut (PRIMKOPAL) dan seterusnya. Pada sisi lain koperasi itu masih diberi nama seperti KUD Makmur, Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sejahtera, Primkopol Melati, Kopma Unpad dan sebagainya. Terdapat pula sebutan penjenisan Koperasi Jasa Keuangan, Koperasi Jasa Transportasi, Koperasi Taksi, Koperasi Angkutan, dan berbagai Koperasi lainnya. Demikian pula dalam koperasi sekundernya dikenal sebutan GKPN, PKPN, PKPRI, Gabungan Koperasi Batik Indonesia (GKBI), Induk Koperasi Unit Desa, Pusat Koperasi Unit Desa, Puskopad, Puskopau, Puskud, dan lain-lainnya.

Untuk meningkatkan pendapatan dan Sisa Hasil Usaha suatu koperasi, maka pihak koperasi diharapkan mampu mengembangkan usahanya sering dengan peningkatan kebutuhan anggota dan peningkatan situasi ekonomi, maka program kerja kemitraan ini perlu diterapkan agar kinerja koperasi dapat semakin meningkat.

Dalam menjalankan suatu koperasi terdapat dua unsur yang harus di perhatikan yaitu :

- a) Anggota sebagai pelaku dalam koperasi : Dengan memperhatikan kedudukan anggota dalam koperasi kita dapat menarik kesimpulan bahwa setiap koperasi pada tingkat pertama harus dapat mengusahakan agar setiap anggotanya selalu mempunyai gairah terhadap koperasinya
- b) Usaha sebagai sisi pemberi bentuk koperasi : Usaha koperasi merupakan usaha di bidang perekonomian yang sudah tentu akan bergerak keluar dari lingkungan perkumpulan sebab untuk mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kesejahteraan hidup para anggotanya, koperasi disamping harus memiliki modal dan sarana-sarana pendukung operasional juga harus mengadakan hubungan-hubungan dengan pihak lain sehingga diperoleh masukan-masukan guna mencapai tujuan itu serta pendapat - pendapat sebagai sisa hasil usaha, program kerja dalam hal ini sangat penting.

e. Penggolongan Koperasi

Penggolongan koperasi adalah pengelompokan koperasi ke dalam kelompok-kelompok tertentu berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu. Jenis koperasi sangat beragam tergantung dari latar belakang dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan keragaman latar belakang dan tujuan tersebut penggolongan

koperasi dapat dilakukan berdasarkan berbagai pendekatan. Pasal 16 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa jenis koperasi didasarkan pada kesamaan dan kepentingan ekonomi anggotanya. Dalam penjelasan pasal tersebut diuraikan jenis koperasi adalah koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Konsumen, Koperasi Produsen, Koperasi Pemasaran, dan Koperasi Jasa. Sedangkan jika dilihat dari berbagai pendekatan jenis koperasi dapat dibedakan berdasarkan bidang usaha, jenis anggota, jenis anggota, jenis komoditi, dan daerah kerja. Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya mencerminkan jenis jasa yang ditawarkan koperasi kepada pelanggannya.

- a) koperasi produksi yaitu koperasi yang kegiatan utamanya memproses bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi barang.
- b) koperasi konsumsi yaitu koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan anggotanya.
- c) koperasi pemasaran yaitu koperasi yang dibentuk untuk membantu anggota dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.
- d) Koperasi simpan pinjam yaitu koperasi yang bergerak dalam penghimpunan simpanan dari anggota kemudian meminjamkannya kembali kepada anggota yang membutuhkan.

Berdasarkan jenis komoditinya penggolongan ini didasarkan pada jenis barang dan jasa yang menjadi obyek usaha koperasi.

- a) koperasi pertambangan yaitu koperasi yang melakukan usaha dengan menggali atau memanfaatkan sumber-sumber alam secara langsung tanpa atau dengan sedikit mengubah bentuk dan sifat sumber-sumber alam tersebut.

- b) koperasi pertanian yaitu koperasi yang melakukan usaha dengan komoditi pertanian tertentu.
- c) koperasi peternakan yaitu koperasi yang usahanya berhubungan dengan komoditi peternakan tertentu.
- d) koperasi industri dan kerajinan yaitu koperasi yang melakukan usaha dalam bidang industri atau kerajinan tertentu.
- e) koperasi jasa yaitu koperasi mengkhususkan kegiatannya dalam memproduksi dan memasarkan kegiatan jasa tertentu.

Penggolongan koperasi berdasarkan jenis anggota hanya terjadi di Indonesia. Dengan dikelompokkannya koperasi ini secara tidak langsung terjadi diskriminasi dalam penerimaan anggota. Koperasi berdasarkan jenis anggota sebenarnya tidak dapat dikategorikan sebagai koperasi dalam arti sebenarnya tetapi lebih tepat disebut sebagai konsentrasi atau persekutuan majikan.

Berdasarkan anggotanya koperasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) koperasi karyawan (KOPKAR)
- b) koperasi pedagang pasar (KOPPAS)
- c) koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD)
- d) koperasi mahasiswa (KOPMA)
- e) koperasi pondok pesantren (KOPPONTREN)
- f) koperasi peranserta wanita (KOPERWAN)
- g) koperasi pramuka (KOPRAM)
- h) koperasi pegawai negeri (KPN) dan sebagainya.

Daerah kerja adalah luas sempitnya wilayah yang dijangkau oleh suatu badan usaha koperasi dalam melayani kepentingan anggotanya atau dalam melayani masyarakat. Penggolongannya adalah sebagai berikut :

- a) koperasi primer yaitu koperasi yang beranggotakan orang-orang yang biasanya didirikan pada lingkup kesatuan wilayah tertentu.
- b) koperasi sekunder atau pusat koperasi yaitu koperasi yang beranggotakan koperasi-koperasi primer
- c) koperasi tersier atau induk koperasi yang beranggotakan koperasi-koperasi sekunder dan berkedudukan di ibukota negara.

f. Organisasi Koperasi

Menurut pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 perangkat organisasi koperasi terdiri dari rapat anggota, pengurus, dan pengawas. Salah satu perangkat organisasi yang merupakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi adalah Rapat Anggota. Melalui forum ini setiap anggota akan menggunakan hak suaranya berdasarkan prinsip “satu orang satu suara” dan tidak ada suara yang diwakilkan (*no voting by proxy*). Dengan forum rapat anggota inilah setiap anggota mempunyai peluang untuk mempengaruhi jalannya organisasi dan usaha koperasi mengevaluasi kinerja pengurus dan pengawas serta memutuskan apakah koperasi dapat berjalan terus atau dibubarkan. Sesuai dengan pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992, Rapat Anggota mempunyai kekuasaan antara lain:

- a) Menetapkan anggaran dasar koperasi

- b) Menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi
- c) Menetapkan pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian pengurus dan pengawas
- d) Menetapkan rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi (RAPBKOP) serta pengesahan laporan keuangan
- e) Menetapkan pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya
- f) Menetapkan pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)
- g) Menetapkan penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran

2. KUALITAS PELAYANAN

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas yakni "*meeting the needs of customers*" segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas yang baik akan dipandang baik pula oleh pelanggan, karena kualitas yang memenuhi syarat akan menjadikan tumbuh rasa loyalitas pelanggan terhadap organisasi tersebut. Adapun secara sederhana manfaat dari kualitas antara lain:

- a. Produktivitas yang lebih besar
- b. Harga yang lebih tinggi
- c. Loyalitas pelanggan yang lebih besar

- d. Pangsa pasar yang lebih besar
- e. Harga saham yang lebih tinggi.

Makna dari pelayanan yakni merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

b. Dasar-dasar pelayanan

Dasar-dasar pelayanan untuk seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir atau *teller* adalah sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung.

Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Karyawan tidak boleh ragu-ragu dalam melayani nasabah akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dan murah senyum dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama.

3. Menyapa dengan lembut

Berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal pada saat nasabah

datang, karyawan harus segera menyapa terlebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Tapi jika belum kenal, dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Usahakan juga jangan menyuruhpelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Gunakan suara dengan jelas agar mudah dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengankeinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabahan benar-benar meyakinkan.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan/nasabah usahakan jangan berdebat.

8. Mampu menyakinkan nasabah

Karyawan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal serta memberikan kepuasan kepada nasabah pada setiap pelayanan. Karyawan perusahaan juga harus mampu memenuhi kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada

Karyawan dapat meminta bantuan dalam praktiknya apabila ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Upaya meningkatkan manajemen terhadap kepuasan anggota yang kondusif bagi lembaga maupun perusahaan jasa dalam memperbaiki beberapa kualitas pelayanan, lembaga atau perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan atau lembaga koperasi. Antara lain:

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap jalannya perusahaan, strategi kualitas perusahaan atau lembaga harus merupakan inisiatif dan komitmen yang di pegang teguh dari manajemen puncak. Manajemen harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya agar anggota merasa puasterhadap kinerja pemimpin.

b. Pendidikan

Seluruh karyawan yang ada di lembaga harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas dan aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk mengetahui kepuasan anggota.

c. Perencanaan

Sebuah perencanaan harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan mencapai visi lembaga tersebut.

d. *Review*

Proses *review* ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan mutu

e. Komunikasi

Komunikasi ini merupakan suatu proses dalam penyampaian sebuah informasi, ide, pesan atau gagasan dari pihak satu ke pihak lain. Kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota di pengaruhi adanya komunikasi yang baik.

f. Penghargaan dan pengakuan

Merupakan aspek yang berguna dalam kualitas pelayanan. Setiap karyawan yang berpengetahuan luas atau berprestasi dalam melayani anggotanya dengan sangat baik akan di beri penghargaan. Dengan demikian, hal tersebut dapat meningkatkan motivasi, moral kerja dan rasa memiliki dalam lembaga, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelangganyang dilayani.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, yakni baik produk ataupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa.

d. Indikator Kualitas Pelayanan Koperasi**1) Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik yang dimaksud adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen dan masyarakat luas. Bukti nyata dari pelayanannya meliputi sarana dan prasarana fisik perusahaan. dapat dilihat darigedung, gudang, teknologi dari perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2)Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berarti kemampuan kinerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan kepada konsumen. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan konsumen. Kinerja berkaitan dengan ketepatan waktu,pelayanan yang sama tanpa membedakan masing-masing konsumen dan memberikan pelayanan tanpa kesalahan kepada konsumen.

3) Ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan dapat diwujudkan dari pelayanan cepat karyawan, karyawan yang selalu bersedia memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, dan kesediaan karyawan membantu konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dapat dilihat dari keamanan, kesopanan, dan pengetahuan karyawan. Hal tersebut yang dapat menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan.

5) Empati (*Empathy*)

Empati memiliki arti kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus kepada konsumen. Perhatian dapat dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dari konsumen.

3. CITRA KOPERASI

a. Pengertian Citra

Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto (2013:114) mengemukakan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang.

Citra adalah suatu representasi (gambaran), kemiripan, atau imitasi dari suatu objek. Citra sebagai keluaran suatu sistem perekaman data dapat bersifat optik berupa foto, bersifat analog berupa sinyal-sinyal video seperti gambar pada monitor televisi, atau bersifat digital yang dapat langsung disimpan pada suatu media penyimpanan. (Sutoyo et al, 2009).

