

Pengaruh *Service Quality*, Citra Koperasi, Tingkat Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota pada KPRI “SEHAT” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

Annisa Apriliantika

*Program Studi Magister Sains Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jenderal Soedirman*

Email: annisa.apriliantika@mhs.unsoed.ac.id

Ragil Purnomo

*Program Studi Magister Sains Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jenderal Soedirman*

Email: ragil.purnomo@mhs.unsoed.ac.id

Adi Wiratno

*Program Studi Magister Sains Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jenderal Soedirman*

Email: adi.wiratno@unsoed.ac.id

Received: March 2024, Revised: May 2024, Accepted: June 2024

DOI: <https://doi.org/10.28918/jaais.v5i1.7553>

ABSTRACT

Cooperatives are economic institutions that aim for mutual welfare. This study aims to determine the effect of service quality, product image, and profit sharing rate on member satisfaction of KPRI "Sehat" Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Hospital. The data collection method used in this study was a questionnaire with a sample size of 45 respondents. The analysis used used multiple regression analysis using SPSS version 24. The results showed that service quality (X1) had a positive effect on member satisfaction, the cooperative image variable (X2) had no effect on member satisfaction. The variable profit sharing rate (X3) has a positive effect on member satisfaction of KPRI "Sehat" Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Hospital

Keywords : *Service Quality, Cooperative Image, Profit Sharing Rate, Member Satisfaction*

ABSTRAK

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang bertujuan untuk kesejahteraan bersama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service quality, citra produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota KPRI "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 45 responden. Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS versi 24. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa service quality (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, variabel citra koperasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Variabel tingkat bagi hasil (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KPRI "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Kata Kunci : *Service Quality, Citra Koperasi, Tingkat Bagi Hasil, Kepuasan Anggota*

PENDAHULUAN

Perekonomian nasional sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa perekonomian dan masyarakat secara keseluruhan disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan gotong royong, dan pada alternatif di atas dinyatakan bahwa pendirian usaha berdasar atas asas kekeluargaan merupakan salah satu bentuk koperasi (Haidi et al., 2021). Koperasi sebagai organisasi yang berfokus pada meningkatkan kemaslahatan bersama melalui kerjasama antar anggota, telah menjadi bagian integral dari perekonomian Indonesia. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, koperasi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra untuk memenuhi harapan anggotanya.

Koperasi adalah tempat yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan simpan ataupun pinjam dana transaksi lainnya. Koperasi bertujuan mensejahterakana anggotanya dengana saling membantua antar anggota (Miftah & Achyani, 2023). Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang bertujuan untuk kesejahteraan bersama, khususnya koperasi syariah yang dibangun atas dasar prinsip ketuhanan, persaudaraan dan keadilan harus memiliki peran dan kepedulian yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya yang menjalankan usaha (Abu et al., 2015).

KPRI "Sehat" adalah koperasi pegawai Republik Indonesia yang beranggotakan karyawan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan tujuan memberikan manfaat bagi para anggotanya melalui berbagai program dan layanan. Di dunia yang semakin mengglobal dan saling terhubung ini, koperasi seperti KPRI "Sehat" perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Koperasi agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya maka harus memperhatikan manajemen pemasaran untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota. Salah satu yang paling penting adalah memberikan kepuasan pada anggotanya sehingga mau bertahan dan tetap menggunakan jasa koperasi (Marsollina et al., 2022). Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional, karena tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jadi pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi Indonesia. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi

maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang (Wijanarko & Krisnawati, 2020).

