



Jasiora : Vol 4 No 3 Desember 2021

**JASIORA**

Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora

(<http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id/index.php/admngnr/index>)



## Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan

(Studi pada Anggota Koperasi Unit Desa Sari Mukti Dusun Purwosari)

Puspa Citra Warapertiwi<sup>1</sup>, Burhanuddin<sup>2</sup>, Tarjo<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, STIA Setih Setio Muara Bungo

<sup>1</sup> STIA Setih Setio Muara Bungo, E-mail: [pjpuspa3@gmail.com](mailto:pjpuspa3@gmail.com),

<sup>2</sup> STIA Setih Setio Muara Bungo, E-mail: [fariburhanuddin@yahoo.com](mailto:fariburhanuddin@yahoo.com)

<sup>3</sup> STIA Setih Setio Muara Bungo, E-mail: [tarjuly4@gmail.com](mailto:tarjuly4@gmail.com),

### Info Artikel

Masuk : 9 Nopember 2021

Diterima : 9 Nopember 2021

Terbit : 15 Desember 2021

### Keywords:

Service Quality, Member Satisfaction, and Loyalty.

### Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Anggota.

### Corresponding Author:

Tarjo, E-mail:

[tarjuly4@gmail.com](mailto:tarjuly4@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on member loyalty through the satisfaction of the Sari Mukti Village Unit Cooperative. The population is all members of the Sari Mukti Village Unit Cooperative. Meanwhile, the sample of this study was determined by the Slovin formula with 66 respondents. The analysis used is path analysis with the help of SPSS version 25. The results showed that: there was a direct positive and significant effect between the service quality and satisfaction variables with the value of  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $(10,930 > 1,669)$  significant  $0.000 < 0.1$ . There is a significant direct influence on the variable of service quality and member loyalty with a value of  $t_{count} > t_{table}$   $(3.585 > 1.669)$  with a significant level of  $0.001 < 0.1$ . There is a significant direct effect of the satisfaction variable on member loyalty, the value of  $t_{count} > t_{table}$   $(4.797 > 1.669)$  significant  $0.000 < 0.1$ . There is a significant indirect effect of service quality variable on member loyalty through satisfaction  $0.1488$  and the total value of  $1.2258$ .

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan Koperasi Unit Desa Sari Mukti. Populasinya adalah seluruh anggota Koperasi Unit Desa Sari Mukti. Sementara itu, sampel penelitian ini ditetapkan dengan rumus Slovin dengan 66 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) dengan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian bahwa: terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(10.930 > 1.669)$  signifikan  $0.000 < 0.1$ . Terdapat pengaruh secara langsung signifikan variabel kualitas pelayanan dan loyalitas anggota dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $(3.585 > 1.669)$  tingkat signifikan  $0.001 < 0.1$ . Terdapat pengaruh secara langsung signifikan variabel kepuasan terhadap loyalitas anggota nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $(4.797 > 1.669)$  signifikan  $0.000 < 0.1$ . Terdapat pengaruh secara tidak langsung signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap

## 1. Pendahuluan

Koperasi yang bergerak sebagai penunjang ekonomi rakyat dan berusaha untuk mengembangkan diri dalam mensejahterakan anggota, yang pada umumnya harus lebih mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota demi kebutuhan mereka dari pada pencarian keuntungan.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi melalui bidang-bidang usaha yang dikelolanya terutama yang menjadi kebutuhan anggota koperasi. Kualitas pelayanan koperasi kepada anggota harus dapat memberikan manfaat yang besar, karena para anggota koperasi akan tertarik untuk membeli atau meminjam dikoperasi apabila dirasakannya koperasi memberikan manfaat yang lebih dibandingkan jika ia tidak menjadi anggota koperasi.

Koperasi merupakan organisasi yang bertujuan mensejahterakan para anggotanya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju. Dalam Undang-Undang Nomer 25 Tahun 1992 tentang Pengkoperasian, Koperasi adalah salah satu badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.<sup>1</sup>

Kepuasan anggota tergantung pada kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan anggota, bila kualitas pelayanan jauh lebih rendah ketimbang harapan anggota maka anggota tidak merasa puas, namun jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan maka anggota akan merasa puas. Anggota yang merasa puas akan membeli ulang produk yang ada didalam koperasi dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik menjadi anggota koperasi itu. Lebih dari itu hendaknya koperasi juga terus berupaya agar anggota dapat menjadi anggota yang loyal.

