

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota yang dimediasi oleh Citra Koperasi. Dalam pengolahan data dilakukan uji kualitas data dan hipotesis dengan variasi responden dan ukuran sampel yang berbeda. Pada uji kualitas data dilakukan dua cara pengukuran yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan 30 data responden yang merupakan anggota koperasi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Sedangkan pada uji hipotesis dalam penelitian menggunakan 120 data responden yang merupakan anggota Koperasi Bhakti Arthama Fiskal (KBA Fiskal) Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini untuk melihat kelayakan setiap butir pernyataan dari masing-masing variabel yang dibuat sebagai kuesioner apakah valid atau tidak valid untuk digunakan sebagai pengambilan data penelitian. Komponen yang diteliti dalam penelitian ini merupakan variabel-variabel penelitian yang meliputi Kepuasan Anggota (Y), Kualitas Pelayanan (X) dan Citra Koperasi (M).

Pengujian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian yang telah dibuat kepada responden diluar kriteria populasi sasaran. Kuesioner berupa Google Form kemudian disebar secara online kepada

uji coba sampel yang merupakan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, hal ini dikarenakan permasalahan yang hampir serupa dengan objek penelitian yang dilakukan. Dari perolehan data, jumlah pengambilan data yang dilakukan untuk uji validitas adalah sebanyak 30 responden. Berikut hasil pengolahan data dari uji validitas:

Tabel IV.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Kepuasan Anggota (Y)	1	0.613399	0.361	VALID
	2	0.675550	0.361	VALID
	3	0.524235	0.361	VALID
	4	0.592701	0.361	VALID
	5	0.490879	0.361	VALID
	6	0.796195	0.361	VALID
	7	0.784270	0.361	VALID
	8	0.681705	0.361	VALID
	9	0.618436	0.361	VALID
	10	0.576455	0.361	VALID
	11	0.753412	0.361	VALID
	12	0.687915	0.361	VALID
	13	0.738567	0.361	VALID
	14	0.648597	0.361	VALID
	15	0.692278	0.361	VALID
	16	0.691297	0.361	VALID
	17	0.803887	0.361	VALID
Kualitas Pelayanan (X)	18	0.614742	0.361	VALID
	19	0.737416	0.361	VALID
	20	0.704739	0.361	VALID
	21	0.778160	0.361	VALID
	22	0.654947	0.361	VALID
	23	0.401052	0.361	VALID
	24	0.582848	0.361	VALID
	25	0.579299	0.361	VALID
	26	0.499159	0.361	VALID
	27	0.538750	0.361	VALID

	28	0.527934	0.361	VALID
	29	0.530613	0.361	VALID
	30	0.597987	0.361	VALID
	31	0.597221	0.361	VALID
	32	0.433559	0.361	VALID
	33	0.456704	0.361	VALID
	34	0.590385	0.361	VALID
	35	0.680541	0.361	VALID
	36	0.793422	0.361	VALID
Citra Koperasi (M)	37	0.676065	0.361	VALID
	38	0.639497	0.361	VALID
	39	0.605377	0.361	VALID
	40	0.647338	0.361	VALID
	41	0.523433	0.361	VALID
	42	0.700255	0.361	VALID
	43	0.601449	0.361	VALID
	44	0.563844	0.361	VALID
	45	0.448581	0.361	VALID
	46	0.511127	0.361	VALID
	47	0.451776	0.361	VALID
	48	0.695948	0.361	VALID

Sumber: Microsoft Excel., data diolah oleh peneliti

Tabel IV.1 merupakan ringkasan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel. Kuesioner berjumlah 48 butir pernyataan yang bersifat positif dan negatif. Jumlah butir masing-masing variabel terdiri dari Kepuasan Anggota (Y) sebanyak 17 butir pernyataan, Kualitas Pelayanan (X) sebanyak 19 butir pernyataan dan Citra Koperasi (M) sebanyak 12 butir pernyataan.