Fenomena yang terjadi pada KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono adalah banyaknya anggota koperasi yang mengundurkan diri yang tercatat pada tahun 2023 sejumlah 507 anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya penurunan dari koperasi. Gagal bayar SW dan SP pada saat anggota keluar sebagai anggota koperasi baik pensiun atau pindah tempat kerja sehingga diperlukan kajian tingkat bagi hasil yang memuaskan anggota. Berdasarkan fenomena maka diperlukan penelitian terkait *service quality*, citra koperasi dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota saat menjadi anggota koperasi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan anggota, namun jika kualitas pelayanan tidak memuaskan, maka dapat menimbulkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan. Citra koperasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kesadaran anggota terhadap koperasi, tetapi jika citra koperasi tidak memuaskan, maka dapat menimbulkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan. Tingkat bagi hasil yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepuasan anggota, namun jika tidak adil dan tidak transparan, maka dapat menimbulkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan.

Service quality mendorong anggota untuk membangun ikatan yang lebih kuat dengan koperasi (Rohim et al., 2023). Koperasi yang memberikan pelayanan yang baik dan efektif dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga meningkatkan loyalitas dan kesetiaan mereka. Citra koperasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan anggota. Citra koperasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kesadaran anggota terhadap koperasi, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Tingkat bagi hasil dapat dikatakan sebagai sistem pembagian hasil, penghasilan, atau pendapatan antara *shahibul maal* (nasabah) dengan *mudhorib* (koperasi) (Mas'adah et al., 2020). Tingkat bagi hasil memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan anggota. Koperasi yang memberikan bagi hasil yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga meningkatkan loyalitas dan kesetiaan mereka. Dalam beberapa tahun terakhir, koperasi telah mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan dan citra, namun masih perlu meningkatkan tingkat bagi hasil untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan *research gap* pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu yang telah dilakukan Masadah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Sebaliknya, pada penelitian Sulaeman et al. (2022) yang menyatakan bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Penelitian Marsollina et al. (2022) mengatakan bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jamaludin & A'is (2021) yang menunjukkan bahwa citra produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh Miftah & Achyani (2023) yang menunjukkan bahwa tingkat bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Namun berbeda dengan

hasil penelitian oleh Rastari (2019) yang mengatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh (Heider, 1958). Menurut (Heider, 1958) teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Pada dasarnya, teori atribusi mengatakan bahwa ketika seseorang melihat perilaku seseorang, mereka mencoba untuk mengetahui apakah perilaku itu berasal dari dalam atau dari luar (Purnaditya dan Rohman, 2015). Jenis perilaku yang dipengaruhi dari luar adalah jenis perilaku yang disebabkan oleh situasi atau lingkungan, seperti pengaruh sosial dari orang lain. Perilaku yang disebabkan secara internal, di sisi lain, adalah jenis perilaku yang disebabkan oleh individu sendiri dalam keadaan sadar, seperti karakteristik kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Teori atribusi menjelaskan bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana kita menilai orang secara berbeda tergantung pada makna apa yang dihubungkan (atribusikan) ke suatu perilaku tertentu.

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota menjadi faktor utama yang dapat membuat berpindah ke lembaga keuangan lain. Kepuasan anggota merupakan salah satu tujuan utama dari setiap institusi. Jika anggota telah merasa puas terhadap performa lembaga keuangan koperasi, lalu akan menaikkan nilai bagi lembaga keuangan itu sendiri. Salah satu cara yang perlu ditata ulang untuk menjaga kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun lingkungan kantor yang harus disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Upaya yang dapat dilakukan pengurus koperasi adalah meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan anggota koperasi, serta lebih memahami persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan dan kinerja koperasi simpan pinjam (Huda & Sapar, 2022).

Kepuasan anggota adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan anggota berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberi landasan yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi pada saat promosi mulut ke mulut menguntukan bagi bisnis, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021). Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Indisari, 2019) sebagai berikut: 1) Memenuhi harapan, 2) Minat untuk berkunjung lagi, 3) Kemungkinan untuk merekomendasikan.