Menurut Ni Putu (2020), citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Sumber cahaya menerangi objek, objek memantulkan kembali sebagian dari berkas cahaya. Pantulan cahaya ini ditangkap oleh alat-alat optik, seperti mata pada manusia, kamera, pemindai (*scanner*), dan lain-lain sehingga bayangan objek dalam bentuk citra dapat terekam. Citra sebagai *output* dari suatu sistem perekaman data dapat bersifat:

1. Optik, berupa foto
2. Analog berupa sinyal video seperti gambar pada monitor televisi
3. Digital yang dapat langsung disimpan pada suatu pita *magnetic*.

Citra dapat berupa tanggapan positif yang berbentuk dukungan, ikut serta, peran aktif serta tindakan positif lainnya dan tanggapan negatif yang berbentuk penolakan, permusuhan, kebencian atau bentuk negatif lainnya. Citra sendiri akan melekat pada setiap diri individu maupun instansi, tanggapan positif maupun negatif tergantung pada proses pembentukannya dan pemaknaan dari objek sasaran pembentukan citra. Serta, semua orang memiliki hak untuk memaknai citra personal maupun instansi.

b. Jenis-Jenis Citra

Jefkins (2003) mengelompokkan citra sebagai berikut :

1. *Mirror Image* (Citra Bayangan).

Sebuah penggambaran citra yang diyakini dan dianggap benar oleh perusahaan atau pimpinan dalam suatu perusahaan memiliki anggapan pihak luar perusahaan sudah memandang bahwa perusahaannya memiliki tanggapan baik, padahal tidak selamanya pandangan diluar perusahaan selalu baik. Hal ini terjadikarena adanya perbedaan keinginan yang berbeda dengan realita yang terjadi pada publik luas mengenai instansi tersebut.

2. *Current Image* (Citra Kini).

Citra yang erat kaitannya dengan *word of mouth* atau informasi yang di peroleh dari orang lain. Citra kini berkaitan dengan pengalaman seseorang mengenai suatu organisasi/instansi/perusahaan yang kemudian pengalaman yang dia dapatkan diceritakan kepada orang lain. Hal tersebut tidak akan menjadi sebuah permasalahan ketika yang diceritakan adalah hal positif mengenai instansi, tapi akan menjadi suatu permasalahan yang serius ketika pengalaman yang diceritakan adalah sesuatu yang negatif mengenai instansi, yang sifatnya permusuhan, kecurigaan, prasanga buruk (*prejudice*) sehingga mengakibatkan munculnya kesalahpahaman (*misunderstanding*) yang mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap suatu instansi.

3. *Wish Image* (Citra Keinginan).

Citra yang harapan dari instansi dan di terima dan dimaknai dengan baik oleh publiknya. Citra keinginan merupakan citra yang berbanding lurus antara harapan dan hasil instansi memiliki harapan positif dan publiknya menerima kesan tersebut secara positif.

4. *Corporate Image* (Citra Perusahaan)

Sebuah upaya dari perusahaan mengenai tujuan kedepan perusahaan di mata publiknya tentang bagaimana citra perusahaan mendapatkan citra positif, lebih di kenal dan di terima dengan baik oleh publiknya. Humas berperan untuk mengupayakan dan bertanggung jawab untuk memajukan citra perusahaan yang menjadi salah satu tujuan utama perusahaan.

5. *Multiple Image* (Citra Serbaneka)

Merupakan citra pelengkap dari citra perusahaan. Hal ini bisa meliputi logo, atribut identitas, brand name, uniform, para pekerja profesionalnya yang diidentikkan kedalam citra serbaneka yang diintegrasikan dengan citra perusahaan.

6. *Performance Image* (Citra Penampilan)

Citra ini lebih ditujukan kepada subyek dari perusahaan yang berkaitan dengan kinerja atau penampilan diri dari setiap anggota organisasi sehingga dapat membawa citra organisasi. Hal ini juga bisa dirtikan dengan etika perusahaan mulai dari menyapa, bersikap, serta berinteraksi dengan pelanngannya.

c. Proses pembentukan citra

Citra merupakan kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra membentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang, komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan (Danasaputra dalam Elvinaro, 2010)

Nimpoeno dalam soemirat (2010) mengungkapkan bahwa proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi adalah sebagai berikut :

perusahaan dengan citra di bawah rata – rata industri.

- 1) Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien.
- 2) Para investor akan lebih percaya dan akhirnya akan berpengaruh terhadap harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go public*.
- 3) Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relatif tidak sensitif terhadap harga.
- 4) Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

e. Indikator Citra Koperasi

1) Tanggung jawab sosial

Tanggung jawab sosial yaitu tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan ekstern perusahaan, misalnya pada masyarakat sekitar perusahaan. Perusahaan memberikan kompensasi atas keberadaan perusahaan tersebut.

2) Inovasi

Inovasi yaitu pembaharuan yang dilakukan perusahaan dengan tujuan meningkatkan pelayanan selanjutnya mewujudkan kepuasan konsumen.

3) Kualitas Manajemen

Kualitas manajemen yaitu manajemen yang menjalankan perusahaan dengan baik dan berusaha meningkatkan citra perusahaan dengan kebijakan-kebijakan yang baik bagi perusahaan dan konsumen.

4) Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat dengan perusahaan.

Kepercayaan masyarakat dapat dibentuk setelah melihat kinerja dari perusahaan tersebut sehingga masyarakat percaya bahwa perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

4. Koperasi Simpan Pinjam

a) Pengertian Koperasi Simpan Pinjam

Menurut Undang-undang Nomor 25 Menurut 1992 tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 dijelaskan, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan.

b) Tujuan Koperasi Simpan Pinjam

Menurut Widiyanti dan Sunindhia (2012), koperasi simpan pinjam memiliki tujuan untuk mendidik anggotanya hidupberhemat dan juga menambah pengetahuan anggotanya terhadap perkoperasian. Untuk mencapai tujuannya, koperasi simpan pinjam harus melaksanakan aturan mengenai peran pengurus, pengawas, manajer dan yang paling penting, rapat anggota. Pengurus berfungsi sebagai pusat pengambil keputusan tinggi, pemberi nasehat dan penjaga berkesinambungannya organisasi dan sebagai orang yang dapat dipercaya.

c) Jenis-Jenis Usaha Simpan Pinjam pada Koperasi

Rudianto (2010:6) menyatakan bahwa pada setiap koperasi tentunya mempunyai simpanan-simpanan dana yang digunakan sebagai entitas koperasi tersebut.

Jenis-jenis simpanan pada koperasi yaitu:

a) Simpanan Pokok

Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang sama banyaknya dan atau sama nilainya yang wajib dibayarkan anggota koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan pokok tidak dapat diambil kembali selama bersangkutan menjadi anggota.

b) Simpanan Wajib

Simpanan wajib adalah sejumlah simpanan tertentu yang tidak harus sama yang wajib dibayar oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan wajib tidak dapat diambil selama yang bersangkutan masih menjadi anggota.

c) Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela adalah jumlah tertentu yang diserahkan oleh anggota koperasi atas kehendak anggota koperasi sendiri.

d) Deposito Anggota

Deposit anggota berbentuk simpanan sukarela dari anggota yang identik dengan deposito di bank pada umumnya. Hal ini dapat terjadi dalam koperasi sebagai “Simpanan Deposito Anggota”, yaitu simpanan anggota kepada koperasi yang penarikannya hanya dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak anggota yang bersangkutan dengan koperasi.

d) Indikator Simpan Pinjam

1) Permodalan.

Modal adalah perbandingan antara modal sendiri terhadap total asset. Modal sendiri atau modal yang menanggung risiko atau yang disebut modal ekuititer terdiri dari:

- a) Simpanan Pokok, adalah sejumlah uang yang sama banyaknya yang wajib dibayarkan oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan Pokok tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota.
- b) Simpanan Wajib, adalah jumlah simpanan tertentu yang tidak harus sama yang wajib dibayar oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu. Simpanan Wajib tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota.
- c) Dana Cadangan, adalah sejumlah uang yang diperoleh dan penyesihan sisa hasil usaha yang digunakan untuk memupuk modal sendiri dan untuk menutup kerugian koperasi bila diperlukan.
- d) Hibah, adalah sejumlah uang yang diberikan dari suatu badan atau orang perorangan kepada Koperasi Simpan Pinjam /USP.

2) Kualitas Aktiva Produktif

Aktiva produktif sering juga disebut earning asset atau aktiva yang menghasilkan, karena penempatan dana tersebut untuk mencapai tingkat penghasilan yang diharapkan.

Aktiva produktif adalah kekayaan koperasi yang mendatangkan penghasilan bagi koperasi yang bersangkutan.

3) Manajemen.

Pada dasarnya manajemen koperasi tidak jauh berbeda dengan manajemen perusahaan industri manufaktur, perdagangan, dan perusahaan non bank yang lain. Fungsi manajemen perusahaan berikut juga diterapkan dalam manajemen koperasi, termasuk untuk unit simpan pinjamnya :

- a) Menyusun rencana kerja jangka pendek dan panjang termasuk menentukan sasaran usaha yang ingin dicapai pada masa yang akan datang.
- b) Menyusun struktur organisasi yang efektif dan efisien.
- c) Mengawasi pelaksanaan kegiatan bisnis

Secara ringkas ketiga fungsi manajemen diatas disebut kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan (Planning, Organizing, and controlling). Pada manajemen Unit simpan pinjam, pengelolaan Unit Simpan Pinjam harus dilakukan secara professional dengan prinsip pengelolaan yang sehat dan prinsip kehati-hatian. Pengelolaan kegiatan unit simpan pinjam dapat dilakukan oleh pengurus atau pengelola, Pengelola diangkat oleh pengurus dan bertanggung jawab kepada pengurus. Pengelola dapat perorangan atau badan usaha, termasuk yang berbentuk badan usaha, termasuk badan hukum dengan sistem kerja keterkaitan dalam kontrak kerja.

4) Efisiensi.

Rasio ini menggambarkan sampai seberapa besar unit simpan pinjam

koperasi mampu memberikan pelayanan yang efisien kepada anggotanya dari penggunaan asset yang dimilikinya. Penilaian efisiensi unit simpan pinjam koperasi didasarkan pada 3 (tiga) rasio, yaitu : a. Rasio biaya operasional terhadap partisipasi bruto b. Rasio aktiva tetap terhadap total asset c. Rasio efisiensi pelayanan

5) Likuiditas

Masalah likuiditas adalah berhubungan dengan masalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi kewajiban finansialnya yang segera harus dipenuhi. Dalam hal ini adalah kemampuan koperasi untuk memenuhi kewajiban jangka pendek. Jumlah alat-alat pembayaran (alat-alat likuid) yang dimiliki suatu perusahaan pada suatu saat tertentu merupakan kekuatan membayar dari perusahaan yang bersangkutan.

6) Kemandirian dan Pertumbuhan.

