



Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota

Dien Cahyani Hayatiningrum[✉], Kardoyo

DOI: 10.15294/eeaj.v13i2.35711

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 8 Juli 2019
Disetujui: 26 Agustus 2019
Dipublikasikan:
30 Agustus 2019

Keywords

Cooperative Image, Members' Satisfaction, Service Quality, and Participation Development Strategy, Goyor ATBM, Small Industry, SWOT

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi melalui kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Populasi penelitian sejumlah 1709 dengan sampel 95 orang menggunakan *proportional random sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, uji jalur, dan uji sobel. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan sebesar 12,53% sedangkan citra koperasi berpengaruh sebesar 9,73% terhadap kepuasan anggota. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan sebesar 25,1%, dan pengaruh total sebesar 33,6%, Sedangkan citra koperasi sebesar 3,61% dan pengaruh total sebesar 11,13% terhadap partisipasi anggota. Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 5,81%. Saran yang diberikan untuk manajemen koperasi dengan kualitas pelayanan, citra dan kepuasan anggota yang sudah baik dapat ditingkatkan untuk mempertahankan partisipasi anggota sehingga anggota setia dalam penggunaan jasa yang telah disediakan oleh koperasi.

Abstract

This purposes of the present research aims to determine the influence of service quality and cooperative image through the members' satisfaction on the participation of the members' KPRI Handayani Semarang. The research population was 1709 with a sample of 95 research subjects were chosen using proportional random sampling. The data collection device used was questionnaire. The data were analyzed using descriptive analysis, classic assumption test, t-test, path test, and sobel test. Hypothesis test results obtained that there is a positive and significant effect of service quality by 12.53% while the cooperative image has an effect by 9.73% on members' satisfaction. There is a positive and significant effect of service quality of 25.1%, and total influence is 33.6%, while the cooperative image is 3.61% and the total influence is 11.13% on members' participation. There is a positive and significant influence of members' satisfaction on member participation of 5.81%. The researcher suggested for the cooperative management who already had good service quality, image and satisfaction should be able to improve more to maintain the members' participation and they could be getting loyal in utilizing the services provided by the cooperative.

How to Cite

Hayatiningrum, DC. & Kardoyo.. (2019). Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1079-1096.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat Korespondensi:
Gedung L1 Lantai IFE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: inayatulhidayati16@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian nasional yang dihadapi berbagai badan usaha maupun non badan usaha serta usaha-usaha kecil lainnya dalam dunia usaha termasuk koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang berperan dalam memperkuat perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional. Dari berbagai peran yang dimiliki tentu koperasi sangat pantas untuk ditumbuh kembangkan sebagai badan usaha pilihan yang penting bukan sebagai alternatif badan usaha terakhir.

Pelaku ekonomi di Indonesia dibagi menjadi tiga sektor yaitu pemerintah, swasta, dan koperasi. Pemerintah ikut berperan serta didalam kegiatan perekonomian melalui BUMN dan kebanyakan didirikan dengan tujuan mencari profit. Sektor swasta ikut berperan serta dalam perekonomian dengan tujuan mencari laba, sedangkan tujuan koperasi didirikan yaitu lebih mengutamakan dalam mensejahterakan para anggotanya. (www.sekolahpendidikan.com)

Kegiatan usaha koperasi merupakan penjabaran dari UUD 1945 pasal 33 ayat (1). Dengan adanya penjelasan UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) koperasi berkedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam sistem perekonomian nasional. Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berusaha menggerakkan potensi sumber daya ekonomi demi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya. Karena sumber daya ekonomi yang terbatas dan dalam mengembangkan koperasi harus mampu bekerja seefisien mungkin dan mengikuti prinsip-prinsip koperasi serta asas-asas koperasi.

Tujuan koperasi guna meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pernyataan ini mengandung arti bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat adalah program usaha koperasi. Sekaligus jadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan pereko-

mian nasional yang demokratis dan berkeadilan.

Keberhasilan sebuah koperasi sangat ditentukan oleh peran serta anggotanya. Sehingga sejak berdirinya koperasi, anggota harus mengetahui hak dan kewajiban serta tindakan-tindakan apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan manfaat berkoperasi (Hendar 2010:143).

Partisipasi anggota adalah “keikutsertaan anggota sesuai dengan peran gandanya sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan” (Hanel, 2005). Jadi, Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut orangnya adalah sama. Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah disepakati bersama. Menurut Sumaryadi (2010:46) partisipasi berarti peran seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004:51). Menurut Rangkuti (2006:28) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan, pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut.

Usaha dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar tetap memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting yang harus dilakukan oleh pihak koperasi yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas

pelayanan kepada anggota merupakan salah satu kunci untuk mempertahankan anggota dan juga meningkatkan kepuasan anggota.

Citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan (Jefkins 2003:114). Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Citra didefinisikan Buchari Alma (2002:317) citra adalah, "Kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sesuatu".

Istijanto (2005:185) yang menyatakan bahwa perusahaan yang memiliki citra yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pada perusahaan koperasi loyalitas pelanggan dibuktikan melalui partisipasi aktif anggota dalam koperasinya. Dengan demikian citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota koperasi melalui kepuasan. Dengan kata lain, sebuah koperasi yang memiliki citra yang baik yang ditunjukkan dengan persepsi yang positif dari anggota koperasi sebagai pelanggan dan akan merasa puas sehingga meningkatkan partisipasi dari anggota.

