



## **INTERAKSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN AL-HIDAYAH PERGURUAN DIPONEGORO UNIT RAWAMANGUN**

**Nurul Fikriah<sup>1</sup>, Darwin Hartono<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Indraprasta PGRI

\* E-mail: [darwinhartono.state@gmail.com](mailto:darwinhartono.state@gmail.com)

**Abstrak:** Loyalitas merupakan kunci mencapai tujuan kolaboratif kepentingan anggota koperasi. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dan dijaga koperasi, karena hal ini didasarkan pada perspektif anggota, anggotalah yang merasakan manfaat dan kehadiran koperasi. Citra koperasi merupakan representasi penilaian-penilaian dari anggota, anggota potensial, non anggota maupun pihak-pihak lain seperti mitra kerja koperasi terhadap koperasi. Citra koperasi yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan anggota maupun non anggota serta pihak lain untuk terlibat didalam kewirausahaan koperasi. Makna penulisan penelitian ini adalah menganalisa interaksi kualitas layanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun Jakarta. Kategori penelitian ialah penelitian berkategori asosiatif dengan kuantitatif sebagai pendekatannya. Adapun jumlah responden dalam penelitian adalah anggota koperasi karyawan sebanyak 60 orang. Dengan demikian, maka semua anggota koperasi dijadikan sebagai responden atau dikenal dengan istilah sensus atau sampel jenuh dalam sampling tekniknya. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dengan dibantu skala *likert* dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu dalam situasi bersama-sama terdapat interaksi positif antara kualitas layanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan. Sedangkan secara parsial atau individu, terdapat interaksi positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan dan juga terdapat interaksi positif antara citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan. Dengan menggunakan uji pra syarat normalitas melalui uji liliefors dihasilkan data normal sehingga dengan demikian persebaran data yang didapatkan dinyatakan normal dan terdistribusi baik.

**Kata Kunci:** *kualitas layanan, citra koperasi, loyalitas anggota koperasi*

### **PENDAHULUAN**

Untuk mendukung perekonomian agar selalu tumbuh maka perlu adanya berbagai tindakan nyata antara lain menumbuhkan pemberdayaan nasional ekonomi yang salah satunya berbasis pada kerakyatan yaitu koperasi. Koperasi merupakan bagian strategis dari perekonomian nasional. Pemerintah secara meyakinkan menjadikan bahwa koperasi sebagai salah satu denyut nadi dan tempat utama bagi ekonomi kerakyatan (Cholifatul, 2019). Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun merupakan lembaga keuangan yang sudah melakukan Rapat Anggota Tahunan ke-31.

## INTERAKSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN AL-HIDAYAH PERGURUAN DIPONEGORO UNIT RAWAMANGUN

Sesuai hasil Rapat Anggota Tahunan pada tahun buku 2018, hingga 3 Maret 2018, memiliki 130 orang anggota koperasi yang aktif. Koperasi Karyawan Al-Hidayah sendiri memiliki modal sebesar Rp 524.769.110,00 yang didapatkan dari simpanan anggota, donasi dan modal donasi. Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro unit Rawamangun menyediakan usaha simpan pinjam, usaha perdagangan, usaha jasa kantin dan usaha jasa foto copy.

Keberadaan koperasi tentu diharapkan agar bisa mendukung perekonomian negara dan mensejahterahkan anggotanya. Koperasi secara khusus harus mampu terlibat dalam kegiatan kewirausahaan seperti dagang dan jasa agar dapat menjaga loyalitas anggotanya. Loyalitas adalah salah satu kunci untuk mencapai tujuan kolaboratif untuk kepentingan anggota koperasi. Jika anggota enggan berpartisipasi terhadap koperasi, maka koperasi akan sulit berkembang. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam loyalitas anggota. Kualitas pelayanan ini didasarkan pada perspektif anggota, bukan perspektif koperasi. Karena anggotalah yang merasakan jasa koperasi, maka anggotalah yang dapat menilai kualitas jasa tersebut. Penilaian anggota tentang kualitas pelayanan merupakan bagian yang komprehensif untuk keunggulan layanan koperasi.

