



ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI PRAJA NIRMALA (KPN) KABUPATEN KETAPANG

¹ Ridha Anggiashandra, ² Samsuddin, ³ Neni Triana Maswardi

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
 Kepuasan,
 Loyalitas Anggota

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of satisfaction on loyalty of Members of the Savings and Loans Unit of the Praja Nirmala Cooperative, Ketapang Regency. This study uses quantitative methods, the sample used in this study is as many as 77 people with a sampling technique in the form of purposive sampling, which is borrowing a minimum of five months and has become a member of at least two years. The conclusion of this study used data analysis, namely: validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis, correlation coefficient (R), coefficient of determination (R²), and model feasibility tests, using the help of SPSS 24 application. The result of the linear regression equation is $Y = 0.299 + 0.915 X$. For the results of the correlation coefficient (R) explains that the correlation value is 0.728 which means that the satisfaction and loyalty of members has a strong enough relationship, while the value of the coefficient of determination (R²) is 0.530 which means the influence satisfaction with the loyalty of members using the services of the Nirmala Praja Cooperative is 53% while the remaining 47% is influenced by other variables not examined in this study.

1. Pendahuluan

Pembangunan perekonomian di Indonesia dilaksanakan oleh tiga sektor yaitu, sektor pemerintah melalui BUMN, sektor swasta, dan koperasi. Koperasi merupakan satu-satunya bentuk perusahaan yang paling sesuai dengan demokrasi ekonomi Indonesia seperti yang terkandung dalam Undang-undang Dasar tahun 1945 pasal 33 ayat 1, yang menyebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Tujuan didirikannya koperasi untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan asas utama koperasi yaitu kekeluargaan. Koperasi dalam menjalankan perannya berpedoman pada Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan" sesuai dengan jati diri koperasi.

Profesionalisme koperasi dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Penggolongan koperasi bertujuan untuk mengklasifikasikan koperasi berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu agar memfokuskan peran koperasi dalam memberikan kualitas pelayanan prima kepada para anggota dan masyarakat.

*Kontak penulis

E-mail: anggiashandra25@gmail.com

<http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>

ISSN: 2355-1038 (Print) ISSN: 2621-5098 (Online)

2. Metode Penelitian

2.1 Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab serta observasi dengan mengamati pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Praja Nirmala.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah anggota yang melakukan pinjaman di Koperasi Praja Nirmala (KPN) Kabupaten Ketapang yaitu 326 anggota pada tahun 2017. Sedangkan sampel berdasarkan hasil perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 77 anggota.

2.4 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2017:93) “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert dapat dikategorikan sebagai skala interval. Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 (lima) kategori jawaban yang dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Skor Pernyataan Responden

No.	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	Skor
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji instrumen yang terdiri dari Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi (R), Analisis Koefisien Determinasi (R²) dan Uji Kelayakan Model.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Teknik Analisis Data

Hasil penelitian responden paling banyak berumur 49-57 tahun sebesar 39%, berdasarkan status kepegawaian sebagian besar responden adalah Pegawai Negeri Sipil yakni sebesar 88%, berdasarkan masa kerja rata-rata 3-11 tahun sebesar 30%, berdasarkan pendidikan responden paling banyak adalah SMA dan sarjana sebesar 44%, berdasarkan pendapatan responden rata-rata Rp 2.922.000 – Rp 3.782.000 sebesar 32%, dan berdasarkan lama responden menjadi anggota rata-rata 3-10 tahun sebesar 47%.

3.2 Uji Instrumen

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson product moment* dan diperoleh hasil, item pertanyaan dalam variabel produk diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel}(0,224)$, item pertanyaan dalam variabel kepuasan diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel}(0,224)$, item pertanyaan dalam variabel loyalitas konsumen diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel}(0,224)$ dan item pertanyaan dalam variabel kepuasan konsumen diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel}(0,224)$.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kepuasan	0,922	18
Loyalitas Konsumen	0,843	6

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 3.1, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,60.