Menurut Arief (2007:167) pengertian kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesesuaian antara harapan (*expectation*) konsumen dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Jika harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi/terlampaui maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi karena telah menciptakan kesenangan konsumen yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang menciptakan loyalitas konsumen dan salah satu bentuk loyalitas anggota dapat dilihat dari partisipasinya (Tjiptono, 2000:90) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Anggota akan membeli dari koperasi yang mereka anggap menawarkan nilai bagi anggota yang tertinggi, yaitu selisih antara

total manfaat yang diharapkan diperoleh anggota dari produk dan total pengorbanan yang diperkirakan anggota akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh dan menggunakan produk tersebut. Kepuasan berhubungan erat dengan partisipasi anggota koperasi, dimana anggota yang terpuaskan akan menjadi meningkat partisipasinya.

KPRI Handayani Semarang merupakan koperasi fungsional yang anggotanya adalah PNS UNNES baik dosen maupun tenaga administrasi. Secara kedudukan KPRI Handayani Semarang adalah koperasi tingkat primer, yaitu koperasi yang berkedudukan pada tingkat paling rendah dalam tata organisasi koperasi di Indonesia. Sebagai koperasi primer, KPRI Handayani Semarang menjadi anggota Pusat KPRI (PKPRI) Kota Semarang.

Dikeluarkannya Undang-undang No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian maka KPRI Handayani Semarang merubah Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga dengan pengesahan Nomor : 6424 d/B.H/PAD/KWK.11/IV/1996 pada tanggal 26 April 1996. Bersamaan itu pula KPRI Handayani Semarang telah memiliki Rencana Induk selama 20 tahun yaitu tahun 1996 sampai dengan 2016 yang terbagi dalam empat tahap dengan meliputi bidang usaha/kegiatan; simpan pinjam, pertokoan, distribusi, kesehatan, pendidikan, perumahan, dan jasa. Setelah ditetapkan Rencana Induk dan disetujui anggota maka adanya dinamika pengurus-pengawas pada setiap periode tetap mewujudkan pada citra usaha tahap demi tahap seperti maksud Rencana Induk tersebut.

Jumlah anggota KPRI Handayani Semarang sebanyak 1.709 orang dari tahun 2014-2016 yang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Partisipasi anggota sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan sebuah koperasi, karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dan paling penting dalam mencapai keberhasilan koperasi. Ada beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi, yaitu secara materi dan non-materi. Partisipasi anggota dapat meliputi partisipasi dalam demokrasi ekonomi koperasi, partisipasi dalam

permodalan, dan partisipasi dalam menggunakan jasa koperasi.

Sumber permodalan koperasi berasal dari simpanan yang dihimpun dari para anggota koperasi. Ada tiga jenis simpanan anggota yaitu simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Dari ketiga simpanan tersebut, simpanan sukarela diharapkan dapat lebih cepat memacu peningkatan sumber permodalan yang tujuan utamanya untuk mencukupi kebutuhan dana guna memenuhi permohonan pinjaman dari anggota koperasi. Dalam mengembangkan usahanya, koperasi membutuhkan modal usaha yang dapat dipenuhi melalui partisipasi anggota dalam hal permodalan. Pada observasi awal peneliti mendapatkan data mengenai perkembangan modal koperasi tahun 2014-2016 yang ditam-

pilkan pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1. data partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang dalam permodalan menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggotanya cukup tinggi didalam permodalan di KPRI Handayani Semarang yang disetiap tahun mengalami kenaikan. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi dalam fenomena yang terjadi pada KPRI Handayani Semarang menunjukkan bahwa permodalan yang disetorkan anggota mengalami kenaikan. Kondisi dilihat dari meningkatnya partisipasi aktif dalam penggunaan jasa koperasi khususnya dalam simpan pinjam yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Partisipasi Anggota KPRI Handayani Semarang dalam Permodalan

Keterangan	Jumlah Saldo (Rp)		
	2014	2015	2016
Simpanan Pokok	155.560.000	162.820.000	170.920.000
Simpanan Wajib	2.297.806.900	2.847.140.275	3.712.876.075
Simpanan Sukarela	2.409.965.391	3.234.628.501	3.826.975.319

Sumber: Data RAT KPRI Handayani Semarang, 2017

Tabel 2. Data Perkembangan Pendapatan Simpan Pinjam KPRI Handayani

No	Tahun	Jumlah simpan pinjam (Rp)
1	2014	3.440.750.484
2	2015	4.141.883.109
3	2016	4.141.883.109

Sumber : KPRI Handayani, 2017

Tabel 3. Pendapatan KPRI Handayani Semarang

No	Tahun	Jumlah simpan pinjam (Rp)
1	2014	7.841.582.638
2	2015	8.970.276.606
3	2016	9.438.397.028

Sumber : KPRI Handayani, 2016

Tabel 2 menunjukkan bahwa simpan pinjam mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pendapatan pada tahun 2014 sebesar Rp.3.440.750.484 dan mengalami kenaikan sebesar Rp.701.132.625 sehingga menjadi Rp.4.141.883.109. Kemudian pada tahun 2015 mengalami peningkatan kembali sebesar Rp.744.216.593 menjadi Rp.4.886.099.702 pada tahun 2016. Hal ini mengidentifikasi jika anggota sudah berpartisipasi aktif dalam melakukan transaksi simpan pinjam di koperasi tersebut.

Fenomena tingginya partisipasi anggota di KPRI Hadayani Semarang juga dikuatkan dengan data minat anggota dalam menggunakan jasa atau usaha koperasi dari tahun 2014-2016, berikut Tabel 3 adalah hasil total pendapatan usaha dalam menggunakan jasa koperasi di KPRI Handayani Semarang.

