

PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA (RSAB) HARAPAN KITA JAKARTA

¹⁾Susiyanti, ²⁾Asim

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Respati Indonesia, Jl.Bambu Apus I No.3, Cipayung - 13890

²⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Respati Indonesia, Jl.Bambu Apus I No.3, Cipayung - 13890

ABSTRAK

Koperasi merupakan badan usaha ditengah masyarakat, selain swasta dan BUMN, dimana terdapat kompetisi dalam memperoleh pelanggan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, sehingga dibutuhkan pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Tujuan penelitian mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita. Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional, sampel 91 orang diambil dengan teknik *Insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data regresi berganda. Hasil koefisien regresi berganda Ada hubungan variabel Citra Koperasi dengan Kepuasan Anggota dengan nilai p 0,000, ada Hubungan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota dengan nilai p 0,001. Konstanta sebesar 55,150 citra Koperasi dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya adalah sebesar 55,150. Koefisien regresi variabel Citra Koperasi sebesar 0,380 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Citra Koperasi naik 1%, maka Kepuasan Anggota akan mengalami peningkatan sebesar 38%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Citra Koperasi dengan Kepuasan Anggota. Semakin tinggi tingkat Citra Koperasi maka semakin meningkat Kepuasan Anggota. Kualitas Pelayanan sebesar 0,267 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan naik 1%, maka Kepuasan Anggota akan mengalami peningkatan sebesar 26,7%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota, semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Anggota. Kesimpulan Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan Rumah Sakit . Saran Sebaiknya Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita tetap mempertahankan, meningkatkan dan menjaga Citra Koperasi maupun kualitas pelayanan

Kata kunci : Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia mempunyai tiga kekuatan ekonomi, yaitu sektor negara, swasta dan koperasi. Undang-Undang Koperasi Nomor 25 Tahun 1992, adalah: Koperasi merupakan badan usaha ditengah masyarakat, selain swasta dan BUMN, dimana terdapat kompetisi dalam memperoleh pelanggan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, sehingga dibutuhkan pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, baik dalam hal cara, teknik, metode, yang menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan (Widiyanti, 2002:59)

Landasan koperasi Indonesia adalah Pancasila dan UUD 1945. Sebagai organisasi yang berwatak sosial. Pendirian Koperasi dilatar belakang oleh keinginan masyarakat golongan ekonomi lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka.

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus dapat dipercaya, dan bercitra positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset penting untuk bersaing disamping semangat kerja pengurus koperasi yang dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Di era globalisasi, citra koperasi Indonesia masih kurang baik, hal ini karena lemahnya keinginan pemerintah mengembangkan koperasi. Sejauh ini koperasi jarang peminatnya karena adanya

asumsi kegagalan koperasi pada masa lalu tanpa pertanggungjawaban kepada masyarakat dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat tentang pengelolaan koperasi. Dari sinilah diperlukan sosialisasi tentang pengelolaan koperasi, yang diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang koperasi.

Selain citra, dibutuhkan strategi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memuaskan pelanggan (anggota koperasi) adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen menginformasikan harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000:24).

Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita mempunyai Koperasi Karyawan serba usaha bernama "Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita" yang didirikan pada tanggal 7 Juni 1980 yang diprakarsai oleh Dr. Salman, SKM dan Drs. Soekardi Moelyopoetra, resmi menjadi badan hukum melalui akte Pendirian pada kantor Wilayah Koperasi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor : 1389/B.H/I tanggal 27

November 1980, dengan bidang usaha meliputi : Unit Simpan Pinjam, Toko, Pengadaan, Angkutan, Foto Copy dan Gabungan. Dari Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita Tahun Buku 2016, dari unit toko didapatkan data: jumlah konsumen menurun terutama yang berasal dari pelanggan umum yang menyebabkan koperasi mengalami penurunan SHU. Dimana SHU tahun 2015 = Rp. 216.490.018,00. Sedangkan SHU tahun 2016 = Rp. 91.598.018,00. Penurunan jumlah pelanggan di Koperasi RSAB Harapan Kita kemungkinan disebabkan oleh tempat yang kurang strategis, citra koperasi yang saat menurun dan pelayanan yang kurang efektif. Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita dalam persaingannya dengan badan usaha lain harus dapat menunjukkan citra koperasi yang positif, meningkatkan kualitas SDM, dan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan tanggapan mengenai pemenuhan kebutuhan anggota koperasi karyawan RSAB Harapan Kita untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan anggotanya.

2. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui besarnya pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan RSAB Harapan Kita.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan korelasional, menggunakan data primer, data sekunder, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t dan uji F, dan alat bantu kuesioner serta sampel berjumlah 91 orang dari jumlah populasi 1.032 orang, yang ditentukan dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2011:85).

4. HASIL dan PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

No	Variabel	Freq.	Persen	Valid %	Cumulative %
1	Jenis kelamin				
	-laki-laki	54	59,3	59,3	59,3
	-perempuan	37	40,7	40,7	100
	jumlah	91	100	100	
2	Usia				
	- < 21 tahun	4	4,4	4,4	4,4
	-21-30 tahun	20	22	22	26,4
	-31-40 tahun	14	15,4	15,4	41,8
	-41-50 tahun	20	22	22	63,7
	- > 50 tahun	33	36,3	36,3	100
	jumlah	91	100	100	
3	Lama jadi anggota				
	-1 - 5 tahun	27	29,7	29,7	29,7
	-6 - 10 tahun	14	15,4	15,4	45,1
	-11-15 tahun	8	8,8	8,8	53,8
	- > 15 tahun	42	46,2	46,2	100
	jumlah	91	100	100	
4	Status pekerjaan				
	-PNS	58	63,7	63,7	63,7
	-honoror	33	36,3	36,3	100
	jumlah	91	100	100	

4.2. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Kalibrasi Data

1. Uji Validitas Variabel X₁ (Kualitas Produk)

Uji Validitas untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, yaitu jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur

oleh kuesioner tersebut. Dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor (Ghozali, 2001: 133). Kriterianya: Valid= Sig(Probabilitas) > 0.206, dan Tidak Valid= Sig (Probabilitas) < 0.206, dengan hasil uji pada tabel 2 :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X₁ (Citra Koperasi)

Correlations

No	Pearson correlations	Sig (2-tailed)	n	r tabel	keterangan
1	.534	.000	91	0,206	Valid
2	.542	.000	91	0,206	Valid
3	.645	.000	91	0,206	Valid
4	.571	.000	91	0,206	Valid
5	.385	.000	91	0,206	Valid
6	.540	.000	91	0,206	Valid
7	.476	.000	91	0,206	Valid
8	.531	.000	91	0,206	Valid
9	.648	.000	91	0,206	Valid
10	.460	.000	91	0,206	Valid
11	.495	.000	91	0,206	Valid
12	.516	.000	91	0,206	Valid
13	.585	.000	91	0,206	Valid
14	.551	.000	91	0,206	Valid
15	.592	.000	91	0,206	Valid
16	.523	.000	91	0,206	Valid
17	.404	.000	91	0,206	Valid
18	.303	.004	91	0,206	Valid
19	.561	.000	91	0,206	Valid
20	.350	.001	91	0,206	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data tahun 2017

Dari uji validitas 20 pernyataan variable X_1 (Citra Koperasi), nilai rhitung > r tabel (0,206), maka ke 20 butir pernyataan diatas adalah valid.

artinya kuesioner mampu dijadikan alat ukur dari variable yang diteliti. Yang kemudian diproses ke uji reliabilitas.