Aspek penting lainnya yaitu citra. Citra merupakan representasi penilaian-penilaian dari anggota, anggota potensial, non anggota maupun pihak-pihak lain seperti mitra kerja koperasi (Agustina, 2018). Citra koperasi yang baik bertujuan agar koperasi tetap memberikan manfaat kepada orang lain di sekitarnya. Citra koperasi diartikan sebagai penilaian kepada koperasi yang terbentuk melalui pandangan dan pengalaman anggota dan non anggota. Citra koperasi mengacu pada karakteristik fisik seperti nama, bangunan, produk, layanan. Citra itu mewakili seluruh kesan yang dinilai masyarakat umum terhadap koperasi dan produk serta pelayanannya. Citra koperasi merupakan faktor yang sering memengaruhi pilihan anggota pada sektor jasa dibandingkan dengan sektor produk. Jika koperasi ingin menarik dan mempertahankan anggota, tentu sangat penting untuk mengembangkan dan mempertahankan citra yang baik dan kuat.

### **METODE**

Penelitian ini termasuk dalam jenis asosiatif dengan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian asosiatif terdiri dari dua variabel atau lebih yang pada

akhirnya menganalisa pola hubungan yang terjadi di dalam variabel penelitian tersebut (Sugiyono, 2011). Dengan demikian, berfungsi sebagai upaya melakukan penjelasan, peramalan dan pengontrol permasalahan dalam penelitian atau gejala. Hubungan yang terbentuk bisa jadi pola hubungan sebab-akibat yaitu variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Pendekatan secara kuantitatif seyoganya memiliki manfaat yaitu terstruktur, terencana dan sistematis saat dimulainya penelitian hingga pembuatan desainnya. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh anggota koperasi karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun yang berjumlah 60 orang dan berusia 21 hingga 60 tahun yang telah menjadi anggota lebih dari 5 tahun dan dianggap mumpuni menjawab. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia:

**Tabel 1.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	34	56,7%
2	Wanita	26	43,3%

Sumber: Olah peneliti (2022)

**Tabel 2.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 25 tahun	3	5%
2	26-40 tahun	43	71,7%
3	41-50 tahun	6	10%
4	> 50 tahun	8	13,3%

Sumber: Olah peneliti (2022)

Bentuk data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu primer melalui kuesioner dengan pilihan menggunakan skala *likert*. Analisa data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Melalui cara analisa tersebut maka persamaan fungsi regresi linier yaitu (Sugiyono, 2017):

$$Y_{it} = \alpha + \beta_1 KL_{it} + \beta_2 CK_{it}$$

# INTERAKSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN AL-HIDAYAH PERGURUAN DIPONEGORO UNIT RAWAMANGUN

Dimana:

$Y_{it}$  = loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah

$\alpha$  = konstanta loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah

$\beta_1$  = koefisien regresi kualitas layanan Koperasi Karyawan Al-Hidayah

$KL_{it}$  = kualitas layanan Koperasi Karyawan Al-Hidayah

$\beta_2$  = koefisien regresi citra koperasi Koperasi Karyawan Al-Hidayah

$CK_{it}$  = citra koperasi Koperasi Karyawan Al-Hidayah

Kemudian untuk menyatakan keabsahan kuesioner penelitian dilakukan uji validitas melalui uji *product moment* dan uji reliabilitas melalui uji koefisien *alpha cronbach's* dan terakhir agar memastikan prasyarat data perlu uji normalitas melalui uji liliefors.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berikut uji validitas Loyalitas Anggota, Kualitas Layanan dan Citra Koperasi menggunakan *product moment*:

**Tabel 3.**  
**Uji Validitas Loyalitas Anggota, Kualitas Layanan, Citra Koperasi**

Kuesioner	r-hitung LA	r-hitung KL	r hitung CK	r-tabel	Kesimpulan
P1	0.5892	0.5894	0.5293	0.2542	Sah
P2	0.6491	0.5382	0.4806	0.2542	Sah
P3	0.6857	0.6882	0.4169	0.2542	Sah
P4	0.7319	0.7549	0.7846	0.2542	Sah
P5	0.4941	0.6664	0.4513	0.2542	Sah
P6	0.5721	0.6501	0.6708	0.2542	Sah
P7	0.7629	0.7491	0.7469	0.2542	Sah
P8	0.6952	0.7103	0.7514	0.2542	Sah
P9	0.4766	0.6868	0.7760	0.2542	Sah
P10	0.5030	0.7961	0.5143	0.2542	Sah
P11	0.7309	0.7021	0.7317	0.2542	Sah
P12	0.7721	0.7552	0.6080	0.2542	Sah
P13	0.7015	0.8084	0.7538	0.2542	Sah
P14	0.6019	0.7079	0.6886	0.2542	Sah
P15	0.7295	0.7474	0.7895	0.2542	Sah