- a) Aspek ini didasarkan pada rentabilitas aset, rentabilitas ekuitas dan kemandirian operasional. Dalam hal penilaian tingkat kesehatan Unit Simpan Pinjam yang digunakan untuk menghitung kemandirian dan pertumbuhan adalah : Rasio rentabilitas aset Rasio rentabilitas aset yaitu SHU sebelum pajak dibandingkan dengan total aset.
- b) Rasio rentabilitas modal sendiri Rasio rentabilitas ekuitas yaitu SHU bagian anggota dibandingkan total ekuitas
- c) Rasio kemandirian operasional pelayanan Rasio kemandirian operasional yaitu SHU dibandingkan dengan biaya beban. usaha ditambah dengan beban perkoperasian.

7) Jati diri Koperasi

Jati diri koperasi adalah penilaian untuk mengukur keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya yaitu mempromosikan ekonomi anggota. Dalam hal penilaian tingkat kesehatan Unit Simpan Pinjam yang digunakan untuk menghitung rentabilitas adalah :

- a) Rasio partisipasi bruto. Rasio partisipasi bruto adalah tingkat kemampuan koperasi dalam melayani anggota, semakin tinggi/besar persentasenya semakin baik. Partisipasi bruto adalah kontribusi anggota kepada koperasi sebagai imbalan penyerahan jasa pada anggota yang mencakup beban pokok dan partisipasi bruto.
- b) Rasio promosi ekonomi anggota. Rasio ini mengukur kemampuan koperasi memberikan manfaat efisiensi partisipasi dan manfaat efisiensi biaya koperasi dengan simpanan pokok dan simpanan wajib, semakin tinggi persentasenya semakin baik.

5. Kepuasan Pelanggan/Anggota

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Anggota

Anggota merupakan aset yang sangat penting dalam menjalankan organisasi bisnis. Anggota bisa diartikan dengan orang yang paling berpengaruh terhadap nilai organisasi dalam menjalankan bisnisnya, bukan *Chief Executive Officer* (CEO). Anggota juga termasuk orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis. Sedangkan, kepuasan bisa diartikan dimana anggota merasa puas terhadap kinerja pelayanan dari suatu perusahaan dan tidak merugikan pelanggan ketika bertanya. Anggota disini dimaksudkan dalam

pembahasan yakni anggota koperasi.

Dengan demikian kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan/Anggota

Kepuasan anggota juga ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan, yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan anggota merupakan evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan anggota. Hawkins dan Lonny dalam Tjiptono (2016) pembentukkepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh anggota dengan yang dirasakan oleh anggota.
- b. Minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan dan komitmen merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Tingginya tingkat kepuasan Anggota adalah termasuk karakteristik penting bagi kualitas hubungan yang berkualitas tinggi dan berjangka panjang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori di atas kepuasan pelanggan/anggota memiliki 3 dimensi, yakni:
 - a) Sesuai Harapan (Kesesuaian harapan)
 - b) Evaluasi Pasca Konsumsi/Transaksi,
 - c) Komitmen (Kesediaan Merekomendasikan).

c. Indikator Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan Anggota yaitu :

- 1) Kesesuaian harapan : Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali : Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan : Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada

teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

d. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan/anggota

Adapun manfaat dari pengukuran kepuasan anggota, sebagai berikut:

- a) Mempelajari persepsi masing-masing anggota terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak diterima anggota, yang akhirnya anggotamerasa puas terus melakukan kerja sama.
- b) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan,dan harapan anggota pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan koperasi yang sesungguhnya dengan harapan anggota atas pelayanan yang diterima.
- c) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan anggota.Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh anggota berdasarkan perbandingan kinerja produk yang dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki

sebelum mengkonsumsi. Jika produk yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh anggota, maka dapat dikatakan anggota puas, begitupun juga sebaliknya. Bahkan akhir-akhir ini, organisasi bisnis berlomba-lomba bukan hanya untuk memenuhi harapan anggota semata, tapi jauh melebihi harapan yang selama ini ada dalam diri anggota. Saat ini organisasi bisnis berusaha untuk menjadi superior dengan memberikan kepuasan yang bernilai tinggi bagi anggota.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Sebelumnya

NO	NAMA/ TAHUN	JUDUL	VARIABEL X	VARIABE LY	MODAL ANALISA	Hasil Penelitian
1	Emir 2017	Analisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap layanan jasa koperasi studi kasus koperasi wanita bina usaha di kota Binjai	Tingkat Kepuasan anggota	Layanan JasaKoperasi	Menggunakan kuesinoer primer dan wawancara Sekunder dan diolah menggunakan SPSS	Berdasarkan tingkat kepuasan anggota koperasi wanita bina usaha di kota binjai faktor-faktor pelayanan koperasi sangat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun Parsial

2	Putri 2019	Pengaruh Karakter Individu, Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan Citra Kantor Pajak Sebagai Variabel Intervening pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Deli Serdang	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (X_3)	Citra Kantor Pajak (Y)	dilakukan melalui pendekatan survey dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>) dengan menggunakan <i>software</i> SPSS.	Hasil uji secara parsial citra kantor pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil uji secara simultan menunjukkan karakter individu, sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra kantor pajak.
3	Boy Marua 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cosa Nostra Bistro Cambridge Medan	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Konsumen (Y)	uji analisis linier sederhana, serta metode analisis data yang terdiri dari uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji koefisien determinasi (R^2), uji F, uji t, dan pengerjaan analisis data menggunakan bantuan SPSS 16,0 <i>for windows</i> .	Secara parsial karakter individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra kantor pajak. Secara parsial sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra kantor pajak. bahwa secara serempak kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

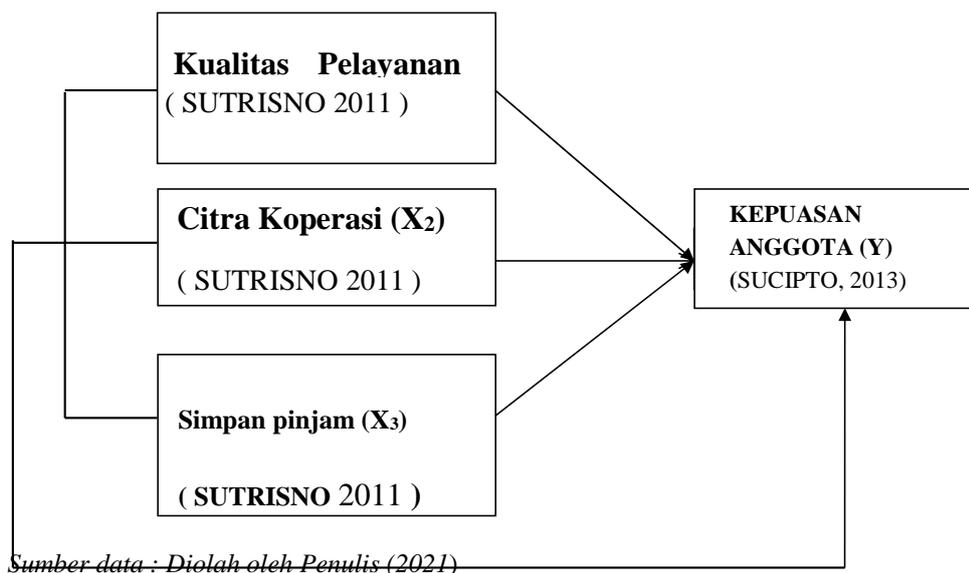
4	Bramantio 2017	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap WOM pada KSP usaha mandiri bekasi, jawa barat	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Word of Mouth (Z)	Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu : analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis jalur, pengujian hipotesis, uji F, uji T, dan koefisien determinasi (R)	Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap WOM dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh secara signifikan.
5	Dewi Amalia (2014)	Peran pengaruh wanita dalam pemerdayaan perempuan pekerja usaha mikro kecil dan menengah	Pemerdayaan Perempuan (X)	Pekerja UMKM (Y)	Metode analisa singkat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa koperasi wanita puspita memiliki sumber daya yang dapat mereka manfaatkan untuk pengembangan usaha
6	Muhammad Nurhudda (2019)	Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk tupperware di business leader mutiara rinjani mataram	Harga (X) Kualitas Produk (Y)	Keputusan Konsumen (Z)	Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan metode uji yang digunakan Uji t, Uji F dan koefisien determinasi (R) serta menggunakan SPSS 20	Variabel harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap business leader mutiara rinjani mattaram

7	Ni made Arie Sulistiyawati (2015)	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar	Kualitas pelayanan (X)	Kepuasan anggota (Y)	Metode penelitian menggunakan metode normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji regresi linear berganda, uji t,	Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan indikator kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
8	Daud Pamura 2018	Analisis Fakor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap penggunaan jasa KSP Karya mandiri Sumatera Utara	Kepercayaan (X)	Kepuasan anggota (Y)	Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu analisis regresi linear berganda.	Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

C. KERANGKA KONSEPTUAL

1. Kerangka Penelitian

Menurut Notoadmodjo (2012), kerangka penelitian / konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Dalam kerangka konsep dijelaskan bahwa kualitas pelayanan, citra koperasi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam.



Gambar 2. 2 Kerangka penelitian

2. Definisi konseptual

Koperasi adalah suatu organisasi usaha uang para pemilik/anggotanya adalah juga pelanggan utama/klien perusahaan tersebut (Ropke, 2012). Kualitas pelayanan koperasi yakni merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Citra Koperasi adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang. Koperasi Simpan Pinjam adalah suatu lembaga keuangan dan termasuk sebagai lembaga *intermediary*, meskipun demikian lembaga keuangan ini memiliki sifat yang khusus sesuai dengan prinsip prinsip koperasi.

D. HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit
2. Citra koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit
3. Simpan pinjam koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit
4. Kualitas pelayanan koperasi, Citra koperasi dan Simpan pinjam secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Desain penelitian ini bersifat deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional* dimana peneliti melakukan penelitian satu waktu dengan pengumpulan data baik variabel dependen atau variabel independen dalam waktu yang bersamaan (Hidayat, 2007). Pada penelitian ini, peneliti berfokus mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat/Lokasi Penelitian

Pada Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor koperasi yang bertepatan di daerah Sibolangit dengan menggunakan kuesioner dan tanya jawab kepada nasabah koperasi dan dilaksanakan di bulan Mei 2021, dengan format sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian dan Proses Skripsi

No	Jenis Kegiatan	Juni 2021				Juli 2021				September 2021				Oktober 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																
2	Penyusunan Proposal																
3	Perbaikan ACC Proposal																
3	Seminar Proposal																
4	Perbaikan Proposal																
5	Pengolahan Data																
6	Penyusunan Skripsi																
7	Bimbingan skripsi																
8	Meja Hijau																

C. Variabel Operasional dan Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Sesuai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yakni variabel independen/variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra koperasi (X_2) dan Simpan pinjam (X_3) dan variabel dependen/variabel terikat yaitu Kepuasan Anggota (Y).

2. Operasional variabel

Dalam kajian ini meliputi kajian kualitas pelayanan koperasi, pencitraan koperasi dan simpan pinjam anggota koperasi.