Berdasarkan data Tabel 3 diatas dalam pendapatan usaha KPRI Handayani Semarang pada tahun 2014 sebesar Rp. 7.841.582.638, kemudian pada tahun 2015 sebesar Rp. 8.970.276.606, dan pada tahun 2016 mendapatkan Rp.9.438.397.028. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pendapatan usaha KPRI Handayani Semarang selama tahun 2014-2016 selalu meningkat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota harus dilakukan sebaik mungkin sehingga dapat menarik anggota koperasi untuk berpartisipasi aktif dalam memanfaatkan jasa usaha dari koperasi. Baik buruknya kualitas pelayanan koperasi sangat berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota. Apabila pelayanan koperasi baik, partisipasi anggota juga baik, maka koperasi dapat mewujudkan tujuannya yaitu mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut tentu koperasi perlu dikelola dengan baik. Bahkan, karena tujuan dari koperasi tergolong lebih baik dibandingkan dengan tujuan dari perusahaan untuk dilakukannya pengelolaan yang jauh lebih baik pula Baswir (2000:131).

Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah berencana membubarkan sekitar 3.000 unit koperasi

yang tersebar di 35 kabupaten/kota karena tidak aktif menjalankan usahanya lebih dari dua tahun. Ia menyebutkan dari 25.996 unit koperasi yang terdaftar di Dinkop UKM Jateng, saat ini yang aktif hanya 21.455 unit koperasi. Dinkop UKM Jateng pada 2017 juga telah membubarkan 3.700-an unit koperasi dari 28 ribuan koperasi yang terdaftar.

Menurut Ganjar (2018), koperasi mampu menjadi pilar dan saka guru perekonomian Indonesia sebab koperasi memiliki kekuatan kolektif yakni dari, oleh, dan untuk anggota koperasi. Lompatan yang dilakukan koperasi sangat penting. Tidak hanya menjadi saka gurunya perekonomian Indonesia, tapi juga untuk menyambut revolusi industri yakni era industri yang antara lain ditandai dengan segala sesuatu yang serba digital dan otomatis. (<https://bisnis.tempo.com>)

Oleh karena itu apabila partisipasi anggota tidak dilaksanakan maka secara tidak langsung koperasi tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Untuk menjadi koperasi yang sehat, salah satunya adalah melakukan rapat anggota setiap tahun. KPRI Handayani Semarang tergolong sehat karna setiap tahunnya melaksanakan rapat anggota. Dengan partisipasi yang dilakukan setiap anggota maka akan berpengaruh terhadap perkembangan koperasi tersebut.

Sukses tidaknya atau berkembang dan bertumbuhnya suatu koperasi sangat tergantung kepada partisipasi dari para anggotanya yang berperan aktif dalam setiap kegiatan tersebut. Salah satu contoh KPRI Handayani yang sering mendapatkan penghargaan. Pada tahun 2015 KPRI Handayani mendapatkan penghargaan sebagai "Koperasi Berprestasi" di Tingkat Nasional. Kemudian pada tahun 2017 mendapatkan apresiasi akuntabilitas dari kepala dinas koperasi dan UMKM. (<http://diskopumkm.semarangkota.go.id>)

Melihat kenyataan tersebut diduga kualitas layanan dan citra koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi melalui kepuasan anggota sebagai variabel intervensi dalam usaha pengembangan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih

dalam sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan citra koperasi melalui kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota koperasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data, mencari informasi dengan tujuan menguji hipotesis dari suatu permasalahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI Handayani Semarang berjumlah 1079 orang. Karakteristik populasinya adalah seluruh anggota KPRI Handayani Semarang merupakan pegawai UNNES.

Populasi sebesar 1709 orang dihasilkan sampel sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, uji jalur, dan uji sobel.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra koperasi sebagai variabel bebas: (1) Kualitas Pelayanan pada KPRI Handayani merupakan tindakan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan. Berikut ini indikator yang digunakan yaitu keandalan, daya tanggap, keterjaminan, empati, dan keberwujudan fisik. (2) Citra dalam penelitian ini adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah persepsi anggota terhadap koperasi dengan indikator yaitu: a) Tanggung jawab sosial anggota dalam kegiatan b) Inovasi anggota untuk kopeasi c) Kualitas manajemen dalam koperasi dan d) Kepercayaan anggota terhadap koperasi.

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota. Kepuasan dalam penelitian ini pelanggan yakni anggota koperasi merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan dilihat dari indikatornya yakni a) Melakukan konfirmasi harapan b) Melakukan transaksi ulang dengan koperasi dan c) Ketersediaan untuk merekomendasi kepa-

da orang lain.

Sedangkan variabel terikat dari penelitian ini yaitu partisipasi anggota koperasi. Partisipasi anggota adalah keikutsertaan semua unsur terhadap semua kegiatan yang dilakukan KPRI Handayani Semarang dengan mendorong dan memberikan sumbangan tenaga, pikiran serta pertanggungjawaban sesuai dengan tujuan KPRI Handayani Semarang. Indikator partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu (1) partisipasi dalam permordan, (2) partisipasi dalam pemanfaatan jasa koperasi dan (3) partisipasi dalam RAT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di KPRI Handayani Semarang, populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Handayani Semarang dengan sampel penelitian sejumlah 95 anggota. Pada penelitian ini diperoleh hasil uji normalitas dengan menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov test*, dengan kepuasan anggota sebagai variabel dependen dihasilkan nilai Kolmogorof-Smirnov sebesar 1,114 dan signifikansi pada 0,167 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya hasil uji Kolmogorov-Smirnov dengan partisipasi anggota sebagai variabel dependen menunjukkan nilai sebesar 0,997 dan signifikansi pada 0,273 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi yang artinya data berdistribusi normal.