*Sumber: Olah peneliti (2022)*

Mengamati tabel uji validitas *product moment* diatas, pada tiap tabel loyalitas anggota, kualitas layanan dan citra koperasi didapatkan bahwa keseluruhan pertanyaan pada kuesioner dinyatakan sah atau valid. Berikut adalah hasil uji reliabilitas loyalitas anggota, kualitas layanan dan citra koperasi melalui uji *alpha cronbach's*:

**Tabel 4.**  
**Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Hasil Uji	Nilai AC	Kesimpulan
1	Loyalitas Anggota	0.8879	0.60	Reliable
2	Kualitas Layanan	0.9266	0.60	Reliable
3	Citra Koperasi	0.8891	0.60	Reliable

Sumber: Olah peneliti (2022)

Mengamati tabel uji reliabilitas *alpha cronbach's*, dinyatakan bahwa variabel loyalitas anggota, kualitas layanan dan citra koperasi didapatkan bahwa keseluruhan pertanyaan pada kuesioner dinyatakan reliable, sehingga dapat dinyatakan sah dalam mengungkapkan permasalahan penelitian. Berikut merupakan uji normalitas melalui uji liliefors:

**Tabel 5.**  
**Uji Normalitas**

No	Variabel	$LO_{hitung}$	$LO_{tabel}$	Kesimpulan
1	Loyalitas Anggota	0,1069	0,1143	Normal
2	Kualitas Layanan	0,1121	0,1143	Normal
3	Citra Koperasi	0,1020	0,1143	Normal

Sumber: Olah peneliti (2022)

Mengamati tabel uji normalitas liliefors pada variabel loyalitas anggota, kualitas layanan dan citra koperasi didapatkan bahwa  $LO_{hitung}$  seluruh variabel bernilai kecil atau rendah dibandingkan dengan  $LO_{tabel}$ , sehingga pengujian normalitas data dinyatakan normal. Adapun hasil pengujian regresi berganda yaitu sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
**Hasil Regresi Loyalitas Anggota**

Variabel	Koefisien Regresi	T Statistik	T Tabel
Kualitas Layanan ( $X_1$ )	0,39	10,82	2,002
Citra Koperasi ( $X_2$ )	0,59	13,79	2,002
Konstanta	6,24		
Koefisien Determinasi	0,940		
F Statistik	210,4		
F Tabel	2,38		

Sumber: Olah peneliti (2022)

Mengamati hasil regresi di tabel 6 diatas, persamaan regresi terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,24 + 0,39 KL_{it} + 0,59 CK_{it}$$

## INTERAKSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN AL-HIDAYAH PERGURUAN DIPONEGORO UNIT RAWAMANGUN

Bilangan konstanta atau nilai tetap 6,24 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan dan citra koperasi tidak berubah atau sama dengan 0, maka loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun meningkat sebesar 6,24.

Nilai koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,39. Hal ini diartikan bahwa kualitas layanan berhubungan positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun. Jika terdapat peningkatan kualitas layanan sebesar 1 kali, maka loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun meningkat sebesar 0,39.

Nilai koefisien regresi citra koperasi sebesar 0,59. Hal ini diartikan bahwa citra koperasi berhubungan positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun. Jika terdapat peningkatan citra koperasi sebesar 1 kali, maka loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun meningkat sebesar 0,59.

### **PEMBAHASAN**

Mengamati hasil yang ada pada tabel 6, koefisien determinasi sebesar 0,940 atau 94,0 persen. Maka dapat dimaknai bahwa kualitas layanan dan citra koperasi mendeterminasi loyalitas anggota sebesar 94,0 persen. Dan sisanya yaitu 6,0 persen disebabkan hal lain yang tidak diteliti.

Mengamati hasil yang ada pada uji serempak menunjukkan bahwa terdapat interaksi positif kualitas layanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan Al-Hidayah. Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Wasiman, 2017), (Hermawan, 2018), (Cholifatul, 2019) dan (Marlyna, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra atau *image* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan atau nasabah atau konsumen pada umumnya melakukan pembelian kembali terhadap produk yang dipercayai dan memberikan kepuasan terbaik bagi dirinya. Hal inilah yang membuat setiap perusahaan termasuk koperasi harus menjaga kualitas produknya agar disenangi masyarakat atau anggota koperasi disertai pelayanan yang ramah dan kemudahan dalam bertransaksi.