Uji validitas ini dilakukan dengan mengkomparasi nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap butir pernyataan dengan nilai signifikan 0,05. Nilai r_{hitung} merupakan koefisien korelasi yang masing-masing butir pernyataan

dihitung menggunakan fungsi Korelasi Pearson. Sedangkan nilai r_{tabel} dari 30 responden uji sampel dalam penelitian ini adalah 0.361. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa ke 48 butir pernyataan yang terdiri dari variabel Kepuasan Anggota (Y), Kualitas Pelayanan (X) dan Citra Koperasi (M) dinyatakan VALID karena besar nilai r_{hitung} tiap butir pernyataan lebih besar dari nilai r_{tabel} . Sehingga kuesioner yang dibuat sebagai instrumen penelitian dapat digunakan untuk uji lebih lanjut dalam penelitian yang dilakukan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan lanjutan dari uji validitas, yang masuk pengujian reliabilitas adalah butir-butir pernyataan yang berstatus valid. Dalam penelitian ini ke-48 butir pernyataan dinyatakan valid sehingga semua butir pernyataan masuk pengujian validitas. Tujuan digunakan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui keandalan dan konsistensi sebuah indikator yang dijadikan alat pengukuran dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan kebenarannya dalam penelitian. Uji reliabilitas ini dilakukan melalui tes pengukuran konsistensi menggunakan *Alpha's Cronbach* dengan nilai hasil koefisien alpha > 0.70 maka dapat diterima bahwa variabel tersebut reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas *Alpha's Cronbach*

Variabel	Nilai <i>Alpha's Cronbach</i>	Interpretasi
Kepuasan Anggota (Y)	0.941	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kualitas Pelayanan (X)	0.920	Reliabilitas Sangat Tinggi
Citra Koperasi (M)	0.879	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Microsoft Excel., data diolah oleh peneliti

Tabel IV.2 merupakan hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner yang dibuat menggunakan Microsoft Excel. Berdasarkan hasil pengolahan instrumen data penelitian berupa kuesioner yang dibuat oleh peneliti hasilnya dinyatakan reliabel karena nilai *Alpha's Cronbach* pada variabel penelitian lebih dari 0.70 artinya masing-masing variabel dapat diterima bersifat reliabel. Menurut kategori nilai koefisien reliabilitas, nilai koefisien Citra Koperasi (M) lebih dari 0.80 berarti variabel memiliki reliabilitas tinggi (*good reliability*) sedangkan Kepuasan Anggota (Y) dan Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai koefisien lebih dari 0.90 berarti variabel memiliki reliabilitas sangat tinggi (*excellent reliability*). Dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dari masing-masing variabel dalam kuesioner dinyatakan dapat dipercaya serta dipertanggung jawabkan kebenarannya karena handal dan stabil sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk uji lebih lanjut dalam penelitian yang dilakukan.

2. Analisis Statistik Deskriptif

a. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Anggota Koperasi Bhakti Arthama Fiskal (KBA Fiskal) Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Tujuan dilakukannya penelitian kepada objek penelitian adalah untuk mengetahui gambaran hasil mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yang dimediasi oleh citra koperasi. Ukuran sampel yang digunakan mengacu pada teori Roscoe sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 120 responden.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari objek penelitian ialah metode survey dengan pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan data primer berupa kuesioner. Kuesioner yang berbentuk Google Form disebar kepada oleh Admin KBA Fiskal melalui Whatsapp Group. Setelah kuesioner disebar secara online ternyata diperoleh hasil pengisian kuesioner oleh responden yang melebihi jumlah ukuran sampel yang berjumlah 120. Berikut rincian jumlah responden pengisian kuesioner penelitian:

Tabel IV.3 Rincian Pengisian Kuesioner Penelitian

Kuesioner	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang diisi	136	100%
Kuesioner yang digugurkan	16	11,76%
Kuesioner yang digunakan	120	88,24%
Response Rate	$136/136 \times 100\%$	100%
Usable Response Rate	$120/136 \times 100\%$	88,24%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.3 merupakan rincian pengisian kuesioner penelitian berupa Google Form yang disebar oleh peneliti kepada Anggota Koperasi Bhakti Arthama Fiskal. Dari tabel diatas diperoleh hasil pengisian kuesioner sebanyak 136 responden. Karena penelitian hanya memerlukan sampel penelitian sebanyak 120 responden mengacu kepada teori roscue, maka 16 kuesioner yang diisi oleh responden digugurkan.

b. Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan Anggota Koperasi Bhakti Arthama Fiskal Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Pendeskripsian responden dalam penelitian ini merupakan karakteristik

identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, unit kerja dan lama menjadi anggota koperasi. Berikut pendeskripsian responden penelitian:

Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	74	62%
Perempuan	46	38%
Total	120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.4 merupakan tabel yang menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin. Dapat dilihat bahwa hasil perolehan data menunjukkan responden laki-laki berjumlah 74 orang atau setara dengan nilai persentase sebesar 62% dan responden perempuan berjumlah 46 orang atau setara dengan nilai persentase sebesar 38%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki lebih mendominasi karena jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase
< 25	3	3%
26 - 35	30	25%
36 - 45	38	32%
> 45	49	41%
Total	120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.5 merupakan tabel yang menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa hasil

perolehan data menunjukkan jumlah responden berdasarkan karakteristik usia dengan rentang usia kurang dari 25 tahun sebanyak 3 orang atau setara dengan 2%, usia 26 sampai dengan 35 tahun sebanyak 30 orang atau setara dengan 25%, usia 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 38 atau setara dengan 32% dan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 49 orang atau setara dengan 41%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berusia kurang dari 25 tahun paling sedikit sedangkan responden dengan usia lebih dari 45 tahun mendominasi karena melakukan pengisian lebih banyak dibanding dengan karakteristik responden dengan usia yang lainnya.

Tabel IV.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
SLTA/MA/Sederajat	1	1%
Diploma	17	14%
S1	43	36%
S2	47	39%
S3	12	10%
Total	120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.6 merupakan tabel yang menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir. Hasil perolehan data menunjukkan jumlah responden berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir dengan jenjang pendidikan SLTA/MA/Sederajat hanya ada 1 orang, untuk jenjang pendidikan diploma ada sebanyak 17 untuk jenjang pendidikan diploma ada sebanyak 17 orang atau setara dengan 14%, S1 sebanyak 43 orang atau setara dengan 36%, S2 sebanyak 47 orang atau setara dengan 39% dan S3 sebanyak 12 orang

atau setara dengan 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini didominasi dengan jenjang pendidikan S2.

Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase
BKF	70	58%
DJPK	24	20%
DJA	13	11%
SETJEN	5	4%
ITJEN	6	5%
DJPPR	2	2%
Total	120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.7 merupakan tabel yang menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan unit kerja. Dapat dilihat bahwa hasil perolehan data menunjukkan jumlah responden berdasarkan karakteristik unit kerja terdiri dari BKF (Badan Kebijakan Fiskal) sebanyak 70 orang atau setara dengan 58%, DJPK (Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan) sebanyak 24 orang atau setara dengan 20%, DJA (Direktorat Jenderal Anggaran) sebanyak 13 orang atau setara dengan 11%, SETJEN (Sekretariat Jenderal) sebanyak 5 orang atau setara dengan 4%, ITJEN (Inspektorat Jenderal) sebanyak 6 orang atau setara dengan 5% dan DJPPR (Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko) sebanyak 2 orang atau setara dengan 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik unit kerjanya ialah berasal dari BKF karena jumlahnya paling banyak.

Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Waktu (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase
< 1	7	6%
1 - 3	20	17%
3 - 5	38	32%
5 - 10	26	22%
>10	29	24%
Total	120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.8 merupakan tabel yang menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan lama menjadi anggota koperasi. Dapat dilihat bahwa hasil perolehan data menunjukkan jumlah responden berdasarkan karakteristik lamanya menjadi anggota koperasi dengan rentang waktu kurang dari 1 tahun ada sebanyak 7 orang atau setara dengan 6%, rentang waktu 1 sampai dengan 3 tahun sebanyak 20 orang atau setara dengan 17%, rentang waktu 3 sampai dengan 5 tahun sebanyak 38 tahun atau setara dengan 32%, rentang waktu 5 sampai dengan 10 tahun sebanyak 26 orang atau setara dengan 21% dan rentang waktu lebih dari 10 tahun sebanyak 29 orang atau setara dengan 24%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini berdasarkan lamanya responden menjadi anggota adalah responden dengan rentang waktu 3 - 5 tahun karena jumlahnya paling banyak dibandingkan dengan yang lain.

c. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk memberikan analisis gambaran berupa pengertian mengenai data hasil pengolahan variabel penelitian yang terdiri dari

variabel dependen, variabel independen dan variabel mediasi yang berbentuk angka kemudian diinterpretasikan secara jelas, spesifik dan rinci. Berikut hasil penganalisisan data:

Tabel IV.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

DESCRIPTIVE STATISTICS	VARIABEL		
	<i>KEPUASAN ANGGOTA (Y)</i>	<i>KUALITAS PELAYANAN (X)</i>	<i>CITRA KOPERASI (M)</i>
Mean	68,583	77,883	50,792
Standard Error	0,853	0,818	0,539
Median	69,5	77	51
Mode	65	76	60
Standard Deviation	9,344	8,956	5,910
Sample Variance	87,304	80,205	34,923
Kurtosis	0,056	-0,501	-0,861
Skewness	-0,336	-0,086	-0,134
Range	44	38	23
Minimum	41	57	37
Maximum	85	95	60
Sum	8230	9346	6095
Count	120	120	120

Sumber: Microsoft Excel, data diolah oleh peneliti

Tabel IV.9 merupakan tabel yang memberikan gambaran mengenai hasil analisis statistik deskriptif variabel penelitian menggunakan Microsoft Excel. Dapat dilihat pada data bahwa variabel penelitian yaitu variabel dependen yang merupakan Kepuasan Anggota (Y), variabel independen yang merupakan Kualitas Pelayanan (X) dan variabel mediasi yang merupakan Citra Koperasi (M). Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai analisis statistik deskriptif masing-masing variabel:

1) Kepuasan Anggota

Kepuasan Anggota yang merupakan variabel dependen diukur menggunakan 17 butir pernyataan positif dan negatif yang telah diisi oleh 120 responden dengan masing-masing butir pernyataan memiliki rentang nilai penskoran 1 sampai dengan 5. Berdasarkan tabel IV.9 hasil analisis statistik deskriptif variabel Kepuasan Anggota (Y) menunjukkan perolehan nilai mean sebesar 68,583 dengan nilai standar deviasi sebesar 9,344 sehingga kategorisasi data penelitian berdasarkan tabel III.2 masuk ke dalam kategori sedang karena ($63,9 < 68,583 < 73,3$). Nilai minimum sebesar 41 dan nilai maksimum sebesar 85. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel Kepuasan Anggota (Y):

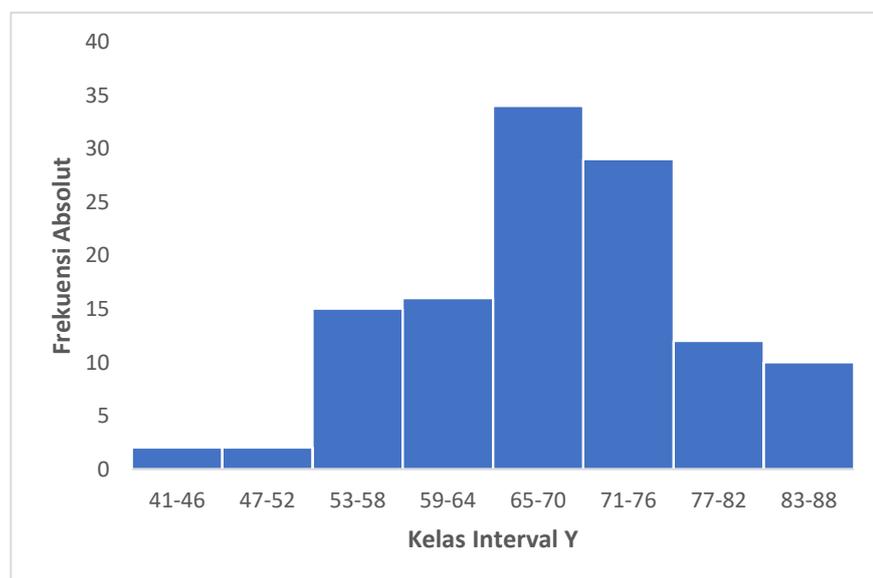
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota (Y)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
41-46	40.5	46.5	2	2%
47-52	46.5	52.5	2	2%
53-58	52.5	58.5	15	13%
59-64	58.5	64.5	16	13%
65-70	64.5	70.5	34	28%
71-76	70.5	76.5	29	24%
77-82	76.5	82.5	12	10%
83-88	82.5	88.5	10	8%
Jumlah			120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.10 merupakan data distribusi frekuensi variabel dependen yang merupakan Kepuasan Anggota (Y). Dapat dilihat pada tabel banyak kelas interval sejumlah 8 kelas, jumlah ini didapat dengan cara perhitungan data menggunakan rumus $K=1+(3,3 \times \log 120)$ hasilnya 7,86 yang dibulatkan menjadi 8. Pada