Loyalitas anggota akan tercipta jika koperasi dapat memberikan kepuasan dengan menyediakan pelayanan dan produk yang berkualitas sesuai dengan harapan anggota, jika kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dan tepat akan memberikan sumbangan yang positif sehingga dapat terbentuk kerjasama yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Besarnya ketergantungan antara anggota dengan badan usaha koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi.

Koperasi Unit Desa Sari Mukti, diperlukan kualitas pelayanan yang tampak nyata seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, tempat parkir yang memadai, dan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan karyawan seperti memberikan pelayanan segera dan memuaskan bagi anggotanya. Jika harapan anggota saat menggunakan jasa koperasi tersebut tidak terpenuhi maka anggota tidak akan memakai jasa koperasi secara berulang dan kondisi tersebut tidak bagus untuk koperasi tersebut karena akan munsul dampak negatif dari hal tersebut seperti dapat mempengaruhi anggota lain tentang hal-hal buruk yang terjadi di KUD tersebut sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi KUD.

Hasil pengamatan awal yang dilakukan pada KUD Sari Mukti, unit usaha yang tersedia masih belum maksimal, seperti unit usaha simpan pinjam yang tidak berjalan sehingga mengakibatkan koperasi ini tidak maju, begitupun dengan anggota koperasi yang semakin lama semakin berkurang anggotanya. Koperasi unit desa (KUD) Sari Mukti ini memiliki seluruhnya 500 anggota dan yang aktif hanya 196 hampir 66,1% yang tidak aktif menyebabkan Koperasi Unit Desa Sari Mukti Dusun Purwasari ini tidak maju karena loyalitas anggotanya rendah, simpan pinjam tidak ada sehingga menghambat majunya koperasi ini.

Berdasarkan pengamatan, terhadap beberapa fenomena yang memperkuat alasan penelitian, antara lain:

1. Sebagian besar anggota koperasi tidak aktif dikarenakan kurangnya bimbingan atau penyuluhan yang dilakukan oleh pihak pengurus koperasi tentang pentingnya anggota koperasi untuk berpartisipasi terhadap koperasi.
2. Unit usaha yang dimiliki oleh koperasi tidak berjalan secara maksimal, seperti unit usaha simpan pinjam yang ada didalam Koperasi Unit Desa.

Berdasarkan fenomena masalah yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan” (*Studi pada Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti Dusun Purwasari*).

<sup>1</sup> Nizar. Muhammad 2018. Ekonomi Koperasi. Fakultas Agama Islam Universitas Yudarta. Pasuruan

**Perumusan masalah**

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

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas anggota?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan?

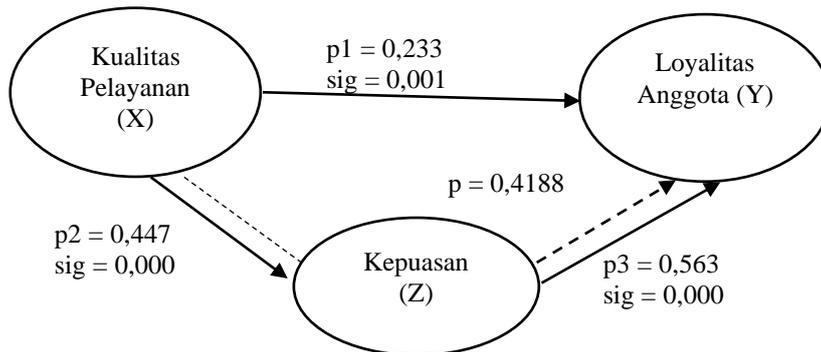
**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan anggota
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas anggota
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas anggota
4. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan

**2. Metode Penelitian**

Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini populasi dan sampelnya seluruh anggota Koperasi Unit Desa sebanyak 66 responden. Metode penarikan sampel *simple random sampling*<sup>2</sup> (Tarjo, 2019) dengan rumus Slovin tingkat signifikan sebesar 0.05. Analisis data menggunakan analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan *software* SPSS. Versi 20.



**Gambar1. Model Kerangka Pemikiran**

**3. Hasil Penelitian**

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Nilai  $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $Df = n - k$  yang dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah parameter/jumlah variabel bebas  $66 - 2 = 64$ , maka diketahui nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.204, kesimpulannya valid semua instrumen penelitian seperti terlihat pada tabel 1,2 dan 3 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
----------	------	--------------	-------------	------------

<sup>2</sup> Tarjo, 2019. Metode Penelitian Sistem 3x Baca, Deephulis. Yogyakarta

