

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA KOPERASI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM JAYA MANDIRI KOTA MALANG

**Reni Kusmita, Jujun Harjuni**

Prodi Manajemen STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

e-mail : [Renikusmita998@gmail.com](mailto:Renikusmita998@gmail.com)

**Abstract.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Malang. Jenis penelitian ini digunakan dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Responden penelitian adalah pelanggan di Koperasi Jaya Mandiri dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel dari penelitian ini diambil dengan metode random sample sampling dan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan Software SPSS Statistics 22 for windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, citra koperasi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Persaingan dunia bisnis jasa pada tahun terakhir ini semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Semakin mudahnya mendapat informasi maka alternatif pilihan produk jasa yang tersedia di dunia usaha semakin mudah. Koperasi merupakan usaha bersama dari sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan nasabahnya.

Upaya dari pendirian koperasi ini sangat menguntungkan bagi masyarakat untuk lebih memahami koperasi. Lembaga koperasi oleh banyak kalangan diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Di dalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan nasabah.

Kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan bisnis jasa yang ditawarkan. Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu.

Koperasi Jaya Mandiri Kota Malang sebagai bisnis jasa yang bergerak dalam industri jasa simpan pinjam sudah semestinya berorientasi kepada kualitas layanan, citra koperasi dan kepuasan nasabah. Nasabah yang puas merupakan salah satu aset penting untuk kelangsungan hidup dan perkembangan bisnis itu sendiri.

Hal inilah yang menjadi latar belakang pemikiran mengapa tema ini menarik untuk diteliti. Dipilihnya Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang sebagai objek penelitian, oleh karena sebagai salah satu lembaga keuangan, yang saat ini tengah menghadapi era persaingan yang sangat kompetitif

Oleh karena itu, permasalahan lebih difokuskan pada pendapat dan harapan para nasabah koperasi. Sehingga nantinya akan menjadi bahan acuan dan pertimbangan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan, citra dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data di atas maka penulis mengangkat judul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Koperasi Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang”.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2007:22) mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

#### **Citra Koperasi**

Citra menurut Adona (2006:107) adalah kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri. Citra dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif.

#### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Durianto *et al.* (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat terkait dengan produk atau jasa.

#### **Loyalitas Nasabah**

Secara umum loyalitas diartikan sebagai kesetiaan yang terus menerus pada citra merek yang sama, atau dengan kata lain adalah tindakan seseorang yang memakai produk atau jasa tersebut dan tidak mencari informasi yang berkaitan dengan perusahaan yang sama. memberitahukan kepada nasabah potensial lain dari mulut ke mulut (Evan dan Laskin dalam Sugiharto (2007:77).

### **Hubungan Antara Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Koperasi Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang.**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nasabah berpendapat kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap citra koperasi dan kepuasan pelanggan berdampak pada loyalitas nasabah. Artinya kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding dengan janji yang ditawarkan dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini penting bagi Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang, untuk mempertahankan serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan tentunya melihat kebutuhan nasabah dan perkembangan yang terjadi seiring dengan perubahan zaman. Perusahaan harus tetap menjaga dan meningkatkan layanan walaupun citra koperasi sudah melekat di benak nasabah. Hal ini dapat dilaksanakan dengan melakukan inovasi-inovasi ataupun terobosan baru khususnya terhadap produk layanan yang bisa lebih memuaskan kebutuhan nasabah sehingga tujuan yang di harapkan perusahaan bisa tercapai yaitu nasabah yang loyal.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu data nasabah Koperasi. Penelitian ini dibuat untuk meneliti pengaruh kualitas layanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah di KSP Jaya Mandiri Kota Malang.

## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Jaya Mandiri Malang yang melakukan transaksi antara bulan November 2019 sampai bulan Desember 2019 yang berjumlah 100 orang. Sampel dari penelitian ini diambil dengan metode *sample random sampling* dan menggunakan rumus slovin. Jadi dalam penelitian ini diperoleh jumlah sampelnya adalah 50 orang

## Teknik Analisa Data

Analisis inferensial merupakan pengembangan dari analisis deskriptif yang digunakan untuk menguji hipotesis. Analisis inferensial dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan suatu model dimana variabel terikat tergantung pada dua atau lebih variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi berganda dapat dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> = Citra Koperasi

X<sub>3</sub> = Kepuasan Pelanggan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil analisis regresi linear berganda maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1.878 + 0,122.X_1 + 0,029.X_2 + 0,511.X_3$$

Persamaan regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai konstanta diperoleh sebesar 1.878 menunjukkan bahwa variabel (X<sub>1</sub>), (X<sub>2</sub>) dan (X<sub>3</sub>) bernilai 0 maka loyalitas nasabah meningkat sebesar 1.878.
- Koefisien (X<sub>1</sub>) sebesar 0,122 mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif. Hal ini berarti meningkatnya kualitas layanan sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,122.
- Koefisien (X<sub>2</sub>) sebesar 0,029 mengindikasikan bahwa citra koperasi berpengaruh positif. Hal ini berarti meningkatnya citra koperasi sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,029.
- Koefisien (X<sub>3</sub>) sebesar 0,511 mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Hal ini berarti meningkatnya kepuasan pelanggan sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,511.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

Dari hasil analisis uji t pada tabel terlihat bahwa :

- Variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} (2,273) > (2,013)$  atau  $sig < \alpha (0,028 < 0,05)$ . Berarti variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang.