tabel IV.10 dapat kita lihat nilai range data Kepuasan Anggota (Y) sebesar 44, nilai ini diperoleh dari hasil perhitungan nilai maximum sebesar 85 dikurangi nilai minimum sebesar 41. Sehingga panjang kelas dapat diketahui nilainya dengan cara membagi nilai range dengan jumlah kelas, maka didapat hasil panjang kelas untuk variabel Kepuasan Anggota (Y) sebesar 5,5 yang dibulatkan menjadi 6. Dari ke-8 kelas dapat kita lihat bahwa frekuensi data terbesar dengan jumlah responden sebanyak 34 orang atau setara dengan 28% berada pada kelas 5 dengan interval 65-70. Dan frekuensi data terendah dengan jumlah responden sebanyak 2 orang atau setara dengan 2% berada pada kelas 1 dengan interval 41-46 dan kelas 2 pada interval 47-52.



Gambar IV.1 Histogram Kepuasan Anggota

Sumber: data diolah oleh peneliti

Gambar IV.1 merupakan gambaran distribusi frekuensi variabel Kepuasan Anggota (Y) dalam bentuk grafik histogram dan poligon frekuensi data. Variabel Kepuasan Anggota dalam penelitian ini terdiri dari 4 indikator pengukuran yakni Kepuasan Secara Keseluruhan (*Customer Overall Satisfaction*), Membeli Kembali (*Re-purchase*), Merekomendasikan Perusahaan (*Recommendation*) dan Persepsi manfaat yang dirasakan (*Perceived Benefits*). Berikut total nilai skor setiap indikator kepuasan anggota:

Tabel IV.11 Rekapitulasi Skor Indikator Kepuasan Anggota (Y)

Variabel	Indikator	Jumlah Skor Indikator	Jumlah Butir Valid	Rata-Rata Skor Indikator	Persentase
Kepuasan Anggota	Kepuasan Secara Keseluruhan (<i>Customer Overall Satisfaction</i>)	3169	7	452.7	22.98%
	Membeli Kembali (<i>Re-purchase</i>)	2030	4	507.5	25.76%
	Merekomendasikan Perusahaan (<i>Recommendation</i>)	2021	4	505.25	25.64%
	Persepsi manfaat yang dirasakan (<i>Perceived Benefits</i>)	1010	2	505	25.63%
	Total	8230	17	1970.5	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV. 11 merupakan hasil rekapitulasi skor dari tiap indikator yang menjadi pengukur variabel kepuasan anggota. Berdasarkan kategorisasi data penelitian pada tabel III.2 indikator *customer overall satisfaction* masuk ke dalam kategori rendah sedangkan *repurchase*, *recommendation* dan *perceived benefits*

masuk ke dalam kategori tinggi. Terlihat dari hasil pengolahan data bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *repurchase* dengan rata-rata skor indikator sebesar 507,5 atau setara dengan persentase sebesar 25,76%. Anggota yang puas dapat diamati dari perilakunya, anggota yang merasa puas biasanya telah menggunakan produk maupun pelayanan lebih dari dua kali. Hal ini mengindikasikan bahwa anggota yang puas cenderung memiliki minat untuk menggunakan kembali dan mencoba produk dan pelayanan baru yang dimiliki oleh koperasi dan mereka akan bersedia melakukan transaksi yang berulang terhadap koperasi dimasa mendatang walaupun ada perubahan harga dibanding dengan pesaing.

Sedangkan nilai terendah diperoleh indikator *customer overall satisfaction* dengan nilai rata-rata 452.7 atau setara dengan 22,98%. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja koperasi jika dibandingkan dengan pesaing dirasa belum mampu menciptakan kepuasan anggota sepenuhnya. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian bahwa anggota masih memiliki rasa kecewa terhadap koperasi karena tidak terkonfirmasinya harapan yang anggota miliki sebelum pembelian. Sehingga memungkinkan anggota untuk beralih kepada pelayanan yang serupa. Oleh karenanya ini perlu menjadi perhatian khusus bagi koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota agar anggota tetap loyal terhadap koperasi.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang merupakan variabel independen diukur menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari 19 butir pernyataan positif dan negatif yang telah diisi oleh 120 responden dengan masing-masing butir pernyataan memiliki rentang nilai penskoran 1 sampai dengan 5. Berdasarkan tabel IV.9 hasil analisis statistik deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan perolehan nilai mean sebesar 77,883 dengan nilai standar deviasi sebesar 8,965 sehingga kategorisasi data penelitian berdasarkan tabel III.2 masuk ke dalam kategori sedang ($73,4 < 77,883 < 82,4$). Nilai minimum sebesar 57 dan nilai maksimum sebesar 95. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X):