Pernyataan				
Kualitas Pelayanan (X)	X.1.1	0.847	0.204	Valid
	X.1.2	0.817	0.204	Valid
	X.2.1	0.837	0.204	Valid
	X.2.2	0.680	0.204	Valid
	X.3.1	0.851	0.204	Valid
	X.3.2	0.850	0.204	Valid
	X.4.1	0.835	0.204	Valid
	X.4.2	0.877	0.204	Valid
	X.5.1	0.805	0.204	Valid
	X.5.2	0.839	0.204	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas  
Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kepuasan (Z)	Z.1.1	0.865	0.204	Valid
	Z.1.2	0.643	0.204	Valid
	Z.2.1	0.898	0.204	Valid
	Z.2.2	0.880	0.204	Valid
	Z.3.1	0.825	0.204	Valid
	Z.3.2	0.796	0.204	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas  
Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1.1	0.881	0.204	Valid
	Y.1.2	0.904	0.204	Valid
	Y.2.1	0.799	0.204	Valid
	Y.2.2	0.884	0.204	Valid
	Y.3.1	0.876	0.204	Valid
	Y.3.2	0.864	0.204	Valid

### Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alfa	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.947	0.60	Reliabel
Kepuasan (Z)	0.902	0.60	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	0.935	0.60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0.947 > 0.60$ , variabel kepuasan (Z) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0.902 > 0.60$ , dan variabel loyalitas anggota (Y) memiliki nilai

*Cronbach Alpha* sebesar 0.935 > 0.60. Adapun kriteria 2 pengujian dalam pengukuran reliabilitas

### Hasil Pengujian Pengaruh Secara Langsung

Tabel 5  
Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Koefisien Beta	p-value	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan	0,807	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan	Loyalitas Anggota	0,387	0,001	Signifikan
Kepuasan	Loyalitas Anggota	0,519	0,000	Signifikan

Sumber: data diolah, 2021

Pada Tabel 5 hasil uji statistik terhadap hipotesis pengaruh langsung antar variabel penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh langsung antara variabel Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Z) koefisien jalur (beta) sebesar 0,807, dengan p-value sebesar 0,000 < 0,1 yang berarti berpengaruh. Pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y) koefisien jalur (beta) sebesar 0,387, dengan probabilitas (p-value) sebesar 0,001 < 0,1, yang berarti berpengaruh signifikan. Selanjutnya pengaruh langsung antara variabel Kepuasan (Z) terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y) koefisien jalur (beta) sebesar 0,519, dengan probabilitas (p-value) sebesar 0,000 < nilai signifikansi 0,1 yang berarti berpengaruh signifikan.

### Hasil Pengujian Pengaruh Secara Tidak Langsung

Tabel 6  
Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Secara Tidak Langsung

Variabel Eksogen	Variabel Intervening	Variabel Endogen	Langsung	Tidak Langsung	Total
Kualitas Pelayanan	Kepuasan	Loyalitas Anggota	0,807	0,4188	1,2258

Sumber: Data diolah, 2021.

Pada tabel 6 hasil uji statistik terhadap hipotesis pengaruh secara tidak langsung antar variabel penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh secara tidak langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Anggota (Y) melalui Kepuasan (Z), diperoleh dari hasil kali pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Z) dan pengaruh langsung antara Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y), sehingga pengaruh tidak langsung sebesar  $0,807 \times 0,519 = 0,4188$ . Karena pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Z) dan pengaruh

langsung antara Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y) berpengaruh signifikan, maka pengaruh tidak langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Anggota (Y) melalui Kepuasan (Z) juga memiliki pengaruh yang signifikan.

Input:		Test statistic:		$p$ -value:
$t_a$	10.930	Sobel test:	4.39257168	0.0000112
$t_b$	4.797	Aroian test:	4.37723724	0.00001202
		Goodman test:	4.40806842	0.00001043
Reset all		Calculate		

Pengaruh total (keseluruhan) Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y) di peroleh dari penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh total dari variabel Kualitas Anggota (X) terhadap Loyalitas Anggota (Y) sebesar  $0,807 + (0,4188) = 1,2258$ . Pengaruh total dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Anggota (Y) positif, dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diharapkan untuk mencapai kepuasan anggota, maka loyalitas anggotanya akan semakin meningkat.