Tabel 3. 2 Variabel Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas yakni segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (Tangibles) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh mana Pengurus koperasimengetahui cara melakukan identifikasi koperasi dan bagaimana melakukan koperasi yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada. 2. Se jauh mana pengurus mempunyai pemahaman yang baik tetang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien. 3. Se jauh mana kemampuan pengurusdalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. 4. Se jauh mana standar perilaku pengurusdalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain). <p>(Sutrisno, 2011:205)</p>	Likert
Citra Koperasi	Citra dapat berupa tanggapan positif yang berbentuk dukungan, ikut serta, peran aktif serta tindakan positif lainnya dan tanggapan negatif yang berbentuk penolakan, permusuhan, kebencian atau bentuk negatif lainnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab sosial 2. Inovasi 3. Kualitas Manajemen 4. Kepercayaan Masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh mana Pengurus koperasimengetahui cara melakukan identifikasi koperasi dan bagaimana melakukan koperasi yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada. 2. Se jauh mana kecenderungan pengurusuntuk melakukan suatu pekerjaan atau usaha untuk anggota koperasi. <p>(Sutrisno, 2011:205)</p>	Likert

Simpan Pinjam	Koperasi yang menjalankan suatu usaha simpan pinjam yang dilakukan kepada anggota simpan pinjam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permodalan. 2. Kualitas Aktiva Produktif 3. Manajemen. 4. Efisiensi. 5. Likuiditas 6. Kemandirian dan Pertumbuhan. 7. Jatidiri Koperasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh mana kemampuan pengurus dalam memilih metode simpan yang dianggap lebih efektif dan efisien. 2. Se jauh mana standar perilaku pengurus dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain). 3. Se jauh mana reaksi pengurus terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya. <p>(Sutrisno, 2011:205)</p>	Likert
Kepuasan anggota	Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan 2. Pelayanan dari karyawan diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan 3. Fasilitas penunjang yang didapat melebihi dari yang diharapkan 4. Se jauh mana melihat kesetiaan anggota dalam berkunjung kembali ke koperasi untuk pemakaian ulang 5. kesediaan anggota dalam menawarkan jasa/pelayanan, produk dan fasilitas yang sudah dirasakan saat ini dan ditawarkan kepada teman-teman atau masyarakat sekitar. <p>Tjiptono (2014 : 101)</p>	Likert

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nursalam (2016), populasi adalah kumpulan objek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah 700 orang anggota koperasi KSP Perkeleng skd. Populasi penelitian diambil jumlah anggota koperasi Februari 2021 di KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit.

2. Sampel

Sampel adalah populasi terjangkau yang bisa dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2016). Penentuan sampel pada penelitian *cross-sectional* ini digunakan rumus slovin dalam perhitungan sampel (Nursalam, 2016) dengan jumlah populasi yang diketahui sebanyak 700 orang maka didapatkan jumlah sample yaitu :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\
 &= \frac{700}{700(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{700}{700(0,01)+1} \\
 &= \frac{700}{8} \\
 &= 86,5 \text{ dibulatkan menjadi } 87 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

keterangan :

n : perkiraan besar sampel

N : perkiraan besar populasi

e : tingkat kesalahan yang dipilih (d = 0.1).

Dari perkiraan rumus di atas, maka didapatkan jumlah sampel yang dapat mewakili keseluruhan populasi adalah 86,5 orang dibulatkan menjadi 87 responden. Sampel penelitian ini adalah sejumlah 87 responden.

E. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (responden) (Pantas,2012:96). Cara memperoleh data primer ini adalah memberikan kepada anggota pertanyaan tentang kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi yang diterima/diperoleh dari anggota koperasi. Pertanyaan yang harus diisi anggota koperasi tersebut secara tertulis yang berbentuk kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua, melalui sumber-sumber tertulis (studi pustaka) (Pantas,2012:96). Yang digunakan data-data sekunder adalah arsip-arsip ksp perkeleng skd , buku pedoman atau buku bacaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, jurnal yang didapatkan dari internet dan skripsi terdahulu

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik sampling yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi yaitu : responden anggota koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder,

responden yang kooperatif yang tidak mengalami gangguan pendengaran dan penglihatan dan sesuai yang dikehendaki peneliti. Kriteria eklusi yaitu bersedia menjadi responden.

G. Teknik Analisa Data

1) Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan:

a) Uji Validitas (Keabsahan)

Uji validitas data digunakan untuk mengukur data sah atau valid tidaknya suatu kuisiener tersebut, dimana suatu kuisiener dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisiener mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisiener tersebut. Menurut Sugiyono (2016:61), untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada para responden maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid atau sah.

b) Uji Realibilitas (Kehandalan)

Uji realibilitas alat untuk mengukur suatu kuisiener yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisiener dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan tidak reliabel. Menurut Rusiadi (2014:107), Uji reliabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur

beberapa kali dengan alat ukur yang sama. Realibilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,60". Dengan menerapkan rumus tersebut pada data yang tersedia maka dapat diketahui suatu gambaran yang menjelaskan pengaruh ataupun hubungan antara variabel yang diteliti penulis tersebut. Berdasarkan data yang telah didapat kemudian diolah dan dianalisa, selain menggunakan rumus tersebut, juga dapat dihitung dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.0 atau bantuan aplikasi Software SPSS 24.0 *For Windows* tersebut.

2. Uji Asumsi Klasik

Situmorang (2014:120-122) menjelaskan bahwa uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Jika hasil regresi linear telah memenuhi asumsi-asumsi regresi linear berganda tersebut maka nilai estimasi yang diperoleh tersebut akan bersifat BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*)". Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, maka akan dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi seperti: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Rusiadi, 2014:149).

1) Uji Kurva

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau

menceng ke kanan (Rusiadi, 2014:149).

2) Uji Grafik

Uji metode grafik adalah dengan memperhatikan penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot of Regression Standardized Residual (Rusiadi, 2014:151). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila sebaran titik-titik berada disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai tersebut normal

3) Uji Kolmogorov-Smirnov

Menurut Rusiadi (2014:152), selain itu uji Signifikansi Metode Kolmogorov-Smirnov menggunakan tabel pembandingan Kolmogorov-Smirnov, sedangkan Metode Lilliefors menggunakan tabel pembandingan metode Lilliefors. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* diatas nilai signifikansi 5% (0,05) artinya variabel residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Situmorang (2014:115) menjelaskan uji multikolinieritas digunakan untuk mengujib apakah data sebuah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi antar variabel independen”. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan *VIF (Variance Inflation Factor)* melalui SPSS dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bila $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$ maka terdapat masalah multikolinieritas.
- 2) Bila $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat masalah

multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Situmorang (2014:115) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji data residu tidak bersifat acak. Residu merupakan variabel lain yang terlibat akan tetapi tidak termuat di dalam model sehingga residu merupakan variabel tidak diketahui hingga diasumsikan data bersifat acak. Karena diasumsikan acak tersebut, maka besarnya residu tidak terkait dengan besarnya nilai prediksi tersebut. Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui menggunakan bantuan perhitungan SPSS dengan ketentuan uji: Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

a. Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan koperasi, citra koperasidan simpan pinjam) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota koperasi).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan anggota koperasi (*Dependent Variable*)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

X_1 = Kualitas Pelayanan Koperasi (*Independent Variable*)

X_2 = Citra Koperasi (*Independent Variable*) X_3 =

Simpan Pinjam (*Independent Variable*)

ϵ = *Error term*

b. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Situmorang (2014:117) menyatakan bahwa digunakan untuk menguji sendiri secara signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikatnya (Y) dengan nilai $\alpha = 0,05\%$. Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 = 0$, yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat tersebut.

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 \neq 0$, yang artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat tersebut.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima (H_a ditolak) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikan $t > 5\% \alpha$

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikan $t < 5\% \alpha$

2) Uji Simultan (Uji-F)

Situmorang (2014:116) menyatakan bahwa Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebasnya terhadap variabel terikat. Karena Uji-F menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan nilai $\alpha = 0,05$ (5%)". Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 = 0$, yang artinya secara serentak tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat tersebut.

$H_0: \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 \neq 0$, yang artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat tersebut.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menurut Situmorang (2014:117), “digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika nilainya mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen”.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai deskripsi karakteristik responden, analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi, analisa citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi analisa simpan pinjam terhadap kepuasan anggota koperasi dan “pengaruh kualitas pelayanan koperasi, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam perkeleng sekunder (KSP Perkeleng Skd) wilayah Sibolangit” melalui penelitian yang sudah dilakukan pada 25 – 31 Juli 2021 terhadap 87 responden yang menjadi anggota koperasi di wilayah Sibolangit. Berikut dijelaskan sejarah perkeleng dan visi misi perkeleng:

1. Sejarah Berdirinya PERKELENG

Kesepakatan Awal didirikannya PERKELENG adalah karena adanya permasalahan sebagai berikut:

1. Kesulitan Interlanding permodalan kelompok dampingan YAK
2. Tingginya endapan Kas di pengurus kelompok dampingan YAK
3. Tidak adanya wadah / Pusat Informasi bagi seluruh kelompok dampingan YAK
4. Tidak adanya wadah sosial dan jaminan simpan-pinjam

Dengan adanya permasalahan ini, ada kesepakatan untuk mendirikan sebuah koperasi induk. Konsep koperasi induk inilah yang ingin dituju, tetapi dimulai dengan mendirikan koperasi skunder PERKELENG.

2. Visi dan Misi Perkeleng

Misi PERKELENG:

- 1) Mengembangkan sumber daya potensial kelompok anggota PERKELENG secara transparan dan berkelanjutan
- 2) Mengembangkan ekonomi kerakyatan bagi anggota PERKELENG dan masyarakat luas dengan memanfaatkan modal yang tersedia
- 3) Memperkokoh jaringan kerjasama antar anggota PERKELENG melalui sharing informasi terkait produk – produk unggulan.
- 4) Mengembangkan manajemen usaha yang sehat, kreatif, inovatif dan berdaya saing demi meningkatkan produktivitas pelayanan PERKELENG yang profesional

Visi PERKELENG:

Menjadi KSP yang mandiri, tangguh, terpercaya dan mampu mengembangkan sumber daya yang potensial dan berdaya saing untuk kesejahteraan bersama.

Penjelasan Visi di atas adalah sebagai berikut:

1. KSP yang Mandiri, artinya KSP yang sudah memiliki pengurus dan pengelola yang handal dan cakap dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kemandirian juga menunjuk kepada kemampuan PERKELENG mencukupi pembiayaan atas seluruh operasionalnya.
2. Tangguh, artinya tidak mudah digoyahkan oleh apapun. Ini juga menyangkut integritas pengurus dan pengelolannya.
3. Terpercaya, artinya PERKELENG dalam pelaksanaan operasionalnya secara rutin benar-benar memenuhi persyaratan yang standard dalam

sebuah organisasi keuangan mikro yaitu transparan dalam pelaporan (dilengkapi bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan).

4. Sumber Daya Potensial, artinya sumber daya yang ada di kelompok anggotanya yang saat ini sudah ada namun belum dimanfaatkan secara maksimal.
5. Berdaya Saing, artinya PERKELENG merespon perubahan yang terjadi di sekitarnya dan siap berkompetisi untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari lembaga keuangan mikro lainnya.
6. Kesejahteraan Bersama, artinya kesejahteraan bagi seluruh kelompok anggotanya dan kesehatan PERKELENG secara Organisasi.