2. Uji Validitas Variabel X_2 (Kualitas Pelayanan)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Kualias Pelayanan)

No	Pearson correlations	Sig (2-tailed)	n	r tabel	keterangan
1	.603	.000	91	0,206	Valid
2	.737	.000	91	0,206	Valid
3	.568	.000	91	0,206	Valid
4	.470	.000	91	0,206	Valid
5	.522	.000	91	0,206	Valid
6	.722	.000	91	0,206	Valid
7	.655	.000	91	0,206	Valid
8	.661	.000	91	0,206	Valid
9	.632	.000	91	0,206	Valid
10	.559	.000	91	0,206	Valid
11	.596	.000	91	0,206	Valid
12	.454	.000	91	0,206	Valid
13	.630	.000	91	0,206	Valid
14	.677	.000	91	0,206	Valid
15	.564	.000	91	0,206	Valid
16	.518	.000	91	0,206	Valid
17	.350	.000	91	0,206	Valid
18	.443	.000	91	0,206	Valid
19	.664	.000	91	0,206	Valid
20	.641	.000	91	0,206	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data tahun 2017

Dari uji validitas 20 pernyataan variable X_2 (Kualitas Pelayanan) diatas, nilai r hitung > r tabel

(0,206), maka ke20 pernyataan tersebut adalah valid dan diproses ke uji reliabilitas.

3. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Anggota)

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Anggota)
Correlations**

No	Pearson correlations	Sig (2-tailed)	n	r tabel	keterangan
1	.603	.000	91	0,206	Valid
2	.737	.000	91	0,206	Valid
3	.568	.000	91	0,206	Valid
4	.470	.000	91	0,206	Valid
5	.522	.000	91	0,206	Valid
6	.722	.000	91	0,206	Valid
7	.655	.000	91	0,206	Valid
8	.661	.000	91	0,206	Valid
9	.632	.000	91	0,206	Valid
10	.559	.000	91	0,206	Valid
11	.596	.000	91	0,206	Valid
12	.454	.000	91	0,206	Valid
13	.630	.000	91	0,206	Valid
14	.677	.000	91	0,206	Valid
15	.564	.000	91	0,206	Valid
16	.518	.000	91	0,206	Valid
17	.350	.000	91	0,206	Valid
18	.443	.000	91	0,206	Valid
19	.664	.000	91	0,206	Valid
20	.641	.000	91	0,206	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data tahun 2017

Dari uji validitas 20 pernyataan variable Y (Kepuasan Anggota), nilai r hitung > r tabel (0,206), maka ke 20 butir pernyataan adalah valid, dan mampu dijadikan alat ukur penelitian, yang selanjutnya variabel diproses ke uji reliabilitas.

a. Uji Reliabilitas Variabel

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur keterandalan instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *alpha Cronbach* ≥ 0.60.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁ (Citra Koperasi)

Case Processing Summary		
	n	%
Case valid	91	100
Excluded ^a	0	0
Total	91	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

reliability statistics	
Cronbach's alphah	n of items
.851	20

Sumber: hasil olah data tahun 20

Hasil uji reliabilitas 20 pernyataan variabel X₁ di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.851 ≥ 0.60. maka pernyataan kuesioner memenuhi syarat reliabilitas (keterandalan). artinya kuesioner akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disebarakan berapa kalipun.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂ (Kualitas Pelayanan)

Case processing summary		
	n	%
Case valid	90	98,9
Excluded ^a	1	1,1
Total	91	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

reliability statistics	
Cronbach's alphah	n of items
.904	20

Sumber: hasil olah data tahun 2017

Dari hasil uji reliabilitas 20 pernyataan untuk variabel X₂ di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,904 ≥ 0.60. Dengan demikian pernyataan kuesioner memenuhi syarat reliabilitas (keterandalan).

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Anggota)

Case Processing Summary		
	n	%
Case valid	90	98,9
Excluded ^a	1	1,1
Total	91	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

reliability statistics	
Cronbach's alphah	n of items
.832	20

Sumber: hasil olah data tahun 2017

Dari hasil uji reliabilitas 20 pernyataan variabel Y, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.832 ≥ 0.60. maka pernyataan kuesioner memenuhi syarat reliabilitas (keterandalan).

b. Uji Koefisien Korelasi Berganda

Untuk mengetahui hubungan Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota digunakan korelasi *Product Moment Pearson*, dan hasilnya adalah :

Tabel 8. Tabel Uji Korelasi Variabel Citra Koperasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