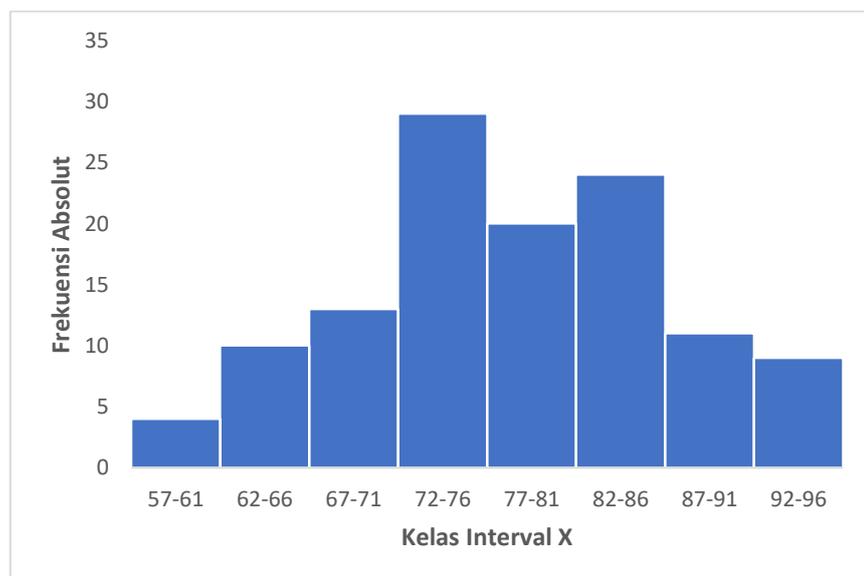
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
57-61	56,5	61,5	4	3%
62-66	61,5	66,5	10	8%
67-71	66,5	71,5	13	11%
72-76	71,5	76,5	29	24%
77-81	76,5	81,5	20	17%
82-86	81,5	86,5	24	20%
87-91	86,5	91,5	11	9%
92-96	91,5	96,5	9	8%
Jumlah			120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.12 merupakan data distribusi frekuensi variabel independen yang merupakan Kualitas Pelayanan (X). Dapat dilihat pada tabel banyak kelas interval sejumlah 8 kelas, jumlah ini didapat dengan cara perhitungan data menggunakan rumus

$K=1+(3,3 \times \log 120)$ hasilnya 7,86 yang dibulatkan menjadi 8. Pada tabel IV.9 dapat kita lihat nilai range data Kualitas Pelayanan (X) sebesar 38, nilai ini diperoleh dari hasil perhitungan nilai maximum sebesar 95 dikurangi nilai minimum sebesar 57. Sehingga panjang kelas dapat diketahui nilainya dengan cara membagi besar nilai range dengan banyak jumlah kelas, maka didapati hasil panjang kelas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 4,75 yang dibulatkan menjadi 5. Dari ke-8 kelas dapat kita lihat bahwa frekuensi data terbesar dengan jumlah responden sebanyak 29 orang atau setara dengan 24% berada pada kelas 4 dengan interval 72-76. Dan frekuensi data yang terendah dengan jumlah responden sebanyak 4 orang atau setara dengan 3% berada pada kelas 1 dengan interval 57-61.



Gambar IV.2 Histogram Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah oleh peneliti

Gambar IV.2 merupakan gambaran distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X) dalam bentuk grafik histogram dan poligon frekuensi data. Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator pengukuran yakni *Reliability* atau Keandalan, *Responsiveness* /Daya Tanggap, *Assurance* atau Jaminan, *Emphaty* atau Kepedulian & *Tangibles* atau Berwujud. Berikut total nilai skor setiap indikator Kualitas Pelayanan:

Tabel IV.13 Rekapitulasi Skor Indikator Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Jumlah Skor Indikator	Jumlah Butir Valid	Rata-Rata Skor Indikator	Persentase
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> atau Keandalan	1999	4	499.75	20.16%
	<i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap	1842	4	460.5	18.58%
	<i>Assurance</i> atau Jaminan	2074	4	518.5	20.92%
	<i>Emphaty</i> atau Kepedulian	1045	2	522.5	21.08%
	<i>Tangibles</i> atau Berwujud	2386	5	477.2	19.25%
	Total		9346	19	2478.5