Service Quality

Kualitas pelayanan dapat diketahui jika pelayanan yang didapat sesuai dengan keinginan anggota. Jika pelayanan yang didapat itu diterima maka pelanggan akan puas, dan bisa dikatakan jika kualitas pelayanannya baik, dan bila pelayanan yang ditujukan kurang baik akan menimbulkan (Wemben

et al., 2020). Kualitas pelayanan merupakan faktor perlu menjadi hal yang diperhatikan oleh setiap perusahaan, dengan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas akan memenuhi harapan konsumen atau anggotanya. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan konsumen atau anggota (Cesariana et al., 2022). Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (Khuswati & Relita, 2019) yaitu sebagai berikut: *tangible*, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

Citra Koperasi

Citra adalah “suatu kesan yang dimiliki suatu organisasi secara total dan berasal dari perilaku dan reputasi” (Pratama & Santoso, 2018). Menurut Marsollina et al. (2022) Citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli dan sektor jasa dibandingkan sektor produk. Citra perusahaan adalah “cara masyarakat memandang perusahaan, produk, dan segala akibat keberadaan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat”.

Tingkat Bagi Hasil

Penentuan tingkat bagi hasil dapat dilihat dari faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya, baik dari internal bank maupun indikator makro ekonomi (eksternal). Faktor internal yang dapat dilihat dari kinerja bank dapat diukur melalui: *Return on Asset* (ROA), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), dan *Bank Size*. Sedangkan, faktor eksternal bank dapat dilihat dari indikator makroekonomi seperti: BI- Rate, GDP, Inflasi, dan lainnya (Fitrianingsih & Rani, 2020).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, dan kualitas layanan ini merupakan penilaian yang digunakan anggota setelah melakukan transaksi secara keseluruhan. Kepuasan anggota koperasi setelah menerima layanan dari koperasi akan membuat anggota memiliki harapan yang tinggi terhadap koperasi. Jika kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi buruk dan tidak sesuai dengan harapan anggota, maka hal tersebut akan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan anggota. Demikian pula, jika pelayanan yang diberikan berkualitas baik, maka anggota koperasi akan merasa puas. Kepuasan anggota koperasi akan tercapai ketika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan anggota. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Masadah et al., 2024), (Sutrisno et al., 2017), (Mahardhika & Arintowati, 2022), (Khuswati & Relita, 2019) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

H1 : *Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota

Ketika koperasi memiliki citra yang baik, itu berarti anggota akan memiliki pandangan yang positif terhadap koperasi. Citra koperasi sering kali menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan anggota dalam

memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh koperasi tersebut. Citra yang bagus dalam sebuah koperasi adalah motivasi bagi para anggota yang diharapkan tetap memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi. Jika koperasi membuat anggota merasa senang dan puas karena citranya positif maka kepercayaan anggota akan tumbuh, dan anggota akan siap untuk bergabung kembali. Hasil penelitian terdahulu yang pernah diteliti oleh (Kusdayanti, 2016), (Sutrisno et al., 2017), menyatakan bahwa citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi.

H2 : Citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota

Sisa hasil usaha (SHU) merupakan pembagian keuntungan dari usaha KPRI “Sehat” kepada setiap anggota, pembagian keuntungan sesuai dengan ketentuan rapat umum koperasi. Kepuasan anggota koperasi dipengaruhi juga oleh tingkat bagi hasil. Anggota koperasi mengharapkan tingkat bagi hasil yang diterima secara maksimal tanpa dibebankan biaya administrasi membuat kepuasan anggota koperasi terhadap hasil investasi meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih & Sari, 2020), (Prihartini, 2020) yang menyatakan bahwa tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