	X1	X2	Y
Pearson correlation	1	.779**	.331**
X1 Sig.(2-tailed)		.000	.001
N	91	91	91
Pearson correlation	.779	1	.403
X2 Sig.(2-tailed)	.000		.000
N	91	91	91
Pearson correlation	.331**	.403**	1
Y Sig.(2-tailed)	.001	.000	
N	91	91	91

**correlation is significant at the 001 level (2-tailed)

Sumber : hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Korelasi Variabel Citra Koperasi dengan Kepuasan Anggota diperoleh nilai $r = 0,331$, dengan probabilitas $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh kuat antara Citra Koperasi dengan Kepuasan Anggota, sebesar 33,1%.
- b. Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Volume Penjualan diperoleh nilai $r = 0,403$ dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh kuat antara Kualitas Pelayanan dengan volume penjualan, sebesar 40,3%.
- c. Korelasi Variabel Citra Koperasi dengan Variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $r = 0,779$ dengan nilai probabilitas $0,000 <$

$0,05$, artinya ada pengaruh kuat antara Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan sebesar 77,9%.

- d. Korelasi variabel Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggotadiperoleh 0,404 (40,4%), artinya antara ketiga variabel tersebut ada pengaruh kuat. Hasil uji Korelasi berganda dapat dilihat pada nilai R dalam tabel Summary.

d. Uji Determinasi

Uji Determinasi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas X₁ dan X₂ secara serentak terhadap variabel terikat (Y), maka dapat dilihat dari nilai determinasinya (R Square) seperti dibawah ini :

Tabel 9. Tabel Uji Determinasi Variabel Citra Koperasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 ^a	.163	.144	4,88353

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R²(R Square)= 0,163 (16,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel terikat (Kepuasan Anggota) adalah sebesar 16,3% dan sisanya 83,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

e. Uji Regresi Berganda

uji regresi, digunakan untuk mengetahui berapa jumlah koefisien regresi dan variable terikat dapat diterangkan oleh variable bebas. Pada hipotesis awal dituliskan bahwa terdapat pengaruh antara Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian, maka dapat diduga semakin tinggi

tingkat perhatian perusahaan terhadap Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan, maka akan

berpengaruh pada peningkatan Kepuasan Anggota.

Tabel 10. Koefisien Regresi Berganda pengaruh Variabel X₁ dan X₂ terhadap Variabel Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	55,150	7,013		,273	,786
1 X1	,380	,139	,142	7,864	,000
X2	,267	,112	,370	2,383	,001

a. dependent variabel : Y, sumber: hasil olah data tahun 2017

Dari tabel 10. persamaan regresinya: $Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 = Y' = 55,150 + 0,380(X_1) + 0,267(X_2)$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) sebesar 55,150 artinya jika Citra Koperasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Anggota (Y') nilainya adalah sebesar 55,150.
- b. Koefisien regresi variabel Citra Koperasi (X₁) sebesar 0,380 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Citra Koperasi naik 1%, maka Kepuasan Anggota (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,380 atau (38%). Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Citra Koperasi dengan Kepuasan Anggota. Semakin tinggi tingkat Citra Koperasi maka semakin meningkat Kepuasan Anggota.

- c. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₂) sebesar 0,267 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan naik 1%, maka Kepuasan Anggota (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,267 atau (26,7%). Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota, semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Anggota.

f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji Regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah Variabel Independen (Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Anggota).

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	409.829	2	204.915	8.592	.000 ^b
	Residual	2098.698	88	23.849		
	Total	2508.527	90			

a. Dependent Variable: Y, b. predictors: (constant), X₂, X₁

dari tabel 11. diperoleh F_{hitung} 8,592 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai F_{tabel} dari 91 sampel dengan taraf signifikansi 5% (α = 0,05), dengan rumus = df1 = k-1 (3-1=2) dan df2 = n-k (91-3=88) maka diperoleh nilai F_{tabel} = 3,10. Jadi F_{hitung} > F_{tabel} (8,592 > 3,10) dan nilai signifikansi < nilai probabilitas 0,05 atau 0,000 < 0,05 sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, berarti

secara bersamaan (simultan) Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

g. Uji t (Uji Hipotesis)

uji t untuk mengetahui apakah nilai koefisien regresi variabel Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