Diketahui bahwa semua variabel independen mempunyai nilai Tolerance $\geq 0,10$ dan *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen pada model regresi dengan kepuasan anggota dan partisipasi anggota sebagai variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan uji glejser untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas pada sampel penelitian. Diketahui bahwa hasil uji glejser dengan residual kepuasan anggota dan partisipasi anggota sebagai variabel dependen mempunyai nilai signifikansi untuk

semua variabel independen menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa di dalam model regresi dengan kepuasan anggota dan partisipasi anggota sebagai variabel dependen tidak mengandung heteroskedastisitas. Adapun hasil uji pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan output SPSS pada Tabel 4. diperoleh nilai t sebesar 3,547 dengan nilai signifikansi 0,001, maka H_1 yang berbunyi “Ada Pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Handayani Semarang” diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,354 dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota $(0,354)(0,354) = 0,1253$ atau 12,53%. Sehingga, apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka

nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,354, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Berdasarkan output SPSS pada Tabel 4 diperoleh nilai t sebesar 3,130 dengan nilai signifikansi 0,002, maka H_2 yang berbunyi “Ada pengaruh positif Citra Koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Handayani Semarang” diterima. Besarnya pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,312 dengan demikian pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota $(0,312)(0,312) = 0,0973$ atau 9,73%. Sehingga, apabila citra koperasi naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,312, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. Adapun hasil uji pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Hipotesis I (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.315	2.553		2.866	0.005
Kualitas Layanan	0.189	0.053	0.354	3.547	0.001
Citra Koperasi	0.285	0.091	0.312	3.13	0.002

Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data diolah, 2018

Tabel 5. Hasil Analisis Uji Hipotesis II (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.166	2.250		2.295	.024
Kualitas Layanan	.295	.048	.501	6.137	.000
Citra Koperasi	.191	.081	.190	2.362	.020
Kepuasan Anggota	.266	.088	.241	3.017	.003

Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber : Data diolah, 2018

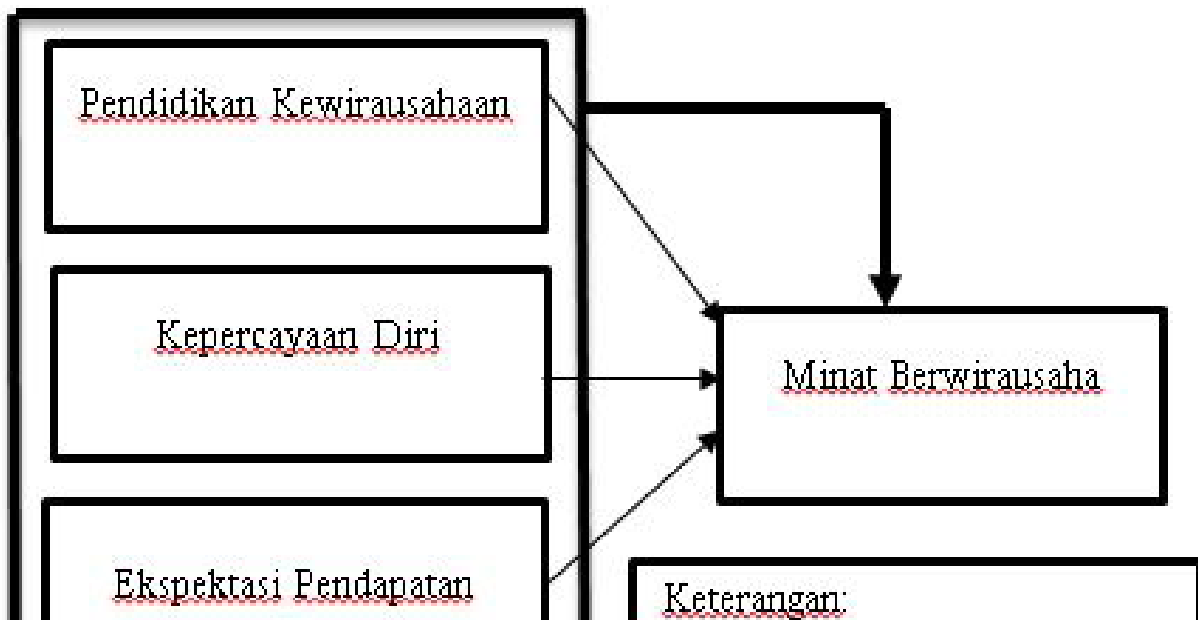
Berdasarkan output SPSS pada Tabel 5 diatas, diperoleh nilai t sebesar 6,137 dengan nilai signifikansi 0,000, maka H3 yang berbunyi “Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang” **diterima**. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,501 dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota $(0,501)(0,501) = 0,2510$ atau 25,1%. Sehingga, apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka nilai partisipasi anggota akan naik sebesar 0,501, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Berdasarkan output SPSS pada Tabel 5 diperoleh nilai t sebesar 2,362 dengan nilai signifikansi 0,020, maka H4 yang berbunyi “Ada pengaruh positif citra koperasi terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang” **diterima**. Besarnya pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,190 dengan demikian pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota $(0,190)(0,190) = 0,0361$ atau 3,61%. Sehingga, apabila citra koperasi naik satu sa-