H3 : Tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

METODE PENELITIAN

Jenis data penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui teknik kuesioner yang dibagikan kepada anggota KPRI “SEHAT” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala 1-5 untuk mewakili jawaban dari responden. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, nilai 2 tidak setuju, nilai 3 netral, nilai 4 setuju dan nilai 5 untuk sangat setuju. Indikator variabel *service quality* pada penelitian ini mengacu pada (Khuswati & Relita, 2019) yaitu *tangible*, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati. Variabel citra koperasi diindikasikan dengan inovasi dan kualitas manajemen (Kusdayanti, 2016). Indikator pada variabel tingkat bagi hasil (Maisur et al., 2015) yaitu 1) menguntungkan, 2) adil, 3) memberikan kemudahan, manfaat. Indikator pada variabel kepuasan anggota mengacu pada (Indisari, 2019) yaitu 1) memenuhi harapan, 2) minat menggunakan jasa kembali, 3) dimensi kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah anggota KPRI “Sehat” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kriteria pengambilan sampel adalah 1) anggota aktif KPRI “Sehat” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, 2) anggota sudah pernah melakukan transaksi simpan maupun pinjam di KPRI “Sehat” RSUD Prof. Dr. Margono minimal 5 tahun terakhir. Berdasarkan kriteri dan pengisian kuesioner diperoleh 45 sampel sebagai data dalam penelitian ini. Analisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 24. Analisis data meliputi uji instrumen penelitian yang dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan seberapa baik atau valid indikator dalam kuesioner dapat mengukur konsep yang diinginkan. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas maka harus memenuhi syarat yaitu r hitung lebih besar dari r tabel (Ghozali, 2018).

Tabel 1. Uji Validitas

No Item	r-tabel	Coefisien Korelasi							
		Service Quality (X1)		Citra Produk (X2)		Tingkat Bagi Hasil (X3)		Kepuasan Anggota (Y)	
		Pearson	Ket	Pearson	Ket	Pears on	Ket	Pears on	Ket
1	0,294	0,734	Valid	0,825	Valid	0,863	Valid	0,862	Valid
2	0,294	0,777	Valid	0,723	Valid	0,861	Valid	0,740	Valid
3	0,294	0,785	Valid	0,848	Valid	0,910	Valid	0,891	Valid
4	0,294	0,699	Valid	0,671	Valid	0,756	Valid	0,646	Valid
5	0,294	0,802	Valid	0,659	Valid	0,876	Valid	0,503	Valid

Sumber : Data primer diolah (2024)

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas untuk seluruh pertanyaan dari masing-masing variabel yakni *service quality* (X1), citra koperasi (X2), tingkat bagi hasil (X3), dan kepuasan anggota (Y) memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,294$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan Valid. Oleh karena itu, semua pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner penelitian dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Penelitian ini akan menggunakan 20 item pertanyaan yaitu dari masing-masing variabel terdapat 5 item pertanyaan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih bedar dari 0,7.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Kepuasan Anggota(Y)	0,748	$>0,7$	Reliabel
2	Service Quality (X1)	0,811	$>0,7$	Reliabel
3	Citra Produk (X2)	0,810	$>0,7$	Reliabel
4	Tingkat Bagi Hasil (X3)	0,848	$>0,7$	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (2024)

Berdasarkan pengujian reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel penelitian memiliki nilai > 0.7. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua kuisioner dari ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi tingkat persyaratan reliabilitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas	Heteroskedastisitas	
	Asym. Sig (2-tailed)	Toleranc e	VIF	Sig.
Service Quality (X1)	0,916	0,656	1,525	0,097
Citra Koperasi (X2)		0,760	1,317	0,921
Tingkat Bagi Hasil (X3)		0,808	1,237	0,078

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 3 menunjukkan nilai hasil dari uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian normalitas menggunakan kolmogorov-smirnov didapatkan nilai 0.916 dengan nilai signifikan > 0,05, artinya data pada penelitian ini memiliki distribusi data normal. Selanjutnya pada hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 3 menunjukkan masing-masing variabel tidak ada yang memiliki nilai tolerance lebih kecil dari 0,10. Selain itu nilai VIF dari seluruh variabel bebas juga tidak ada yang lebih besar dari 10.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi yang sempurna antara variabel bebas, artinya model regresi ini tidak terdapat gejala multikolinearitas. Pada uji terakhir yaitu uji heteroskedastisitas yang diukur menggunakan uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen memiliki nilai lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat dikatakan sebaran data adalah sama (homogen) dalam model regresinya.