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV. 13 merupakan hasil rekapitulasi skor dari tiap indikator yang menjadi pengukur variabel Kualitas Pelayanan. Berdasarkan kategorisasi data penelitian pada tabel III.2 indikator *responsiveness* masuk ke dalam kategori rendah sedangkan *tangibles* masuk ke dalam kategori sedang dan *reliability*, *assurance* dan *emphaty* masuk ke dalam kategori tinggi. Hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *emphaty* dengan rata-rata skor indikator sebesar

522,5 atau setara dengan persentase sebesar 21,08%. Hal ini mengindikasikan bahwa anggota dalam melakukan transaksi sangat memperhatikan bagaimana cara pegawai dalam memberikan pelayanan disamping menjual produk. Anggota akan merasa senang apabila mendapatkan pelayanan yang ramah dan sepenuh hati dari para pegawai koperasi. Sehingga koperasi harus tetap mempertahankan sikap peduli dan memberikan perhatian pribadi dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Sedangkan nilai terendah diperoleh indikator *responsiveness* dengan nilai rata-rata 460,5 atau setara dengan 18,58%. Ketanggapan koperasi dalam memberikan pelayanan menjadi pertimbangan bagi anggota. Namun kinerja yang dimiliki oleh koperasi belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang cepat tanggap, anggota masih kurang mendapatkan pelayanan yang cepat tanggap. Hal ini terlihat dari data bahwa banyak anggota masih sering menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari koperasi. Sehingga hal ini perlu diperhatikan kembali oleh koperasi untuk meningkatkan layanan yang pelayanan yang berhubungan dengan waktu artinya pelayanan yang sigap & cepat tanggap agar anggota merasa senang dan puas.

3) Citra Koperasi

Citra Koperasi yang merupakan variabel mediasi diukur menggunakan 12 butir pernyataan positif dan negatif yang telah diisi oleh 120 responden dengan masing-masing butir pernyataan memiliki rentang nilai penskoran 1 sampai dengan 5. Berdasarkan

tabel IV.9 hasil analisis statistik deskriptif variabel Citra Koperasi (M) menunjukkan perolehan nilai mean sebesar 50,792 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,910 sehingga kategorisasi data penelitian berdasarkan tabel III.2 masuk ke dalam kategori sedang karena $(47,8 < 50,792 < 53,7)$. Nilai minimum sebesar 37 dan nilai maksimum sebesar 60. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X):

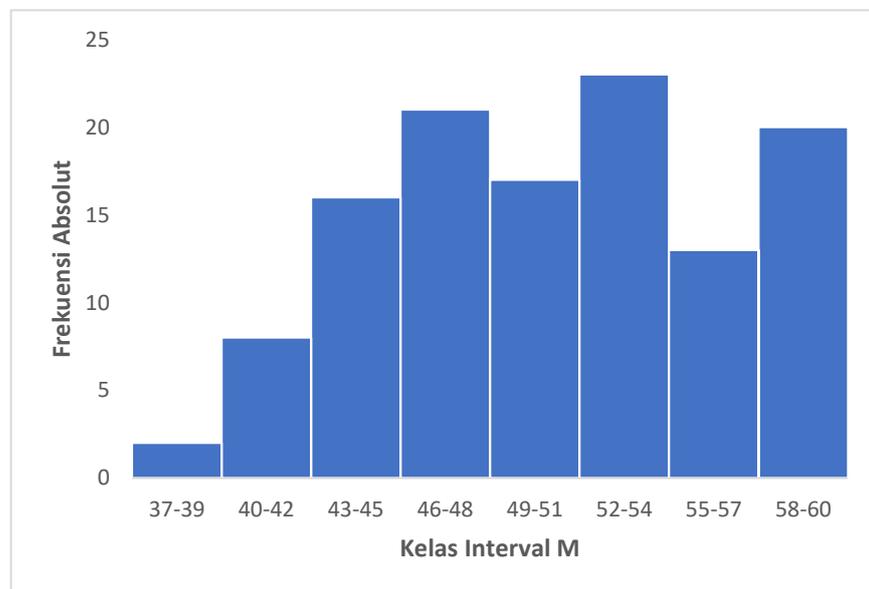
Tabel IV.14 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi (M)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
37-39	36,5	39,5	2	2%
40-42	39,5	42,5	8	7%
43-45	42,5	45,5	16	13%
46-48	45,5	48,5	21	18%
49-51	48,5	51,5	17	14%
52-54	51,5	54,5	23	19%
55-57	54,5	57,5	13	11%
58-60	57,5	60,5	20	17%
Jumlah			120	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.14DAFT merupakan data distribusi frekuensi variabel mediasi yang merupakan Citra Koperasi (M). Dapat dilihat pada tabel diatas banyak kelas interval sejumlah 8 kelas, jumlah ini didapat dengan cara perhitungan data menggunakan rumus $K=1+(3,3 \times \log 120)$ hasilnya 7,86 yang dibulatkan menjadi 8. Pada tabel IV.10 dapat kita lihat nilai range data Citra Koperasi (M) sebesar 23, nilai ini diperoleh dari hasil perhitungan nilai maximum dikurangi nilai minimum. Sehingga panjang kelas dapat diketahui nilainya dengan cara membagi nilai range dengan jumlah kelas,