### Hasil Uji Sobel (Sobel Test)

Hasil pengujian sobel dapat dilihat pada tabel 7 dan 8 dibawah ini:

Hasil uji analisis jalur secara tidak langsung maka harus dilakukan uji sobel untuk menghitung *standar error*:

Tabel 7  
Hasil Uji Sobel

Nilai Beta	Standar Error	Test Statistik	Std. Error	P-value
0,447 (a)	0,041 (Sa)	4,4022	0,0572	0,0001
0,563 (b)	0,117 (Sb)			

Sumber: data diolah, 2021

Input:		Test statistic:		Std. Error:	$p$ -value:
a	0.447	Sobel test:	4.40224501	0.05716651	0.00001071
b	0.563	Aroian test:	4.38682751	0.05736743	0.0000115
$s_a$	0.041	Goodman test:	4.41782622	0.05696489	0.00000997
$s_b$	0.117	Reset all	Calculate		

Pada tabel 7 diatas menunjukkan bahwa A (koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan) sebesar 0,447, B (koefisien regresi dari variabel kepuasan terhadap loyalitas anggota) sebesar 0,563. Sa (standar error dari A) sebesar 0,041, dan Sb (standar error dari B) sebesar 0,117. Dari data tersebut kemudian dikalkulasi lalu menghasilkan nilai statistic sebesar 4,4022, standar error sebesar 0,0572, dan  $p$ -value sebesar 0,0001.

Setelah mendapatkan hasil dari Sab dapat dihitung nilai t statistika pengaruh mediasi dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 8  
Hasil Uji t statistic

Nilai $t_{hitung}$	Test Statistik	P-value
10,930 ( $t_a$ )	4,3296	0,0000
4,797 ( $t_b$ )		

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 8 menyatakan bahwa nilai  $t_a$  ( $t_{hitung}$  dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan) sebesar 10,930, dan nilai  $t_b$  ( $t_{hitung}$  dari kepuasan terhadap loyalitas anggota) sebesar 4,797 maka menghasilkan nilai test statistik sebesar 4,3296 dan nilai p-value sebesar 0,000.

#### Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Z)

Tabel 9. Hasil Koefisien Jalur Model I

Variabel	Beta	$t_{hitung}$	Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,807	10,930	0,000	Berpengaruh Signifikan
$t_{tabel}$		= 1,669		
<i>R Square</i>		= 0,651		

Sumber: Data diolah 2021

Hasil perhitungan statistik tabel 9 pengaruh kualitas pelayanan (x) dan terhadap kepuasan (z) dengan *r square* yang menunjukkan nilai sebesar 0,651 atau 65,1%. hasil ini yang berarti bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan (x) memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan (z) sebesar 65,1%.

#### Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Anggota (Z) Terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 10. Hasil Koefisien Jalur Model I

Variabel	Beta	$t_{hitung}$	Sig	Keterangan
Kualitas layanan	0,387	3,585	0,001	Berpengaruh Signifikan
Kepuasan	0.519	4.797	0.000	Berpengaruh Signifikan
$t_{tabel}$		= 1,669		
<i>R Square</i>		= 0,743		

Sumber: data diolah, 2021

Hasil perhitungan statistik tabel 10 pengaruh kualitas pelayanan (x) dan kepuasan (z) terhadap loyalitas anggota (y) dengan *r square* yang menunjukkan nilai sebesar 0,743 atau 74,3%. hasil ini yang berarti bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan (x) dan kepuasan (z) memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel loyalitas anggota (y) sebesar 74,3%.

## Pembahasan

### Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji analisis jalur secara langsung diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(10.930) > (1.669)$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.1$ . Koefisien jalur (beta) sebesar 0,807 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya kualitas pelayanan yang ada, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan setiap anggotanya karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan dan bahkan bisa mempertahankan rasa puas terhadap organisasi. Hasil penelitian mendukung penelitian Sirhan Fikri, dkk.<sup>3</sup> hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka terdapat pengaruh secara langsung signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

### Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil uji analisis jalur menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(3.585) > (1.669)$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.001 < 0.1$ . Koefisien jalur (beta) sebesar 0,387 dan nilai signifikan sebesar 0,001 yang artinya kualitas pelayanan yang ada, mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, yang artinya bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima.

Hal ini memiliki arti bahwa jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka semakin tinggi pula loyalitas pada setiap anggota koperasi. berdasarkan analisis deskripsi pada variabel kualitas pelayanan masing-masing pernyataan kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) untuk mengetahui tingkat loyalitas anggota pada koperasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sirhan Fikri<sup>4</sup>, dan Andi Musfirawati Nur<sup>5</sup> yang dimana pada penelitian tersebut menyatakan bahwa secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

### Pengaruh Langsung Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota

Hasil uji analisis jalur secara langsung diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(4.797) > (1.669)$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.1$ . Koefisien jalur (beta) sebesar 0, dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya kualitas pelayanan yang ada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Maka dapat disimpulkan variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima.