tuan maka nilai partisipasi anggota akan naik sebesar 0,190, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Berdasarkan output SPSS pada tabel 5 diperoleh nilai t sebesar 3,017 dengan nilai signifikansi 0,003, maka H5 yang berbunyi “Ada pengaruh positif kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang” diterima. Besarnya pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,241 dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota $(0,241)(0,241) = 0,0581$ atau 5,81%. Sehingga, apabila kepuasan anggota naik satu satuan maka nilai partisipasi anggota akan naik sebesar 0,241, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Pembahasan terhadap hasil perhitungan data penelitian yang telah di uji analisis statistik tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel intervening akan dibahas secara lebih lanjut sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi melalui Kepuasan Anggota terhadap Partisipasi Anggota.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang diperoleh bertanda positif dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 0,1253 atau 12,53%. Sehingga, apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,354, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Handayani Semarang. Berdasarkan data yang sudah diolah, dapat diketahui bahwa besaran sumbangan atau kontribusi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu sebesar 0,354 yang berarti berpengaruh secara parsial hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dari hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada H_1 yang berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Handayani Semarang" diterima.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria baik, hal ini ditunjukkan dengan sebesar 52,63% anggota masuk dalam kategori sangat setuju, 44,21% anggota masuk dalam kategori setuju, 3,16% anggota masuk dalam kategori kurang setuju dan tidak ada anggota yang masuk dalam kategori tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KPRI Handayani Semarang sudah baik, dan perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga para anggota merasa terlayani dengan baik dan berdampak dalam peningkatan kepuasan anggotanya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Dharmasetiawan

(2010) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSP Kayuh Baimbai sebesar 95,6%.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono (2004:55). Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta lebih unggul dari pesaing dan konsumen yang mendapatkan pelayanan berkualitas akan merasa puas.

Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa citra koperasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang diperoleh bertanda positif dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, besarnya pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 0,0973 atau 9,73%. Sehingga, apabila citra koperasi naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,312, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa citra koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Berdasarkan data yang sudah diolah, dapat diketahui bahwa besaran sumbangan atau kontribusi citra koperasi terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu sebesar 0,312 yang berarti berpengaruh secara parsial hasil tersebut dapat diartikan bahwa citra koperasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dari hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada H_2 yang berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Handayani Semarang" diterima.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan

bahwa variabel citra koperasi termasuk dalam kriteria baik, hal ini ditunjukkan dengan sebesar 48,42% anggota masuk dalam kategori sangat setuju, 45,26% anggota masuk dalam kategori setuju, 6,32% anggota masuk dalam kategori kurang setuju dan tidak ada anggota yang masuk dalam kategori tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa citra koperasi di KPRI Handayani Semarang sudah baik, dan perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga berdampak dalam peningkatan kepuasan anggotanya.

Seseorang dapat saja salah dalam menilai suatu koperasi atau pihak lain, ini dapat terjadi karena apriori yang salah dari seseorang tersebut. Citra hubungan masyarakat yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat berkoperasi adalah citra koperasi yang beredar di masyarakat, dengan memiliki citra yang cukup baik dapat menarik anggota baru serta memperoleh kepercayaan dari para anggotanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra koperasi KPRI Handayani Semarang dapat dibangun melalui tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen serta kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Kusdayanti (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,132, nilai t sebesar 2,133 pada signifikansi 0,000 dan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KPRI Setia berpendapat bahwa citra koperasi dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 42% .

Citra itu sendiri bisa berperingkat baik, sedang, dan buruk. Citra buruk dapat melahirkan dampak yang negatif bagi operasi bisnis perusahaan dan juga dapat melemahkan kemampuan perusahaan bersaing. Jika anggota telah merasakan manfaat dari koperasi dan anggota mendapat kesan bahwa koperasi te-

lah melaksanakan nilai dan prinsip koperasi akan membentuk citra positif koperasi, maka anggota koperasi akan merasa puas pada koperasinya karena anggota telah memiliki rasa percaya terhadap koperasi tersebut.

Koperasi dapat maju dan berkembang apabila koperasi tersebut dapat membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Menurut Soemirat dan Ardianto (2003:112) citra itu sengaja diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pementukan citra. Jika koperasi memiliki citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pernyataan Buchari Alma (2002:317) yang dikutip oleh Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi bahwa citra adalah, "Kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sesuatu". Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh personaliti, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota. Jadi citra yang dimaksud disini adalah cara pandang pihak lain mengenai suatu badan usaha koperasi, aktivitas atau kenyataan yang ada, dimana citra koperasi terbentuk dari informasi-informasi yang diterima seseorang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang diperoleh bertanda positif dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 dengan diperoleh nilai t sebesar 6,137 dan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, besarnya pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota

adalah sebesar 0,2510 atau 25,1%. Sehingga, apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka nilai partisipasi anggota akan naik sebesar 0,501, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Berdasarkan data yang sudah diolah, dapat diketahui bahwa besaran sumbangan atau kontribusi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu sebesar 0,501 yang berarti berpengaruh secara parsial hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dari hasil ini menunjukkan t hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada H_3 yang berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang" diterima.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria baik, hal ini ditunjukkan dengan sebesar 52,63% anggota masuk dalam kategori sangat setuju, 44,21% anggota masuk dalam kategori setuju, 3,16% anggota masuk dalam kategori kurang setuju dan tidak ada anggota yang masuk dalam kategori tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KPRI Handayani Semarang sudah baik, dan perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga para anggota merasa terlayani dengan baik dan berdampak dalam peningkatan partisipasi anggotanya.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila manfaat yang diterima dari pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggotanya besar dan meningkat pula, contohnya kesiapan dalam melayani anggota, kemudahan dalam prosedur dan pelayanan dalam memahami keluhan dari anggota, penampilan karyawan yang rapi dan peralatan yang memadai serta sarana komunikasi yang mema-