Hasil olah data secara parsial menunjukkan adanya interaksi positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan Al-Hidayah. Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Dharma, 2017), (Mutmainnah, 2017), (Putri, 2019) dan (Yasin, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator keberhasilan yang dapat berpengaruh terhadap daya saing organisasi. Artinya bahwa kualitas layanan merupakan sebuah jasa yang dilakukan pihak koperasi untuk memenuhi harapan anggota. Untuk menjaga hal tersebut kualitas layanan perlu ditingkatkan, misalnya seperti pengurus koperasi memberikan kemudahan kepada anggota dalam menggunakan jasa koperasi, kesigapan pengurus dalam menanggapi komplain anggota, dan keramahan dalam melayani anggota. Dengan demikian, akan memberikan dampak positif bagi loyalitas anggota koperasi. Anggota koperasi yang loyal cenderung akan tetap bertahan serta akan merekomendasikan koperasi tersebut kepada orang lain atau karyawan yang belum menjadi anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah.

Terakhir, hasil olah data secara parsial menunjukkan adanya interaksi positif antara citra koperasi terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan Al-Hidayah. Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Agustina, 2018), (Dewi, 2019), (Subagja & Susanto, 2019) dan (Rizalfallal, 2020) yang menyatakan bahwa citra merupakan gambaran kesan yang diterima masyarakat mengenai perusahaan dan produknya. Citra perusahaan antara lain nama baik perusahaan, reputasi, ataupun spesifikasinya yang sering sebagai ukuran yang memengaruhi keputusan konsumen pada sektor jasa dan sektor produk. Dengan makna lain, citra koperasi juga salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Menjaga citra koperasi yang baik adalah kewajiban seluruh pengurus dan anggota koperasi. Untuk menjaga hal tersebut citra koperasi perlu ditingkatkan. Perlu memberikan kesan yang menarik seperti kebijakan mengadakan *doorprize* atau bazar untuk anggota koperasi, pembagian SHU anggota selalu tepat waktu dan tingkat suku bunga simpanan yang kompetitif. Dengan begitu, anggota yang mempunyai pengalaman kesan menarik pada koperasi akan memiliki penilaian positif. Mereka akan percaya dan selalu menggunakan jasa koperasi bahkan merekomendasikan pada orang lain. Hal tersebut bertujuan untuk menjadikan anggota semakin loyal pada koperasi yang pada akhirnya terbentuklah citra baik pada masyarakat..

# INTERAKSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI KARYAWAN AL-HIDAYAH PERGURUAN DIPONEGORO UNIT RAWAMANGUN

## SIMPULAN

Kualitas layanan dan citra koperasi terbukti secara serempak atau bersama-sama memiliki interaksi positif kepada loyalitas Anggota. Semakin tinggi kualitas layanan dan semakin terjaga citra koperasi maka loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun juga akan semakin meningkat.

Kualitas layanan terbukti memiliki interaksi positif terhadap loyalitas anggota. Pelayanan yang ramah, proses pinjaman tidak dipersulit, gedung bersih dan rapi, profesional dan penuh tanggung jawab. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada anggota maka loyalitas anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun semakin meningkat pula.

Citra koperasi terbukti memiliki interaksi positif terhadap loyalitas anggota. Minat dan nilai citra koperasi karyawan Al-Hidayah sangatlah baik dan memuaskan karena selalu memberikan pelayanan secara profesional sehingga sangat memudahkan anggota dalam proses menggunakan jasa pelayanan. Semakin baik citra koperasi dipastikan dapat menarik anggota lain dan mempertahankan loyalitas anggota lama Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun.

## REFERENSI

- Agustina. 2018. *Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BANK BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, Vol. 6, No. 2.
- Cholifatul, Imi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pada Koperasi Pemuda Buana "KOPENA" Cabang Pemalang)*.
- Dewi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Sari Jaya Sedana di Klungkung*. Warmadewa Economic Development Journal, Vol. 2, No. 1.
- Dharma. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol. 6, No. 1.

- Hermawan, Andi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Pegawai Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia.*
- Marlyna. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Panin, Tbk. Di Kota Batam.*
- M. Rizalfalal., M. Hufron., Fahrurrozi Rahman. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kcp Unit Lawang).* In Search Journal, Riset Manajemen, Vol. 09, No. 09.
- Mutmainnah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.* Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 10, No. 2.
- Putri. 2019. *The Influence of Satisfaction on Service Quality and Interest Rate on Customer Loyalty Deposit at BPR LPN Pasar Baru Sawahlunto.* Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Vol. 3, No. 1.
- Subagja & Susanto. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza.* Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol. 7, No. 1.
- Wasiman. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Property Di Kota Batam.* Jurnal Ilmiah Manajemen UPB, Vol. 5, No. 2.
- Yasin, Nur. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KSPPS BMT KARISMA Magelang).*