Tabel 12. Hasil Uji t Pengaruh Citra Koperasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55,150	7,013		,237	,786
	X1	,380	,139	,042	7,864	,000
	X2	,267	,112	,370	2,383	,001

a. dependent variabel : Y , sumber : hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Citra Koperasi (X₁) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Berdasar hasil perhitungan koefisien regresi pada taraf $\alpha = 5\%$ diperoleh t_{hitung} variabel X₁ = 7,864. Nilai t_{tabel} dengan jumlah sampel 91 diperoleh nilai sebesar 1,986. maka variabel X₁ memiliki nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. (7,864 > 1,986), dengan nilai sig. 0,000 < 0,05, maka Ha₁ diterima dan Ho₁ ditolak. Artinya ada pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota.

b. Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Berdasar hasil perhitungan koefisien regresi pada taraf $\alpha = 5\%$ diperoleh t_{hitung} variabel X₂ = 2,383. maka variabel X₂ memiliki nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. (2,383 > 1,986), dengan nilai sig. 0,001 < 0,05, maka Ha₂ diterima dan Ho₂ ditolak. Berarti ada pengaruh variabel X₂ (kualitas Pelayanan) terhadap Kepuasan Anggota.

5. KESIMPULAN dan SARAN

5.1. Kesimpulan

1). Ada hubungan variabel Citra Koperasi (X₁) dengan Kepuasan Anggota (Y) sebesar 0,779 (77,9%) $\geq 0,60$, ada Hubungan variabel Kualitas Pelayanan (X₂) dengan Kepuasan Anggota (Y) sebesar 0,403 (40,3%) $\geq 0,60$. Persamaan Regresi Berganda: $Y' = 55,150 + 0,380X_1 + 0,267X_2$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) maka Variabel Citra Koperasi berpengaruh 0,380 atau (38%) terhadap Kepuasan Anggota, dan Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh 0,267 atau (26,7%) terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji regresi membuktikan: Kepuasan Anggota lebih dipengaruhi oleh Citra Koperasi daripada Kualitas Pelayanan, dan Hasil Uji Determinasi menunjukkan pengaruh variabel bebas (Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan) terhadap

variabel terikat (Kepuasan Anggota) secara bersamaan berpengaruh sebesar 0,163 (16,3%), sisanya 87,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2). Uji Hipotesis dilakukan melalui Uji t dan Uji F. Dari hasil uji t Variabel Citra Koperasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu (7,864 dan 2,383) > 1,986, dengan (Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan) bernilai sig. < nilai probabilitas. Yaitu (0,000 dan 0,001) < 0,05, artinya Citra Koperasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dan Kualitas Pelayanan, terbukti.

5.2. Saran

Sebaiknya Koperasi Karyawan RSAB Harapan Kita tetap mempertahankan, meningkatkan dan menjaga Citra Koperasi maupun kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. sehingga anggota koperasi merasa nyaman bertransaksi simpan pinjam maupun membeli di toko koperasi, dengan demikian kepuasan anggota koperasi dapat terus meningkat. Untuk pihak manajemen, sebaiknya lebih meningkatkan sistem kerja internal antar karyawan sehingga komunikasi dan kerjasama terbina dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S .2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
Fandy Tjiptono.2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Penerbit Andi Fandi Tjiptono,
2004. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi*. Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis*

- Multivariate Dengan Program SPSS.
Semarang: Badan Penerbit Universitas
Diponegoro.
- Presiden Republik Indonesia.1992. Undang
Undang NO. 25. Tentang Perkoperasian.
1992.p2t.jatimprov.go.id>uu_25_1992.
- Sugiyono 2001, *Metode Penelitian Administrasi,
Bandung, Penerbit Alfabeta*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).*
Bandung : Alfabeta Widiyanti, Ninik,2002,
DINAMIKA KOPERASI,Jakarta, Rineka Cipta