dai. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dijadikan perhatian khusus dari koperasi dalam melakukan peningkatan partisipasi anggota.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Susanti (2012) yang menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam melakukan pinjaman pada KSP Rabi Jonggor, deskripsi kualitas layanan berada pada kategori sangat baik yakni memiliki rerata frekuensi sebesar 4,06% dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepemimpinan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Rabi Jonggor Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Hanel (1989) dalam Hendar (2010:171) yang menyatakan bahwa peningkatan pelayanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang penting bagi anggota untuk turut memberikan kontribusinya bagi pertumbuhan koperasi. Sedangkan pendapat Ropke (2003:52) dalam organisasi partisipasi ditandai dengan hubungan identitas yang dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai kepentingan dan kebutuhan anggotanya. Apabila kualitas pelayanan dari suatu koperasi baik maka akan meningkatkan partisipasi anggotanya untuk melakukan kegiatan perkoperasian.

Menurut Joesron (2005:14) pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Upaya untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar. Selebihnya perusahaan hendaknya juga terus berupaya agar pelanggan dapat menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan anggota kepada koperasi adalah wujud dari usaha-usaha koperasi dalam rangka mencapai tujuan dengan mempromosikan kepada anggota, karena anggota memiliki kedudukan yang unik yaitu sebagai pemilik sekaligus pelanggan, maka koperasi adalah perusahaan yang dikendalikan oleh anggota.

Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa citra koperasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang diperoleh bertanda positif dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, besarnya pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 0,0361 atau 3,61%. Sehingga, apabila citra koperasi naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,190, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa citra koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Berdasarkan data yang sudah diolah, dapat diketahui bahwa besaran sumbangan atau kontribusi citra koperasi terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu sebesar 0,190 yang berarti berpengaruh secara parsial hasil tersebut dapat diartikan bahwa citra koperasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dari hasil ini menunjukkan *t* hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada H4 yang berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang" diterima.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel citra koperasi termasuk dalam kriteria baik, hal ini ditunjukkan dengan sebesar 48,42% anggota masuk dalam kategori sangat setuju, 45,26% anggota masuk dalam kategori setuju, 6,32% anggota masuk dalam kategori kurang setuju dan tidak ada anggota yang masuk dalam kategori tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa citra koperasi di KPRI Handayani Semarang sudah baik, dan perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga berdampak dalam peningkatan partisipasi anggotanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat berkoperasi adalah citra koperasi yang beredar di masyarakat, dengan memiliki citra yang cukup baik dapat menarik anggota baru

serta memperoleh kepercayaan dari para anggotanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra koperasi KPRI Handayani Semarang dapat dibangun melalui tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen serta kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Jean Eikal Marna dan Yunia Wardi (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawt Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam yang menyatakan bahwa citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota baik secara langsung maupun tidak langsung. Citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 10,96%, hal ini menunjukkan bahwa jika citra koperasi meningkat maka partisipasi anggota koperasi juga akan meningkat. Demikian juga sebaliknya, jika citra koperasi menurun maka partisipasi anggota koperasi juga akan menurun. Peneliti Jean Eikal Marna dan Yunia Wardi juga menyatakan salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan meningkatkan citra koperasi terhadap suatu objek.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Buchari Alma. Buchari Alma menyatakan bahwa Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan meningkatkan citra koperasi. Citra didefinisikan Buchari Alma (2002:317) citra adalah, "Kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sesuatu". Citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan (Jefkins 2003:114). Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan meningkatkan citra koperasi.

Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Citra terbentuk berdasarkan pengeta-

huan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisaikan citra kita tentang suatu badan usaha atau kegiatan. Partisipasi ditentukan baik oleh persepsi anggota terhadap anggota terhadap koperasi, dimana persepsi anggota tersebut disebut sebagai citra.

Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kepuasan anggota mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang diperoleh bertanda positif dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, besarnya pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 0,0581 atau 5,81%. Sehingga, apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota akan naik sebesar 0,241, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Berdasarkan data yang sudah diolah, dapat diketahui bahwa besaran sumbangan atau kontribusi kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang yaitu sebesar 0,241 yang berarti berpengaruh secara parsial hasil tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan anggota mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dari hasil ini menunjukkan *t* hitung signifikan, maka hipotesis kerja pada H_5 yang berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang" diterima.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota termasuk dalam kriteria puas, hal ini ditunjukkan dengan sebesar 31,58% anggota masuk dalam kategori sangat puas, 58,95% anggota masuk dalam kategori puas, 9,47% anggota masuk dalam kategori kurang puas dan tidak ada

anggota yang masuk dalam kategori tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota di KPRI Handayani Semarang sudah merasa puas atau dengan kata lain sudah baik, dan perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga berdampak dalam peningkatan partisipasi anggotanya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan Utami (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Negeri Politeknik Pontianak, yang ditunjukkan dari uji *t* diperoleh *t* Hitung (7,632) > *t* tabel (1,674) dan nilai signifikan yang kurang dari 0,05. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 52,4%.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler 1999:52). Kepuasan berhubungan erat dengan partisipasi anggota koperasi, dimana anggota yang terpuaskan akan menjadi loyal dan meningkat partisipasinya. Anggota akan membeli dari koperasi yang mereka anggap menawarkan nilai bagi anggota yang tertinggi, yaitu selisih antara total manfaat yang diharapkan diperoleh anggota dari produk dan total pengorbanan yang diperkirakan anggota akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh dan menggunakan produk tersebut. Kepuasan berhubungan erat dengan partisipasi anggota koperasi, dimana anggota yang terpuaskan akan meningkatkan partisipasinya terhadap koperasi. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan.