3.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,34489791
Most Extreme Differences	Absolute	0,074
	Positive	0,056
	Negative	-0,074
Kolmogorov-Smirnov Z		0,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Berdasarkan hasil uji normalitas pada table 3.2, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 atau 001 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan atau loyalitas anggota Koperasi Praja Nirmala. Berikut hasil regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3
Uji Regresi Sederhana

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1 (Constant)	0,299	0,407		0,734	0,465
Kepuasan	0,915	0,099	0,728	9,192	0,000

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tabel 3.3 *coefficient*, dapat dilihat koefisien untuk persamaan regresi dari penelitian ini, yang dapat disusun dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,299 + 0,915X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila kepuasan bertanda positif dan penurunan bila kepuasan bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 0,299 Nilai ini menunjukkan jika variabel kepuasan bernilai 0 (nol), maka nilai loyalitas anggota sebesar 0,299
- b. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,915. Nilai ini menunjukkan jika setiap peningkatan nilai satu satuan dari variabel kepuasan, maka nilai loyalitas anggota akan bertambah sebesar 0,915.

3.5 Analisis Koefisien Korelasi (R)

Analisis koefisien korelasi (R) dalam penelitian digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Praja Nirmala. Berikut hasil koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4
Analisis Koefisien Korelasi (R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,728	0,530	0,524	0,347

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi (R) pada tabel 3.4 menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,728. Nilai 0,728 artinya bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi praja nirmala memiliki hubungan kuat karena nilai R = 0,728 berada pada 0.60-0,799.

3.6 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Adapun hasil olahan data dari koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada Tabel 3.4 di atas. Diketahui nilai koefisien determinasi (R²) atau R Square sebesar 0,206. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (R²) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= (R)^2 \times 100\% \\
 &= 0,530 \times 100\% \\
 &= 53\%
 \end{aligned}$$

Besarnya angka koefisien determinasi (R²) 0,530 sama dengan 53%, yang berarti pengaruh kepuasan (X) terhadap loyalitas anggota koperasi praja nirmala (Y) sebesar 53%, sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

3.7 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan anggota koperasi praja nirmala. Berikut hasil uji kelayakan model dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5
Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,185	1	10,185	84,497	0,000
	Residual	9,041	75	0,121		
	Total	19,226	76			

Berdasarkan hasil uji kelayakan model (uji f) pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa nilai F hitung 84,497 > 3,97, dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas yang dipengaruhi oleh Kepuasan Anggota Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Praja Nirmala.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian responden paling banyak berumur 49-57 tahun sebesar 39%, berdasarkan status kepegawaian sebagian besar responden adalah Pegawai Negeri Sipil yakni sebesar 88%, berdasarkan masa kerja rata-rata 3-11 tahun sebesar 30%, berdasarkan pendidikan responden paling banyak adalah SMA dan sarjana sebesar 44%, berdasarkan pendapatan responden rata-rata Rp 2.922.000 – Rp 3.782.000 sebesar 32%, dan berdasarkan lama responden menjadi anggota rata-rata 3-10 tahun sebesar 47%.

Hasil uji validitas X (kepuasan) dan Y (loyalitas konsumen) dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* pada variabel kepuasan (X) adalah 0,922 lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu uji reliabilitas pada variabel kepuasan adalah *reliable*, sedangkan hasil uji reliabilitas variabel loyalitas konsumen (Y) menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,843 lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu uji reliabilitas pada loyalitas konsumen (Y) juga *reliable*. Untuk persamaan regresi dari penelitian ini, yang dapat disusun dalam persamaan regresi $\hat{Y} = 0,299 + 0,915X$. koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,728. koefisien determinasi (R^2) atau R *Square* sebesar 0,530. nilai F hitung 84,497 lebih besar dari nilai F tabel 3,97 atau $84,497 > 3,97$.

4.2 Saran

Karyawan Koperasi Praja Nirmala seharusnya memberikan informasi dengan baik agar dapat dimengerti oleh anggota, Koperasi Praja Nirmala seharusnya memberikan kesan yang baik kepada anggota agar anggota menceritakan hal-hal yang positif dengan sesama anggota, karyawan Koperasi Praja Nirmala seharusnya menjelaskan alur pinjaman secara lebih jelas, sebaiknya Koperasi Praja Nirmala mensosialisasikan status badan hukum yang berlaku hingga saat ini kepada anggota

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, No. 02, hal. 114-126
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS, Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, Bandung
- Siregar, Sofiyan. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Subandi. 2010. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Praktik*. Cetakan ke-2. Alfabeta, Bandung.
- Sugiarti. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KP-RI "Guyub Rukun" Di Kecamatan Purworejo*. Volume 02, No. 04, hal 138-142
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 44 Nomor 25 Tahun 1992 Tentang *Perkoperasian*