**Regresi Linier Berganda
Uji Kecocokan Model**

Uji F dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik (Ghozali, 2018). Jika Pvalue < 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian. Sedangkan jika Pvalue > 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

Tabel 4. Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.866	3	46.622	4.620	.007 ^b
	Residual	413.779	41	10.092		
	Total	553.644	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Tingkat Bagi Hasil, Citra Koperasi, Service Quality

Sumber : Data primer diolah (2024)

Dari hasil tabel anova di atas menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan dikatakan layak.

Uji t

Tabel 5. Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.796	3.779		3.915	.000
	Service Quality	.175	.180	.162	2.639	.012
	Citra Koperasi	.441	.167	.409	.971	.257
	Tingkat Bagi Hasil	.376	.172	.328	2.185	.035

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data primer diolah (2024)

Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji t pada variabel *service quality* (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,639 > t tabel 1,681 dengan nilai signifikansi 0,012 < 0,05, dengan nilai B pada *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,175 (positif). Berdasarkan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa H1 diterima, atau *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pada KPRI "Sehat" Rsud Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Artinya *service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi "Sehat" karena memiliki pegawai yang memiliki sikap reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan bagi para anggota.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Masadah et al. (2024), (Sutrisno et al., 2017), (Mahardhika & Arintowati, 2022), (Khuswati & Relita, 2019) menyatakan hal yang sama bahwa *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Semakin baik

atau ditingkatkannya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji t pada variabel citra koperasi (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar $0,971 < t$ tabel $1,681$ dengan nilai signifikansi $0,257 > 0,05$, dengan nilai B pada *Unstandardized Coefficients* sebesar $0,441$. Berdasarkan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa H2 ditolak sehingga citra koperasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KPRI "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Artinya dapat dibuktikan bahwa citra produk yang diberikan kepada anggota Koperasi "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto tidak berkaitan dengan kepuasan anggota Koperasi "Sehat". Citra koperasi tidak mendukung kepuasan anggota karena tidak terlalu melihat citra koperasi itu sebagai sesuatu yang penting bagi anggota hal ini disebabkan responden dari penelitian ini adalah anggota KPRI "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono yang dimana anggota koperasi itu sendiri adalah pegawai RSUD Prof. Dr. Margono sehingga responden / anggota koperasi tidak terlalu melihat *image* dari koperasi tersebut.

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji t pada variabel tingkat bagi hasil (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar $2.185 > t$ tabel $1,688$ dengan nilai signifikansi $0,027 < 0,05$, dengan nilai B pada *Unstandardized Coefficients* sebesar $0,376$. Berdasarkan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa H3 diterima, sehingga tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pada KPRI "Sehat" RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Artinya tingkat bagi hasil berpengaruh pada kepuasan anggota dikarenakan tingkat bagi hasil yang diterima secara maksimal tanpa dibebankan biaya administrasi membuat kepuasan anggota koperasi terhadap hasil investasi meningkat. Adapun penelitian sebelumnya yang mengatakan hal serupa mengenai tingkat bagi hasil yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Penelitian yang telah dilakukan oleh Miftah & Achyani (2023), (Ningsih & Sari, 2020), (Prihartini, 2020) bagi hasil berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas, maka peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu *Service Quality* (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi "Sehat" Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. *Service quality* sangat mempengaruhi kepuasan para anggota di Koperasi "Sehat" yang disebabkan karena dengan pelayanan yang telah diberikan memberikan kepuasan kepada anggota koperasi.