3. Karakteristik Demografi Responden

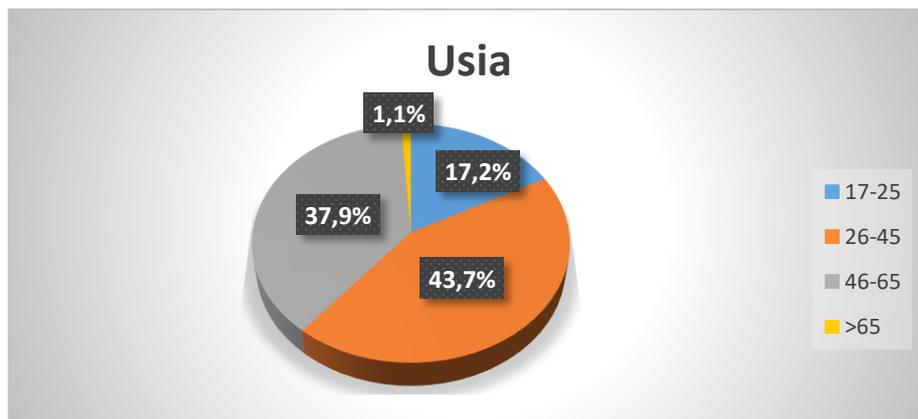
Penelitian ini dilakukan dengan cara pembagian kuesioner kepada anggota koperasi di wilayah Sibolangit. Pembagian kuesioner sesuai dengan jumlah sample yang sudah ditetapkan sebelumnya sebanyak 87 responden. Dalam penelitian ini responden diambil berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti yaitu responden harus anggota koperasi bagian dari Perkeleng, responden koperatif dan responden minimal 17 tahun.

Berikut gambaran umum responden dijelaskan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-25	15	17.2
26-45	38	43.7
46-65	33	37.9
>65	1	1.1
Total	87	100

Sumber : Hasil penelitian tahun 2021 (Data Diolah)



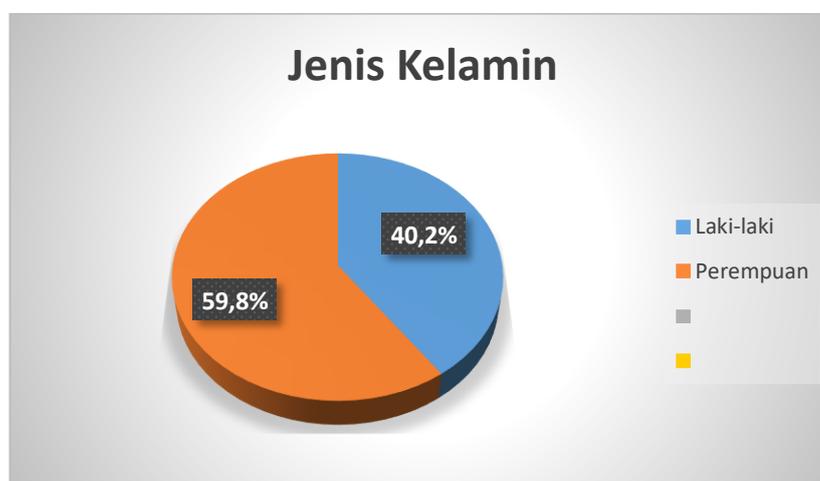
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat dilihat bahwa usia 17-25 sebesar 17,2%, usia 26-45 sebesar 43,7%, usia 46-65 sebesar 37,9% dan usia >65 sebesar 1,1%. Ini menunjukkan bahwa usia 26-45 tahun merupakan usia dewasa atau usia produktif menjadi anggota koperasi di KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	35	40,2
Perempuan	52	59,8
Total	87	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)



Gambar 4. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa jenis kelamin laki-laki sebesar 40,2% dan perempuan sebesar 59,8%. Mayoritas responden adalah

berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden dengan persentase 59,8%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan lebih besar jumlahnya. Ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih memiliki inisiatif yang lebih baik dalam sistem melakukan pengembangan modal dan usaha dibandingkan meminjam ke bank (Amalia, 2019).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Anggota Koperasi wilayah Sibolangit

Anggota Koperasi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pinlu (sukamakmur)	1	1,1
Partisipasi (Sukamakmur)	38	43,7
Manna (Sikeben)	4	4,6
Buah Pertoton (B.baru)	2	2,3
Karona (R.pil-pil)	5	5,7
Ate Keleng (Sibolangit)	37	42,5
Total	87	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Anggota Koperasi wilayah Sibolangit

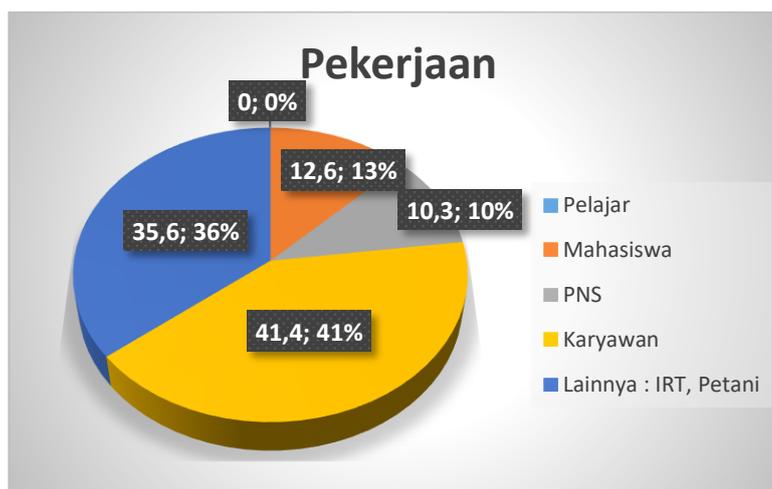
Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa anggota koperasi di wilayah Sibolangit yaitu Pinlu sebesar 1,1%, Partisipasi sebesar 43,7%, Manna sebesar 4,6%, Buah pertoton sebesar 2,3%, Karona sebesar 5,7% dan Ate keleng sebesar 42,5%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tingkat penyebaran

pemanfaatan koperasi di wilayah sibolangit baik.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar	0	0
Mahasiswa	11	12.6
PNS	9	10.3
Karyawan	36	41.4
Lainnya : IRT, Petani	31	35.6
Total	87	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)



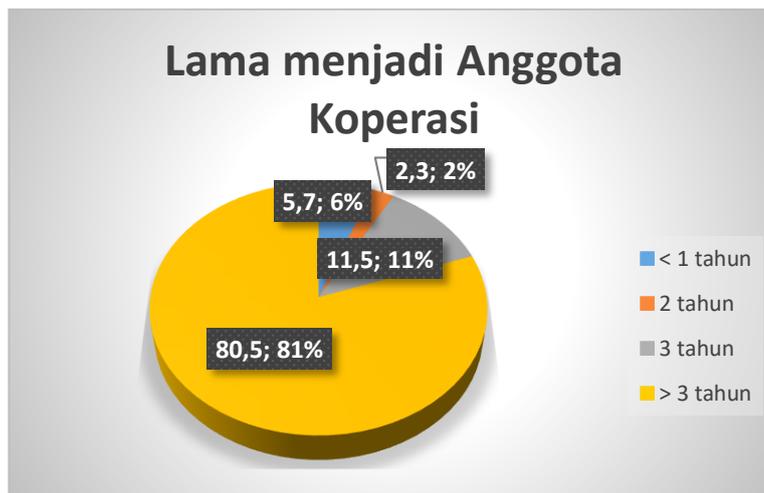
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.4 diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan anggota koperasi sebagai Mahasiswa sebesar 12,5%, PNS sebesar 10,3%, Karyawan sebesar 41,6% dan Lainnya : IRT, Petani sebesar 41,4%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi lebih banyak yang bekerja lainnya dan lebih sangat memanfaatkan koperasi sebagai tempat pemanfaatan modal usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota

Waktu	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 1 tahun	5	5.7
2 tahun	2	2.3
3 tahun	10	11.5
>3 tahun	70	80.5
Total	87	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan lama menjadi anggota koperasi

Berdasarkan gambar 4.5 di atas dapat dilihat bahwa lama anggota koperasi sudah bergabung menjadi anggota KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit kurang dari 1 tahun sebesar 5,7%, 2 tahun sebesar 2,3%, 3 tahun sebesar 11,5% dan lebih dari 3 tahun sebesar 80,5%. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa masyarakat di wilayah sibolangit setiap tahunnya memiliki peningkatan dalam penambahan anggota untuk memanfaatkan KSP Perkeleng sebagai tenaga atau bantuan dalam permasalahan ekonomi masyarakat sekitar.

4. Deskripsi Jawaban Responden

Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus di isi oleh responden yang berjumlah 87 orang. Adapun jawaban-jawaban dari responden yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel X_1 yang memiliki indikator sebagai berikut : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsivinces*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berdasarkan distribusi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit dapat disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. 6 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus KSP Perkeleng berpenampilan rapi, menarik dan sopan	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	25,3
Setuju	62	71,3
Tidak Setuju	3	3,4
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.6 diatas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat sekitar dan nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 62 responden dengan persentase 71,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi bukti fisik (*tangibles*) pengurus KSP Perkeleng dikategorikan setuju terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 7 Keandalan (*Reliability*)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus KSP Perkeleng mampu memberikan rasa aman, nyaman sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	29	33,3
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd mempunyai kemampuan/ keandalan kinerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dan pada pernyataan ini yang memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 64,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi keandalan (*Reliability*) pengurus KSP Perkeleng Skd dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 8 Ketanggapan (*Responsiviness*)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus KSP Perkeleng mampu berkomunikasi dengan baik kepada anggota koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	34,5
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki informasi yang jelas kepada anggota koperasi dan pada pernyataan ini nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 64,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi ketanggapan (*responsiviness*) pegawai KSP Perkeleng Skd dikategorikan setuju terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 9 Jaminan (Assurance)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus Ksp Perkeleng memiliki pengetahuan yang baik tentang koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	25,3
Setuju	63	72,4
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd mampu memberikan rasa percaya kepada anggota koperasi dan pada pernyataan ini nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 63 responden dengan persentase sebesar 72,4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) pengurus KSP Perkeleng Skd dikategorikan setuju terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 10 Jaminan (Assurance)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus KSP Perkeleng selalu bertanggung jawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan peminjaman kredit sesuai dengan kesepakatan bersama	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	28,7
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	6	6,9
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus kepada anggota koperasi dan pada pernyataan ini nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 64,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) pengurus KSP Perkeleng Skd dikategorikan setuju terhadap anggota koperasi.

b. Variabel Citra Koperasi (X₂)

Variabel citra koperasi merupakan variabel X₂, indikator dari variabel citra koperasi terdiri dari tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden mengenai citra koperasi pengurus KSP Perkeleng dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Empati (empathy)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya KSP perkeleng mampu memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan anggota koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	32,2
Setuju	57	65,5
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kemampuan yang tulus terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 57 responden dengan persentase sebesar 65,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi empati (*empathy*) untuk perusahaan dikategorikan baik terhadap masyarakat sekitar.