Hasil penelitian diatas diperoleh dari hasil penilaian responden setelah menggunakan jasa koperasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Arief, menurut Arief (2007:167) kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesesuaian antara harapan (expectation) konsumen/anggota dengan persepsi konsumen/anggota terhadap pelayanan yang diterima. Jadi seorang konsumen akan bisa mengatakan puas

atau tidak setelah menggunakan atau mengkonsumsi barang/jasa dan membandingkan antara harapan dan persepsi mereka atas pelayanan yang diterima. Untuk mengetahui bahwa seorang konsumen/anggota puas menurut Irawan (2009:37) ada lima faktor penentu kepuasan dan salah satunya yaitu kualitas layanan. Menurut (Tjiptono, 2007:164) apabila harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi/terlampau maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi karena telah menciptakan kesenangan konsumen yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang menciptakan loyalitas konsumen. Pada perusahaan koperasi loyalitas pelanggan dibuktikan melalui partisipasi aktif anggota dalam koperasinya.

Kepuasan pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan yang pertama adalah bila penjual memberikan informasi yang berlebih terhadap pelanggan, maka pelanggan akan mempunyai pengharapan yang terlalu tinggi, sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi informasi kepada pelanggan, pelanggan akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut sehingga transaksi tidak akan terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian dari kepuasan anggota berpengaruh pada partisipasi anggota. Oleh karena itu pengurus dan karyawan harus tetap menjaga kepuasan agar partisipasi terhadap koperasi lebih meningkat. Salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanan pada anggota koperasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota perlu dijadikan perhatian khusus dari koperasi dalam melakukan peningkatan partisipasi anggota. Karena kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan partisipasi pelanggan, dimana pelanggan yang terpuaskan akan meningkat partisipasinya terhadap koperasi tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota melalui Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota melalui kepuasan anggota sebesar 33,6%. Hal ini menunjukkan semakin baiknya kualitas pelayanan akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan anggota yang diharapkan akan meningkatkan partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dengan kata lain, kepuasan anggota telah menjadi mediasi parsial dalam pengaruh peningkatan kualitas pelayanan. Seperti yang diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 25,1%, kemudian setelah adanya kepuasan anggota sebagai intervening meningkat menjadi 33,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan anggota di KPRI Handayani Semarang telah menjadi mediasi parsial dalam pengaruh peningkatan kualitas pelayanan, selanjutnya bagi koperasi perlu dijadikan pedoman untuk harus selalu dijaga dan tingkatkan, sehingga para anggota merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan dan berdampak dalam peningkatan partisipasi anggotanya.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila manfaat yang diterima dari pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggotanya besar dan meningkat pula, contohnya kesiapan dalam melayani anggota, kemudahan dalam prosedur dan pelayanan dalam memahami keluhan dari anggota, penampilan karyawan yang rapi dan peralatan yang memadai serta sarana komunikasi yang memadai. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dijadikan perhatian khusus dari koperasi anggota sehingga merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan yang selanjutnya akan berdampak dalam peningkatan partisipasi anggota.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan Wardana (2015) yang menyatakan kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Pernyataan dari Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi (2014) bahwa pada perusahaan koperasi loyalitas pelanggan dibuktikan melalui partisipasi aktif anggota dalam koperasinya. Pada kualitas pelayanan kepada para anggota, dengan peningkatan kualitas layanan tersebut akan meningkatkan kepuasan para anggota dan akan meningkatkan jumlah anggota maupun modal koperasi.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono (2004:55). Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta lebih unggul dari pesaing dan konsumen yang mendapatkan pelayanan berkualitas akan merasa puas.

Apabila kualitas pelayanan yang baik, maka dapat memberikan kepuasan kepada anggota atau pelanggan. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dalam kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan koperasi.

Pengaruh Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota melalui Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota melalui kepuasan anggota sebesar 11,13%. Hal ini menunjukkan semakin baiknya citra koperasi

akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan anggota yang diharapkan akan meningkatkan partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. Dengan kata lain, kepuasan anggota telah menjadi mediasi parsial dalam pengaruh peningkatan citra koperasi. Seperti yang diketahui pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 3,61%, kemudian setelah adanya kepuasan anggota sebagai *intervening* meningkat menjadi 11,13%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan Rahayu (2014) menyatakan bahwa pengaruh langsung citra perusahaan/*company image* terhadap loyalitas sebesar 0,202 berpengaruh positif dan signifikan merupakan jalur dominan dibandingkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,006.

Pernyataan dari Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi (2014) bahwa selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, partisipasi anggota juga dapat dipengaruhi oleh citra koperasi. Perusahaan merancang suatu identitas atau penetapan posisi (*positioning*) untuk membentuk citra masyarakat (persepsi masyarakat) terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh ransangan dari luar dan juga unsur perasaan atau emosi manusia. Bagi perusahaan memiliki citra yang baik merupakan faktor yang sangat penting karena akan memberikan berbagai macam manfaat. Citra yang baik dapat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya partisipasi anggota koperasi. Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh anggota pada citra koperasi akan memberikan kepuasan kepada anggota.

Hal ini sejalan dengan pendapat Istijanto (2005:185) yang menyatakan bahwa perusahaan yang memiliki citra yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pada perusahaan koperasi loyalitas pelanggan dibuktikan melalui partisipasi aktif anggota dalam koperasinya.