Hal ini membuktikan bahwa nilai anggota mempengaruhi kepuasan dan loyalitas anggota, baik dalam bentuk merekomendasikan maupun minat berkunjung kembali. Untuk meningkatkan loyalitas, koperasi harus meningkatkan kepuasan anggota dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi harus menambahkan nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan apa yang lebih dari harapan

---

<sup>3</sup> Andini Musfirawati Nur, 2020. Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada koperasi kredit pintu air cabang makassar, Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi. Vol. 3, No. 2.

<sup>4</sup> Fikri, Sirhan dan Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Bisnis dan Manajemen, Vol.3, No.1.

<sup>5</sup> Andini Musfirawati Nur, 2020. Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada koperasi kredit pintu air cabang makassar, Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi. Vol. 3, No. 2

mereka, sehingga mereka dapat bertahan dan mengarah pada kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian Andi Musfirawati Nur.<sup>6</sup> dan Shandy Widjoyo Putro<sup>7</sup> dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas anggota. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah Sirhan fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru (2016) yang menyatakan bahwa secara langsung variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan.

### **Pengaruh Secara Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan**

Berdasarkan hasil statistik selain pengaruh langsung antar variabel yang telah dihipotesiskan, juga terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan yaitu sebesar  $0,807 \times 0,519 = 0,4188$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh secara tidak langsung tersebut menunjukkan bahwa kepuasan sebagai variabel perantara berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Terlihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan, penelitian ini semakin memperjelas teori yang mengungkapkan kualitas pelayanan dasar yang membentuk kepuasan, konsistensi kualitas pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan dalam diri anggota setiap menggunakan pelayanan yang diberikan koperasi unit desa (KUD) yang sama dengan menyampingkan pelayanan KUD yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota akan membentuk kepuasan, ketika KUD mampu menjaga kepuasan yang dirasakan oleh anggota secara terus menerus akan menciptakan komitmen atau loyalitas dalam diri anggota untuk terus menggunakan jasa KUD yang sama.

Hal ini membuktikan bahwa pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota yang dimediasi oleh kepuasan anggota termasuk kedalam kategori puas, dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh anggota koperasi memberikan dampak lebih baik terhadap peningkatan loyalitas anggota. Kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh anggota koperasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota, oleh sebab itu KUD Sari Mukti dapat memberi peningkatan secara bersamaan dari sisi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi untuk memberi dampak positif untuk loyalitas yang dimiliki para anggota KUD Sari Mukti. Maka dari itu diharapkan loyalitas anggota koperasi meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh anggota KUD Sari Mukti.

Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah Andi Musfirawati Nur dkk (2020) dan Shandy Widjoyo Putro dkk (2014) dan Novianti, Endri, dan Darlius (2018) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah Sirhan fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru (2016) yang menyatakan bahwa secara tidak langsung variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan.

### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji analisis jalur secara langsung kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Z) Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti ( $H_1$  diterima). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam meningkatkan

---

<sup>6</sup> Ibid

<sup>7</sup> Putro, Shandy Widjoyo, dkk. 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran: Vol. 2, No

kepuasan setiap anggotanya karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan dan bahkan bisa mempertahankan rasa puas terhadap organisasi.

Hasil uji analisis jalur kedua secara langsung kualitas pelayanan (X) berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti (H<sub>2</sub> diterima). Hal ini memiliki arti bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti maka semakin tinggi pula loyalitas setiap anggota terhadap Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti.

Hasil uji analisis jalur ketiga secara langsung bahwa kepuasan (Z) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti (H<sub>3</sub> diterima). Hal ini membuktikan bahwa anggota yang merasakan kepuasan maka loyalitas anggota terhadap Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti dapat mempertahankan untuk tetap menjadi anggota yang loyal.

Hasil uji analisis jalur keempat secara tidak langsung menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota (H<sub>4</sub> diterima). Bahwa pelayanan yang berkualitas secara tidak langsung dapat menyebabkan loyalitas anggota semakin baik jika tingkat kepuasan anggota benar-benar dapat dirasakan, tetapi jika kepuasannya rendah maka loyalitas terhadap Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Mukti juga akan menurun.

#### **Ucapan terima Kasih (*Acknowledgments*)**

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian, khususnya Ketua LPPM STIA Setih Setio Muara Bungo Ibu Nanik Istianingsih yang telah membantu termasuk dalam penyempurnaan penulisan artikel.

#### **Daftar Pustaka / Daftar Referensi**

- Adam, Muhammad. 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3x Baca* (1st ed.). Deepublish.  
<https://penerbitbukudeepublish.com/shop/buku-metode>
- Fikri, Sirhan dan Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Bisnis dan Manajemen, Vol.3, No.1.
- Putro, Shandy Widjoyo, dkk. 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran: Vol. 2, No. 1.