- b. Variabel citra koperasi ( $X_2$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,280 < (2,013)$  atau  $sig > \alpha$  ( $0,781 > 0,05$ ). Berarti variabel citra ( $X_2$ ) kurang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang.
- c. Variabel kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,891 > (2,013)$  atau  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Berarti variabel kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel-variabel terikat. Uji F merupakan pengujian koefisien regresi yang bertujuan untuk menguji pengaruh simultan antara variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), citra koperasi ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y). Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows release 22.0*. Analisis selengkapnya dapat dilihat pada table 4.17 berikut:

Model		F	Sig.
1	Regression	141.362	.000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 141.362 dengan signifikan sebesar 0,000, berarti signifikan F nilai kurang dari 0,05 (5%) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) kualitas layanan ( $X_1$ ), citra koperasi ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y).

### Koefisien Determinasi ( $R_2$ )

Dalam menentukan Nilai Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) dilakukan dengan cara membaca hasil output tabel *Model Summary<sup>b</sup>*, lalu melihat nilai *Adjusted R Square*. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows release 22.0*. Analisis selengkapnya dapat dilihat pada table 4.18 berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.950 <sup>a</sup>	.902	.896

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0.896. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya prosentase pengaruh kualitas layanan ( $X_1$ ) citra koperasi ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y) sebesar 89,60%, sedangkan sebesar 10,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Dari hasil analisis data yang dilakukan diatas, didapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang. Hubungan ini bersifat positif artinya semakin baik kualitas

layanan maka loyalitas nasabah akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini sependapat dengan (Tjiptono, 2007:22), yang mengatakan kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Conny Sondakh (2014) dengan judul *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)* Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

### **Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Nasabah**

Dari hasil analisis data yang dilakukan diatas, didapatkan hasil bahwa citra koperasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang. Hubungan ini bersifat positif artinya semakin baik citra koperasi maka loyalitas nasabah akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini sependapat dengan Adona (2006:107) citra adalah kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri. Citra dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ratna Dewi Ekawati, Rusdarti, Syamsul Hadi (2014) yang berjudul *“Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga”* Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh citra merek dengan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah bisa lebih ditingkatkan lagi dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas jika dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan nasabah, selanjutnya akan menciptakan loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas layanan antara lain bisa dilakukan dengan menyediakan tempat menunggu yang nyaman, bersih dan rapi, meningkatkan ketepatan koperasi dalam memenuhi janji memberi layanan yang cepat dan akurat.

### **Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah**

Dari hasil analisis data yang dilakukan diatas, didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang. Hubungan ini bersifat positif artinya semakin baik kepuasan pelanggan maka loyalitas nasabah akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini sependapat dengan Cronin dan Taylor dalam Diana Puspitasari (2006), yang mengatakan Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan nasabah yang diperoleh setelah menikmati bisnis jasa yang ditawarkan. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah (2017) yang berjudul *“Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota”* Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan pelanggan dengan loyalitas nasabah.

### **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah**

Dari hasil analisis data yang dilakukan diatas, didapatkan hasil bahwa secara bersama-sama kualitas layana, citra koperasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di koperasi simpan pinjam Jaya Mandiri Kota Malang. Prosentase pengaruhnya adalah cukup tinggi.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Evan dan Laskin dalam Sugiharto, (2007:77), Secara umum loyalitas diartikan sebagai kesetiaan yang terus menerus pada citra yang sama, atau dengan kata lain adalah tindakan seseorang yang memakai produk atau jasa tersebut dan tidak mencari informasi yang berkaitan dengan perusahaan yang sama. Memberitahukan kepada nasabah potensial lain dari mulut ke mulut.

Dengan meningkatkan ketiganya secara bersama-sama, yaitu kualitas layanan, citra dan kepuasan pelanggan maka loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri Kota Malang akan meningkat lagi. Sehingga nantinya akan terlihat peningkatan loyalitas nasabah yang ditandai dengan nasabah kembali melakukan transaksi melakukan berulang terhadap produk yang sama. Nasabah juga akan tetap menjadikan Koperasi Simpan Pinjam Jaya Mandiri sebagai pilihan, merekomendasikan kepada keluarganya, nasabah memberikan informasi yang positif kepada orang lain dan percaya terhadap kualitas jasa, yang artinya nasabah tidak akan beralih ke jasa lain.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, hasil analisa data, dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran sebagaimana berikut ini :

### **Kesimpulan**

1. Melalui hasil uji parsial antara kualitas layanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah di koperasi memiliki pengaruh yang baik.
2. Selanjutnya dari hasil uji simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah.
3. Diantara variabel kualitas layanan, citra koperasi dan kepuasan pelanggan, ternyata yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah adalah variabel kepuasan pelanggan dibandingkan dengan variabel kualitas layanan dan citra koperasi.

### **Saran**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun KSP Jaya Mandiri harus lebih memperhatikan pelayanan guna meningkatkan citra agar mampu bertahan dengan tingkat persaingan yang sangat ketat dimasa saat ini, khususnya pada aspek kenyamanan, fasilitas dan pelayanan. Diharapkan penelitian ini dilanjutkan dengan meneliti variable-variabel yang lainnya sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah dapat diketahui dengan pasti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)* Edisi revisi ke-5. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Adona, Fitri. 2006. *Citra dan Kekerasan dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Sitinjak, Toni. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

- Gaffar, Vanessa. 2009. CRM dan MPR (*Customer Relationship Management and Marketing Publik Relations*). Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gutomo. 2012. Pedayagunaan Koperasi Simpan Pinjam di Kota Kediri. Jurnal Ilmu Hukum Mizan, Vol. 1, No. 1, halaman 53-64.
- Kuncoro, Sasongko Jati. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat IM3. Semarang: Undip.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Tidak ada penerbit.
- Sugiharto, Yohanes. 2007. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas. Majalah Usahawan Vol. XVIII.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, I.M.D. 2012. Citra Perusahaan. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Manajemen. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.