Dengan demikian citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota koperasi melalui kepuasan. Dengan kata lain, sebuah koperasi yang memiliki citra yang baik yang ditunjukkan dengan persepsi yang positif dari anggota koperasi sebagai pelanggan dan akan merasa puas sehingga meningkatkan partisipasi dari anggota.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan antara lain: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh parsial sebesar 12,53% terhadap kepuasan anggota pada KPRI Handayani Semarang. (2) Citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh parsial sebesar 9,73% terhadap kepuasan anggota pada KPRI Handayani Semarang. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh parsial sebesar 25,1% terhadap partisipasi anggota pada KPRI Handayani Semarang. (4) Citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh parsial sebesar 3,61% terhadap partisipasi anggota pada KPRI Handayani Semarang. (5) Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan sebesar dengan pengaruh parsial 5,81% terhadap partisipasi anggota pada KPRI Handayani Semarang. (6) Ada pengaruh positif secara langsung maupun tidak langsung sebesar dengan pengaruh total sebesar 33,6% antara kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Handayani Semarang. (7) Ada pengaruh positif secara langsung maupun tidak langsung sebesar dengan pengaruh total sebesar 11,13% antara citra koperasi melalui kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota pada KPRI Handayani Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini antara lain: (1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan KPRI

Handayani berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan terhadap partisipasi anggota, dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori baik, namun masih perlu adanya peningkatan pada hal yang berkaitan dengan keandalan para karyawan koperasi dalam melayani para anggotanya, seperti kesigapan dalam pelayanan dan pelayanan sesuai prosedur. Karena ini merupakan salah satu hal yang pertama kali sering dirasakan bagi anggota koperasi yang bisa dijadikan penilaian apakah kualitas pelayanan koperasi baik atau tidak. (1) mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. (2) Berdasarkan hasil penelitian dari citra koperasi dalam kategori tinggi sehingga koperasi harus dapat mempertahankan citra koperasi yang sudah baik tersebut agar citra koperasi meningkat dan berdampak pada peningkatan kepuasan anggota koperasi. Karyawan juga harus meningkatkan kepercayaan anggota serta inovasi yang telah dilakukan sebelumnya. Terlebih pada aspek tanggung jawab sosial, salah satunya saran yang dapat diberikan adalah pihak manajemen koperasi hendaknya menginfokan kembali adanya asuransi kematian berupa potongan pinjaman kepada anggota koperasi yang meminjam dan telah meninggal dunia karna sebagian anggota tidak mengetahui hal tersebut. (3) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota, oleh karena itu pengurus dan karyawan koperasi harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota yang sudah baik agar anggota dapat setia dalam penggunaan jasa yang telah disediakan oleh koperasi. Apabila anggota sudah merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan selanjutnya partisipasi anggota terhadap koperasi juga akan meningkat. (4) Berdasarkan hasil penelitian dari partisipasi anggota dalam kategori baik, dalam permodalan seperti kegiatan pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib maupun simpanan sukarela. Namun saat anggota menghadiri Rapat Anggota Tahunan (RAT) masih banyak anggota yang kurang aktif dan tidak menghadiri undangan. Maka

perlu ditingkatkan kembali partisipasi anggota dalam menghadiri RAT sehingga seluruh anggota diharapkan dapat ikutserta berperan untuk kemajuan koperasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur, kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Melalui Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Handayani Semarang" dengan baik. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, saran dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan tidak mengurangi rasa hormat, pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada: (1) Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Semarang; (2) Drs. Heri Yanto MBA, PhD, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik; (3) Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan administrasi perijinan selama penyusunan skripsi; (4) Dr. Kardoyo, M.Pd, Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing
- Baswir, Revrison. 2000. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta : BPEP Yogyakarta
- Buchari, Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Dharmasetiawan. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis edisi 1*. Riau: Universitas Islam Indragiri
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hendar, dan Kusnadi. 2010. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Irawan D, Handi. 2003. *Mengukur Citra Perusahaan*. <http://www.Frontfier.co.id> (Diakses 20 April 2017 pukul 20:39)
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jaesron. 2005. *Manajemen Strategi Koperasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Jawa Tengah Akan Bubarkan 3.000 Koperasi dalam <https://bisnis.tempo.co> (Diakses 7 Januari 2019 pukul 08:39)
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations Edisi kelima*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Kusdayanti, Niken. 2016. *Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Laporan Pertanggungjawaban pengurus dan pengawas KPRI Handayani pada Rapat Anggota Tahunan Buku 2014 - 2016. Semarang
- Marna, Jean Elikal dan Yunia Wardi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam*. Agam
- Penghargaan Koperasi Berprestasi Tingkat Nasional pada Tahun 2015 dalam <http://diskopumkm.semarangkota.go.id> (Diakses 15 April 2017 pukul 19.45)
- Rahayu, Basuki Sri dan Endang Saryanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah*. Surakarta: STIE Adi Unggul Bhirawa
- Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi*

Teori dan Manajemen. Bandung: Salemba Empat

Ropke, Jochen. 2003. *Teori dan Manajemen*. Penerjemah Hj. Sri Djatnika S.Arifin. Jakarta: Salemba Empat

Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Percanaan pembangunan daerah otonom dan pemberdayaan masyarakat*. Jakarta: Citra utama

Susanti, Ira. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepemimpinan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Rabi Jonggor Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat. Padang: FE Universitas Negeri Padang

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfacation*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta :

penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Servise (TQS)*. Yogyakarta. Andi

Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Pengkoperasian Indonesia

Utami, Riza dkk. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi pada Koperasi Pegawai Negeri Polteknik Pontianak. Pontianak: FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak

Wardana, Raditya Wisnu dan Untung Sriwidodo. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Mobile Banking. Surakarta: FE Universitas Slamet Riyadi