Tabel 4. 12 Tanggung Jawab Sosial

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya keberadaan KSP Perkeleng bermanfaat bagi masyarakat sekitar	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	3,4
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	3	32,2
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki tanggung jawab sosial terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 64,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memberikan kompensasi dengan kondisi tanggung jawab sosial dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 13 Tanggung Jawab Sosial

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya KSP Perkeleng memberikan kontribusi yang cukup bagi kegiatan sosial koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	2,3
Setuju	61	70,1
Tidak Setuju	2	27,6
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki tanggung jawab sosial terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 61 responden dengan persentase 70,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memberikan kompensasi dengan kondisi tanggung jawab sosial dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 14 Kualitas Manajemen

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya Bunga kredit yang diterapkannya dapat dijangkau oleh anggota koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	2,3
Setuju	55	63,2
Tidak Setuju	2	34,5
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kebijakan yang baik bagi perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 63,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu menjalankan kualitas manajemen perusahaan dengan baik dan meningkatkan citra perusahaan dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 15 Inovasi

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Frekuensi	Persentase (%)
	Menurut saya fasilitas yang dimiliki KSP Perkeleng cukup lengkap sehingga sangat membantu memenuhi kebutuhan anggota khususnya pemanfaatan teknologi/digitalisasi	
Sangat Setuju	17	19,5
Setuju	61	70,1
Tidak Setuju	9	10,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki pembaharuan untuk meningkatkan pelayanan selanjutnya mewujudkan kepuasan konsumen dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 61 responden dengan persentase 70,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu meningkatkan inovasi dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 16 Kepercayaan Masyarakat

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya KSP Perkeleng memiliki reputasi yang baik dikalangan masyarakat	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	27,6
Setuju	61	70,1
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki persepsi yang baik terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 61 responden dengan persentase 70,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memberikan dampak yang positif pada kepercayaan masyarakat dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 17 Kualitas Manajemen

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya KSP Perkeleng mampu segera mencairkan pinjaman anggota bila anggota tersebut sudah memenuhi syarat	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	51,7
Setuju	40	46
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kebijakan yang baik bagi perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “sangat setuju” yaitu sebanyak 45 responden dengan persentase 51,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu menjalankan kualitas manajemen

perusahaan dengan baik dan meningkatkan citra perusahaan dikategorikan sangat baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 18 Kualitas Manajemen

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya KSP Perkeleng mampu memenuhi hak anggota koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	32,2
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	3	3,4
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki kebijakan yang baik bagi perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 63,2%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu menjalankan kualitas manajemen perusahaan dengan baik dan meningkatkan citra perusahaan dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

c. Variabel Simpan Pinjam (X3)

Variabel simpan pinjam merupakan variabel X₃, indikator dari variabel simpan pinjam terdiri dari permodalan, kualitas aktiva produktif, manajemen, efisiensi dan likuiditas. Adapun distribusi jawaban responden mengenai simpan pinjam pengurus Ksp Perkeleng dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19 Kualitas Aktiva Produktif

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apakah Bapak/Ibu anggota koperasi mau bergabung menjadi anggota koperasi sebagai pemasukan dalam penambahan modal usaha	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	25,3
Setuju	54	62,1
Tidak Setuju	11	12,6
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki aktiva yang menghasilkan terhadap penempatan dana untuk mencapai tingkat penghasilan yang diharapkan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 54 responden dengan persentase 62,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu mendatangkan penghasilan bagi koperasi yang bersangkutan dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 20 Manajemen

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apa Bapak/Ibu mau bergabung menjadi anggota koperasi sebagai pemenuhan kebutuhan sehari-hari	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	25,3
Setuju	56	62,1
Tidak Setuju	11	12,6
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki perencanaan, pengawasan dan pengorganisasian perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 62,1%. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu menjalankan manajemen perusahaan dengan baik dan meningkatkan citra perusahaan dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 21 Efisiensi

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apa bapak/Ibu setuju dengan pemberlakuan bunga pinjaman dari KSP Perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	23	26,4
Setuju	63	72,4
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd mampu memberikan pelayanan yang efisiensi kepada anggota koperasi dari penggunaan asset dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 63 responden dengan persentase 72,4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memberikan pelayanan yang efisiensi bagi koperasi yang bersangkutan dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 22 Kemandirian dan Pertumbuhan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saudara pengelolaan keuangan pada KSP Perkeleng sudah berjalan dengan Baik	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	1,1
Setuju	60	69,0
Tidak Setuju	1	29,9
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa pengurus Ksp Perkeleng Skd

memiliki pertumbuhan dan tingkat kemandirian usaha dengan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 60 responden dengan persentase 69,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ksp Perkeleng Skd mampu memberikan kemandirian dan pertumbuhan yang dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 23 Liquiditas

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apakah anggota koperasi pernah mengalami masalah tunggakan dalam sistem pembayaran ke KSP Perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	8,0
Setuju	55	63,2
Tidak Setuju	19	21,8
Sangat Tidak Setuju	6	6,9

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.23 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki suatu perusahaan untuk memenuhi kewajiban finansialnya dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 62,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memenuhi kewajiban dalam liquiditas dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 24 Jati Diri

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apakah dengan adanya KSP Perkeleng dapat membantu masalah perekonomian anggota terlebih dimasa pandemi saat ini	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	31
Setuju	55	63,2
Tidak Setuju	5	5,7
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.24 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki penilaian untuk mengukur keberhasilan koperasi dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 63,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu menunjukkan jati diri koperasi dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 25 Permodalan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Apakah jenis-jenis pinjaman sudah dimanfaatkan oleh anggota koperasi KSP Perkeleng Skd	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	20,7
Setuju	60	69,0
Tidak Setuju	9	10,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa pengurus KSP Perkeleng Skd memiliki perbandingan antara modal dan memiliki nilai tertinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 60 responden dengan persentase 69,0%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa KSP Perkeleng Skd mampu memberikan permodalan yang dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

d. Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Variabel kepuasan anggota merupakan variabel Y, indikator dari variabel kepuasan anggota terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Distribusi jawaban responden mengenai kepuasan anggota yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 26 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya keramah-tamahan Pengurus koperasi sangat baik dalam melayani kebutuhan anggota pada saat menabung	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	34,5
Setuju	56	64,4
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.26 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 64,4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 27 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus Ksp Perkeleng sangat membatntu dalam memudahkan proses pelayanan menabung pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Skd.	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	31
Setuju	59	67,8
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.27 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 647,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 28 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya jasa yang ditawarkan pengurus KSP Perkeleng sangat memudahkan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	18,4
Setuju	63	72,4
Tidak Setuju	16	9,2
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.28 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 63 responden dengan persentase sebesar 72,4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 29 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya pengurus KSP Perkeleng sudah menjalankan tugas sesuai dengan harapan anggota koperasi	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	19,5
Setuju	67	77,0
Tidak Setuju	3	3,4
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.29 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 67 responden dengan persentase sebesar 77,0%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 30 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya alur peminjaman di KSP Perkeleng sangat mudah	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	2,3
Setuju	49	56,3
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.30 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase sebesar 56,3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 31 Sesuai Harapan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Menurut saya batasan pinjaman dikoperasi sangat sesuai dengan kebutuhan anggota KSP perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	31,0
Setuju	57	65,5
Tidak Setuju	3	3,4
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.31 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 57 responden dengan persentase sebesar 65,5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sesuai harapan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 32 Minat

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Bila pinjaman saya dikoperasi sudah lunas, saya ingin meminjam lagi dikoperasi KSP Perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	34,5
Setuju	55	63,2
Tidak Setuju	2	2,3
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.32 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan minat anggota koperasi, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 63,2%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi berminat berkunjung kembali pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 33 Minat

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Saya merasa senang menambah saldo tabungan saya di KSP Perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	39,1
Setuju	52	59,8
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.33 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan minat anggota koperasi, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 52 responden dengan persentase sebesar 59,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi berminat berkunjung kembali pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

Tabel 4. 34 Kesiediaan Merekomendasikan

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Saya mau mengajak teman sejawat untuk bergabung di KSP Perkeleng	
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	41,4
Setuju	49	56,3
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	1	1,1

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.34 di atas, diketahui bahwa pengurus KSP Perkeleng bersedia merekomendasikan kepada masyarakat sekitar, memiliki nilai paling tinggi pada pilihan jawaban “setuju” yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase sebesar 56,3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi kesiediaan merekomendasikan pengurus KSP Perkeleng dikategorikan baik terhadap anggota koperasi.

5. Uji Kualitas Data

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner (angket). Uji coba instrumen penelitian dilakukan kepada anggota koperasi di wilayah Sibolangit dengan jumlah 87 anggota koperasi, kemudian data dihitung dengan bantuan *microsoft excel* dan diolah menggunakan *SPSS 24* dengan rincian hasil sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Dalam uji validitas tes bertujuan untuk mengetahui kemampuan instrumen untuk mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak, maka dilakukan uji menggunakan komputerisasi dengan ketentuan validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Adapun perhitungan uji validitas kuesioner dapat dilihat

berdasarkan hasil pengelolaan SPSS dengan memasukkan jawaban responden variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. 35 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas 1	16,39	4,032	,313	,845
Kualitas 2	16,30	3,328	,695	,767
Kualitas 3	16,28	3,318	,731	,760
Kualitas 4	16,38	3,494	,660	,776
Kualitas 5	16,39	3,636	,443	,825
Kualitas 6	16,31	3,310	,716	,762

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.35 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 6 butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4. Hasil 36 Uji Validitas citra koperasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Citra Koperasi 1	19,82	5,454	,488	,842
Citra Koperasi 2	19,85	5,315	,613	,824
Citra Koperasi 3	19,78	5,359	,545	,834
Citra Koperasi 4	20,01	5,337	,519	,838
Citra Koperasi 5	19,85	5,152	,697	,812
Citra Koperasi 6	19,61	4,939	,696	,810
Citra Koperasi 7	19,70	5,003	,680	,813

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.36 di atas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 7 butir pertanyaan pada variabel citra koperasi dapat dinyatakan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Simpan Pinjam

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Simpan Pinjam 1	18,49	5,067	,419	,744
Simpan Pinjam 2	18,91	4,829	,428	,744
Simpan Pinjam 3	18,53	4,973	,556	,720
Simpan Pinjam 4	18,49	4,718	,665	,698
Simpan Pinjam 5	19,06	4,752	,348	,771
Simpan Pinjam 6	18,53	4,694	,555	,715
Simpan Pinjam 7	18,68	4,849	,488	,729

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.37 di atas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 7 butir pertanyaan pada variabel citra koperasi dapat dinyatakan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan anggota 1	26,30	8,212	,524	,846
Kepuasan anggota 2	26,32	8,314	,562	,842
Kepuasan anggota 3	26,53	8,392	,484	,850
Kepuasan anggota 4	26,46	8,507	,532	,845
Kepuasan anggota 5	26,30	8,096	,598	,839
Kepuasan anggota 6	26,23	7,784	,686	,829
Kepuasan anggota 7	26,34	7,973	,638	,835
Kepuasan anggota 8	26,24	7,953	,662	,832
Kepuasan anggota 9	26,24	8,046	,534	,846