Citra koperasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi "Sehat" Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Citra koperasi tidak mendukung kepuasan anggota karena tidak terlalu melihat citra koperasi itu sebagai sesuatu yang penting bagi anggota

hal ini disebabkan mereka lebih melihat apa yang terkandung dalam koperasi tersebut atau manfaat yang ada.

Tingkat Bagi Hasil (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi ‘Sehat’ Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Berpengaruhnya tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota koperasi disebabkan dengan bagi hasil yang diterima secara maksimal tanpa dibebankan biaya administrasi membuat kepuasan anggota koperasi terhadap hasil investasi meningkat.

Keterbatasan dalam jumlah sampel sehingga menyebabkan penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan hasilnya sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menambah pada jumlah sampel. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,253 yang berarti bahwa variabel dependen (kepuasan anggota koperasi) mampu dijelaskan oleh variabel independen *Service quality*, citra koperasi, dan tingkat bagi hasil sebesar 25,3%, dan selebihnya 74,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain seperti motivasi anggota, kemampuan manajerial pengurus, kepercayaan, *customer relationship marketing* untuk menguji faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, A. K., Munir, Mais, R. G., & Muchlis, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Islam*, 22(1). 10.15408/kordinat.v22i1.32718
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fitrianiingsih, C., & Rani, L. N. (2020). Determinan Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(9), 1714. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20209pp1714-1730>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (9th ed.).
- Haidi, L., Herwiyanti, E., & Ulfah, P. (2021). Pengaruh Jumlah Anggota dan Struktur Modal Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Purwokerto. *Jurnal Manajemen*, 18(1), 65–82. <https://doi.org/10.25170/jm.v18i1.1436>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*.
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Indisari. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*.
- Jamaludin, N., & A'is, R. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kemudahan Transaksi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Syariah Bmt Bisma Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i3.607>

- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89–98. <https://doi.org/10.31932/jpe.v4i2.594>
- Kusdayanti, N. (2016). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(2), 124–131. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/ekonomi/article/view/3988>
- Mahardhika, M., & Arintowati, D. (2022). Kepuasan Anggota Koperasi berdasarkan Pengaruh dari Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), 957–965. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/ekonomi/article/view/3988>
- Maisur, Arfan, M., & Shabri, M. (2015). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi*, 4(2), 1–8. <https://jurnal.usk.ac.id/JAA/article/view/4460>
- Marsollina, N. P., Adisti, N. L., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1), 233–245.
- Mas'adah, N., Assadam, E., & Oktavianti, A. E. (2020). Analisis Sistem Bagi Hasil Pada Koperasi Syariah (Studi Koperasi Serba Usaha Syariah Surya Perkasa Solokuro Lamongan). *Journal of Economics, Management, and Business Research (JEMBER)*, 1(2), 153–166.
- Masadah, M., Mu'ah, M., Masram, M., Sayyid, M., & Singgih, C. T. (2024). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 291–300. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.339>
- Miftah, M. Z., & Achyani, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Pelanggan, dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota: Studi pada Koperasi Syariah Binama Weleri. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 767–775. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.5373>
- Ningsih, S. W., & Sari, N. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 2(2), 131–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jimeki.v2i2.18498>
- Prihartini, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Co Management*, 2(2), 289–299. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v2i2.122>
- Rastari, A. (2019). Pengaruh Religiusitas, Bagi Hasil Dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Masyarakat Mengambil Pembiayaan Di Koperasi Syariah MSI. *Simba*, 1, 819–833.
- Rohim, Y. N., Broto, F. S. W. W., & Santoso, B. H. (2023). The Influence of

- Service Quality and Product Quality on Member Satisfaction of Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama. *International Journal of Business and Applied Economics*, 2(4), 537–548.
<https://doi.org/10.55927/ijbae.v2i4.5125>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sulaeman, M. M., Ruswaji, R., & Cahyono, P. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa Surabaya. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 892–895.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1572>
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174.
- Wemben, F. V, Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.
- Wijanarko, A., & Krisnawati, D. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2), 30–41.
<https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.433>