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Dari tabel 4.38 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagaimana yang sudah dijelaskan pada Bab III. Setelah diperoleh data maka $r > 0.60$ agar instrumen dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas tiap-tiap variabel penelitian ini dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 39 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	6

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 4.39 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini bernilai 0,820 dimana nilainya di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel kualitas pelayanan penelitian ini realibel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4. 40 Hasil Uji Reliabilitas Citra Koperasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,846	7

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 4.40 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* untuk variabel citra koperasi dalam penelitian ini bernilai 0,846 dimana nilainya di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel citra koperasi penelitian ini realibel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4. 41 Hasil Uji Reliabilitas Simpan Pinjam

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,761	7

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 4.41 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* untuk variabel simpan pinjam dalam penelitian ini bernilai 0,761 dimana

nilainya di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel simpan pinjam penelitian ini realibel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4. 42 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,856	9

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* untuk variabel kepuasan anggota dalam penelitian ini bernilai 0,859 dimana nilainya di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel kepuasan anggota penelitian ini realibel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

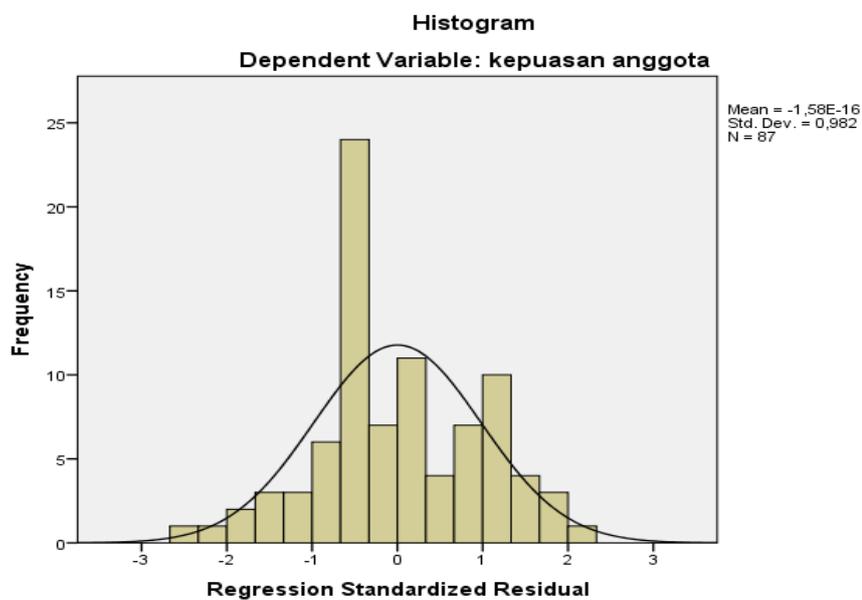
Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam modal regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pada penelitian ini pengujian normalitas digunakan untuk menguji normalitas data kualitas pelayanan, citra koperasi, simpan pinjam dan kepuasan anggota koperasi di wilayah Sibolangit. Untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak, ada beberapa cara untuk mendeteksi normal atau tidak :

1. Uji Histogram

Cara pertama yang sering digunakan untuk melihat normalitas data dengan melihat pola normal P Plot, yaitu jika data menyebar disekitar kurva

maka memiliki asumsi normal.

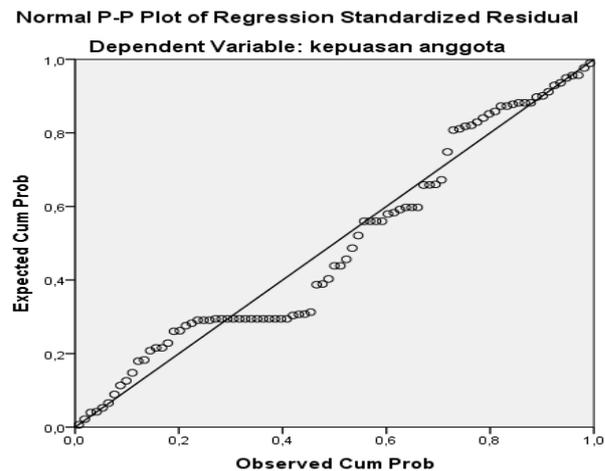
Gambar 4. 6 Hasil Uji Histogram



Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas maka histogram tersebut menunjukkan bahwa pola data distribusi normal karena berbentuk kurva simetris tidak miring ke kiri atau ke kanan sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan berasumsi normal.

2. Uji Plot

Hasil pengujian normal P Plot dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:



Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Gambar 4. 7 Hasil uji Probability Plot

Berdasarkan gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar kesekitar garis diagonal mengikuti data garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

3. Uji Kolmogorov-Smirnov

Cara ketiga untuk melakukan uji normalitas data yaitu dengan metode

Kolmogorov-Smirnov (K-S) didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 43 Hasil Uji Normlitas One-Sample Kolmogrov-Smirov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2,27800634
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positif	.150
	Negatif	-.088
Kolmogorov-Smirnov Test		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan pada tabel 4.43 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai kolmogorov-smirnov yaitu 0.150 dan besar nilai signifikan pada Asymp. Sig (2-

tailed) sebesar 0.150 di atas tingkat signifikan 0.05 atau $\text{Asymp. Sig (2-tailed)} > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan distribusi data penelitian ini normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak adanya ditemukan korelasi antara variabel independen. Jika $\text{VIF} < 10$ dan $\text{Tolerance} > 0.1$. Berikut ditunjukkan uji multikolinearitas data penelitian :

Tabel 4. 44 Hasil Uji Multikolinearitas

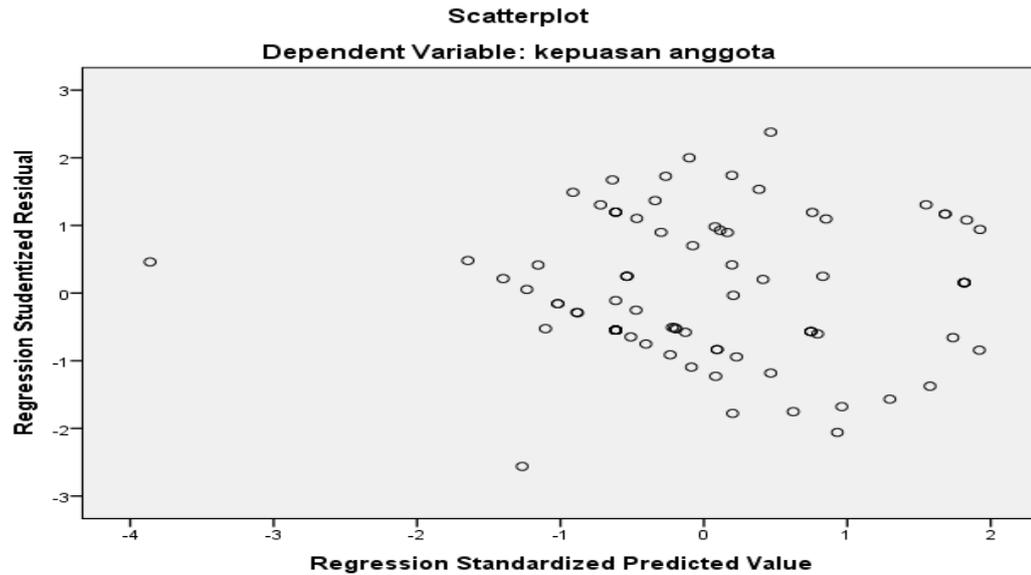
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kualitas pelayanan	,658	1,519
	citra koperasi	,639	1,565
	simpan pinjam	,777	1,286

Berdasarkan dari data tabel 4.44 di atas maka dapat dilihat bahwa nilai VIF variabel X1, X2, dan X3 adalah tidak lebih dari ketetapan 10 dan *tolerance* tidak lebih dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan kepengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastitas. Berikut akan kita lihat tabel uji heteroskedastisitas :

Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan dari gambar 4.5 di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

7. Uji Kesesuaian

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan variabel independen (bebas), dengan tujuan itu untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), citra koperasi (X2), dan simpan pinjam (X3) terhadap kepuasan anggota koperasi (Y). Hasil analisis regresi linear berganda data penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 45 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,920	2,754		2,150	,034
	kualitas pelayanan	,235	,139	,163	1,684	,096
	citra koperasi	,306	,140	,215	2,185	,032
	simpan pinjam	,601	,113	,475	5,330	,000

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.45 diatas, dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$\mathbf{Kepuasan\ Anggota} = 5.920 + 0.235 \text{ kualitas pelayanan} + 0.306 \text{ citra koperasi} + 0.601 \text{ simpan pinjam}$$

Interpretasi persamaan regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut:

5. Nilai konstanta sebesar 5.920 menunjukkan tanda positif yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan, citra koperasi, dan simpan pinjam nol, maka kepuasan anggota sebesar 5.920 satuan.
6. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0.235 yang berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,235 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
7. Nilai koefisien regresi untuk variabel citra koperasi menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,306 yang berarti bahwa jika variabel citra koperasi meningkat satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,306 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap

konstan.

8. Nilai koefisien regresi untuk variabel simpan pinjam menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,601 yang berarti bahwa jika variabel simpan pinjam meningkat satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,601 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

b. Uji Hipotesis

1. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil uji parsial dalam penelitian ini dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 46 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t)

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,920	2,754		2,150	,034
	kualitas pelayanan	,235	,139	,163	1,684	,096
	citra koperasi	,306	,140	,215	2,185	,032
	simpan pinjam	,601	,113	,475	5,330	,000

Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.46 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $1.684 > t_{tabel}$ sebesar $1,664$ dengan nilai signifikan $0,096 > 0,05$, maka hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak, artinya bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi di wilayah Siolangit.

2. Hasil pengujian untuk variabel citra koperasi menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2.185 > t_{tabel}$ sebesar $1,664$ dengan nilai signifikan $0,032 < 0,05$, maka hipotesis H2 diterima dan H0 ditolak, artinya bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi di wilayah Siolangit.
3. Hasil pengujian untuk variabel simpan pinjam menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5.330 > t_{tabel}$ sebesar 1.664 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H3 diterima dan H0 ditolak, artinya bahwa simpan pinjam berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi di wilayah Siolangit.

2. Uji Secara Simultan (Uji-F)

Uji statistik uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Adapun hasil uji simultan dalam penelitian ini akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 47 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424,202	3	141,401	26,298	,000 ^b
	Residual	446,281	83	5,377		
	Total	870,483	86			

a. *Dependent Variable*: kepuasan anggota

b. *Predictors*: (Constant), simpan pinjam, kualitas pelayanan, citra koperasi

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan hasil uji simultan yang disajikan pada tabel 4.47 dengan nilai F_{hitung} sebesar $26.298 > F_{tabel}$ sebesar $2,71$ dan signifikan $0,000 < 0,05$,

maka hipotesis H4 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra koperasi, dan simpan pinjam berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota koperasi di wilayah Sibolangit.

c Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun nilai koefisien determinasi data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 48 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,487	,469	2,319

Predictors: (Constant), simpan pinjam, kualitas pelayanan, citra koperasi

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021, (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.48, maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) yang di tunjukkan pada kolom Adjusted R Square adalah sebesar 0,487 atau 48,7% sehingga dapat dinyatakan bahwa 48,7% variasi variabel bebas kualitas pelayanan, citra koperasi, dan simpan pinjam dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi, sedangkan sisanya 51,3% kepuasan anggota koperasi di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu

yang telah dikemukakan sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada tiga bagian utama yang akan dibahas dalam temuan penelitian ini yang harus mampu menjawab segala pernyataan yang ada didalam rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit

Hipotesis pertama menyatakan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi di wilayah sibolangit. Pengujian hipotesis ini dengan melihat hasil dari pengujian variabel independen secara parsial dengan variabel dependen.

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki $t_{hitung} 1.684 > t_{tabel} 1.664$ dengan nilai signiikan sebesar $0.096 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Intrepretasi penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi kualitas pelayanan pengurus KSP Perkeleng maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi, dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan pengurus KSP Perkeleng yang diberikan kepada anggota koperasi maka semakin rendah pula tingkat kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan koperasi yakni merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Penelitian ini juga didukung oleh teori Sulistyawati (2015) dan panjaitan (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

Begitu juga terhadap pemahaman pengurus KSP Perkeleng terhadap kinerjanya, untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi harus berdasarkan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Maka dari itu, koperasi dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan di atas, didapatkan bahwa kualitas yang baik akan dipandang baik pula oleh anggota koperasi sehingga kualitas pelayanan yang memenuhi syarat akan menjadikan tumbuh rasa loyalitas anggota terhadap kepuasan anggota koperasi.

2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit

Citra koperasi merupakan persepsi masyarakat terhadap koperasi dan produknya, dan dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol koperasi. Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Prima, Satria dalam Soemirat dan Ardianto, 2010).

Dalam penelitian ini, pengujian secara parsial dengan uji-t untuk mengetahui variabel citra koperasi terhadap kepuasan anggota diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel citra koperasi sebesar 2,185 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan sebesar 0,032. Oleh karena nilai t_{hitung} (2.185) > t_{tabel} (1,644) dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05 maka

H0 ditolak dan H1 diterima artinya bahwa variabel bebas citra koperasi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan anggota koperasi.

Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel citra koperasi adalah indikator kualitas manajemen, pada pernyataan “Menurut saya KSP Perkeleng mampu segera mencairkan pinjaman anggota bila anggota tersebut sudah memenuhi syarat” dengan nilai mean 3.49. Sedangkan indikator yang mempunyai mean terendah adalah tentang inovasi dengan pernyataan “Menurut saya fasilitas yang dimiliki Ksp Perkeleng cukup lengkap sehingga sangat membantu memenuhi kebutuhan anggota khususnya pemanfaatan teknologi/digitalisasi” dengan nilai mean 3.09.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang tidak signifikan antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota KSP Perkeleng wilayah Sibolangit. Menurut hasil uji yang diperoleh $0,032 < 0,05$ ataupun dapat diartikan bahwa ketika anggota akan mengalami suatu kepuasan maka koperasi harus mampu menunjukkan sikap yang positif kepada masyarakat dan begitu pula sebaliknya ketika pengurus KSP Perkeleng tidak mampu menunjukkan citra yang baik tentang koperasi maka tingkat kepuasan anggota juga kurang maksimal.

3. Pengaruh Simpan Pinjam Koperasi terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit

Dalam penelitian ini, pengujian secara parsial dengan uji-t untuk mengetahui pengaruh simpan pinjam terhadap Kepuasan anggota koperasi

diperoleh dari nilai t_{hitung} untuk simpan pinjam sebesar 5.330 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} (5.330) > t_{tabel} (1.664) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya bahwa variabel bebas simpan pinjam secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat kepuasan anggota koperasi.

Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel simpan pinjam adalah indikator manajemen, pada pernyataan “Menurut saudara pengelolaan keuangan pada KSP Perkeleng sudah berjalan dengan baik” dengan nilai mean 3.29. Sedangkan indikator yang mempunyai mean terendah adalah likuiditas, pada pertanyaan “Apakah dengan adanya KSP Perkeleng dapat membantu masalah perekonomian anggota terlebih dahulu dimasa pandemi saat ini” dengan nilai mean 2.75.

Berdasarkan dari pernyataan diatas maka dapat dilihat bahwa hasil uji parsial uji-t menyatakan bahwa simpan pinjam koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi dan hasil $0,000 < 0,05$ menunjukkan tidak signifikan dan dapat diartikan bahwa simpan pinjam ditentukan oleh bagaimana kualitas manajemen keuangan mempengaruhi kepuasan anggota koperasi dan sebaliknya tingkat kepuasan anggota koperasi tidak akan tercapai bila indikator simpan pinjam tidak dijalankan dengan baik.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi dan Simpan pinjam terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder wilayah Sibolangit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 26.298 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai F_{hitung} 26.298 > F_{tabel} (2,76) dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000 dan nilai ini jauh lebih kecil dari $\alpha = (0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, dan Simpan pinjam secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan anggota.

Dilihat dari hasil penelitian Uji Koefisien korelasi (R) di atas didapatkan nilai R sebesar 0,698 atau 69.8%, artinya bahwa naik turunnya variabel terikat yaitu Kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam sebesar 69.8% sedangkan sisanya sebesar 30.2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini. Dengan demikian hasil uji koefisien berganda (R) dari variabel Kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam terhadap Kepuasan anggota koperasi dapat dikatakan kuat karena mampu mencapai presentase 69.8%. Artinya jika ketiga variabel di atas dapat dilakukan dengan baik, maka tingkat kepuasan anggota koperasi juga akan dapat dikendalikan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut disarankan kepada KSP Perkeleng Skd wilayah Sibolangit supaya lebih memperhatikan kondisi kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam anggota koperasi melalui instrumen yang efektif dan lainnya, karena ketiga variabel diatas sebesar 69,8%

dapat menentukan kepuasan anggota koperasi. Artinya tingginya tingkat kepuasan anggota koperasi di wilayah Sibolangit, 69,8% disebabkan oleh tingginya kondisi kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam koperasi di wilayah Sibolangit. Dengan demikian, jika ketiga kondisi tersebut dapat diatasi dengan baik, maka tingkat kepuasan anggota koperasi juga akan dapat dikendalikan dengan baik pula.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $1,684 > t_{tabel}$ sebesar $1,664$ dan nilai signifikan sebesar $0,936 > 0,05$.
2. Citra koperasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap terhadap kepuasan anggota koperasi wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $2,185 > t_{tabel}$ sebesar $1,664$ dan nilai signifikan sebesar $0,032 < 0,05$.
3. Simpan pinjam berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wilayah Sibolangit, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $5,330 > t_{tabel}$ sebesar $1,664$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Kualitas pelayanan, Citra koperasi dan Simpan pinjam berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota koperasi wilayah Sibolangit, hal ini berdasarkan pada nilai F_{hitung} $26,298$ dengan tingkat signifikansi $0,000$. Adapun nilai koefisien determinasi sebesar $0,487$ yang mengindikasikan bahwa $48,7\%$ perubahan dalam kepuasan anggota koperasi dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan, citra

koperasi dan simpan pinjam sedangkan sisanya 51.3% dapat dijelaskan oleh variabel lain.

B. Saran

Adapun saran –saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil analisis data yang sudah dilakukan peneliti maka disarankan kepada KSP Perkeleng wilayah Sibolangit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, citra koperasi dan simpan pinjam sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi. Manajemen juga perlu memberikan kesempatan kepada anggota koperasi untuk meningkatkan kemampuan dengan memberikan pendidikan kepada karyawan tentang teknologi informasi.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti menyarankan agar KSP Perkeleng mampu memberikan dampak atau sikap yang positif terhadap anggota koperasi agar kepuasan anggota dapat terpenuhi.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel terkait yang meningkatkan tingkat kepuasan anggota koperasi dalam bekerja sesuai dengan teori manajemen sehingga penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat., A.A.A (2012). *Metode Penelitian dan Teknik Analisa Data (Ed 1th)*. Jakarta : Salemba Medika
- Amalia, D. (2019). Peran Koperasi Wanita dalam Pemberdayaan Perempuan Pekerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Studi Kualitatif Deskriptif terhadap perempuan pekerja usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) Anggota Koperasi Wanita Puspita Kencana Kelurahan Burengan Kota. *Skripsi*. Malang : Universitas Brawijaya
- Ayu, N S. (2016). Permasalahan dan solusi menyangkut koperasi di Indonesia. <https://sarahnlaayu.wordpress.com/2016/09/24/permasalahan-dan-solusi-menyangkut-koperasi-di-indonesia/>
- Azira, A. (2018). Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Dwija Tonjong Kabupaten Brebes. *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Fauziyyah, F.. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. *Skripsi*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo
- Hendrojogi. (2010). *Koperasi : Asas-asas, Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations. Edisi kelima*. Jakarta: Erlangga
- Khairiyah dan Annisa, N S. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nutricia Indonesia Sejahtera. *Jurnal Elektronik*. <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/pesat/article/view/1221>. Vol. 5 hal ISSN: 1858-2559
- Mazduki.(2021). Koperasi Jadi Benteng Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Kota*, <https://jurnalkota.online/teten-masduki-koperasi-jadi-benteng-ekonomi-masyarakat>
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan : pendekatan praktis (Ed 4th)*. Jakarta : Salemba Medika
- Panjaitan, E.J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMu Jurnal Manajemen*. Vol 11, No.2
- Pemko Medan. (2020) . UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Indonesia. *Pusdiklat Pemendagri* : <https://pusdiklatpemendagri.co.id/bimtek>

- Rohmat, A. B. (2016). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi dalam Undang-Undang Koperasi (Studi Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 dan Undang-Undang No.17 Tahun 2012).
- Sulistiwati, A. M. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran industri ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.4, ISSN : 2302-8912
- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen : Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta : Erlangga.
- Rustidja, E. S., Untari, U., Karyani, T., & M., N. R. (2019). Pengaruh citra layanan koperasi terhadap partisipasi anggota. *Agricore: Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/agricore.v2i2.15871>
- Setyawati, S.S., Rambe, D., Damayanty, P., dan Lestari T S. (2018). Upaya Peningkatan Pengelolaan Koperasi Simpan Pinjam pada Sekolah Menengah Umum di Kecamatan Jagakarsa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*
- Sutrisno, S. (2020). Manajemen sumber daya Koperasi pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Jasa di Kabupaten Kendal. *Jurnal STIE Semarang*, 10(2), Hal 75-93. manusia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/yq85t>
- Wirawan, N. (2016). *Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Deskriptif)*. Denpasar : Keraras Emas
- Utami, N. P., dan Puja, I. M. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, 1(1), 126
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(1), 17. [doi:10.25124/jmi.v15i1.389-143](https://doi.org/10.25124/jmi.v15i1.389-143). <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1161>
- Wirtz, J., dan Lovelock, C. (2016). Services Marketing. <https://doi.org/10.1142/y0001>