maka didapati hasil panjang kelas untuk variabel Citra Koperasi (M) sebesar 2,875 yang dibulatkan menjadi 3. Dari ke-8 kelas dapat kita lihat bahwa frekuensi data terbesar dengan jumlah responden sebanyak 23 orang atau setara dengan 19% berada pada kelas 6 dengan interval 52-54. Dan frekuensi data terendah dengan jumlah responden sebanyak 2 orang atau setara dengan 2% berada pada kelas 1 dengan interval 37-39.



Gambar IV.3 Histogram Citra Koperasi

Sumber: data diolah oleh peneliti

Gambar IV.2 merupakan gambaran distribusi frekuensi variabel Citra Koperasi (M) dalam bentuk grafik histogram dan poligon frekuensi data. Variabel Citra Koperasi dalam penelitian ini terdiri dari 4 indikator pengukuran yakni Kepribadian, Reputasi, Nilai, dan Identitas Perusahaan. Berikut total nilai skor setiap indikator Citra Koperasi:

Tabel IV.15 Rekapitulasi Skor Indikator Citra Koperasi (M)

Variabel	Indikator	Jumlah Skor Indikator	Jumlah Butir Valid	Rata-Rata Skor Indikator	Persentase
Citra Koperasi	Kepribadian	2538	5	507.6	24.70%
	Reputasi	1994	4	498.5	24.26%
	Nilai	1028	2	514	25.01%
	Identitas Perusahaan	535	1	535	26.03%
	Total	6095	12	2055.1	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV. 15 merupakan hasil rekapitulasi skor dari tiap indikator yang menjadi pengukur variabel Citra Koperasi. Berdasarkan kategorisasi data penelitian pada tabel III.2 indikator reputasi masuk ke dalam kategori rendah sedangkan kepribadian dan nilai masuk ke dalam kategori sedang dan identitas perusahaan masuk ke dalam kategori tinggi. Hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Identitas Perusahaan dengan rata-rata skor indikator sebesar 535 atau setara dengan persentase sebesar 26,03%.. Koperasi harus mampu memiliki struktur dan desain khas yang menggambarkan jati diri koperasi sendiri. Dari perolehan data diketahui bahwa identitas yang dimiliki oleh koperasi sudah baik. Hal ini tentunya memudahkan anggota maupun masyarakat untuk mengenal maupun mengingat koperasi. Sedangkan nilai terendah diperoleh indikator Reputasi dengan nilai rata-rata 498,5 atau setara dengan 24,26%. Hal ini mengindikasikan bahwa koperasi belum mampu menciptakan citra koperasi positif yang seutuhnya. Hal ini

dibuktikan oleh hasil penelitian bahwa pandangan dari anggota koperasi belum memiliki kemampuan dalam mengalahkan para pesaingnya terutama dalam inovasi pelayanan digital. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian koperasi untuk terus meningkatkan kompetensi agar tercipta citra koperasi yang positif.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data, apakah mempunyai pola yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah variabel dependen dan variabel independen yang berdistribusi data normal atau mendekati normal. Mengetahui sebuah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai residual yang taraf signifikansinya 0,05. Sebuah data dapat diindikasikan berdistribusi normal apabila hasil uji melebihi nilai signifikansi 0,05 begitupun sebaliknya, apabila hasil uji nilai yang didapat kurang dari nilai signifikansi 0,05 maka data tidak berdistribusi normal dan tidak dapat digunakan lanjut dalam penelitian.

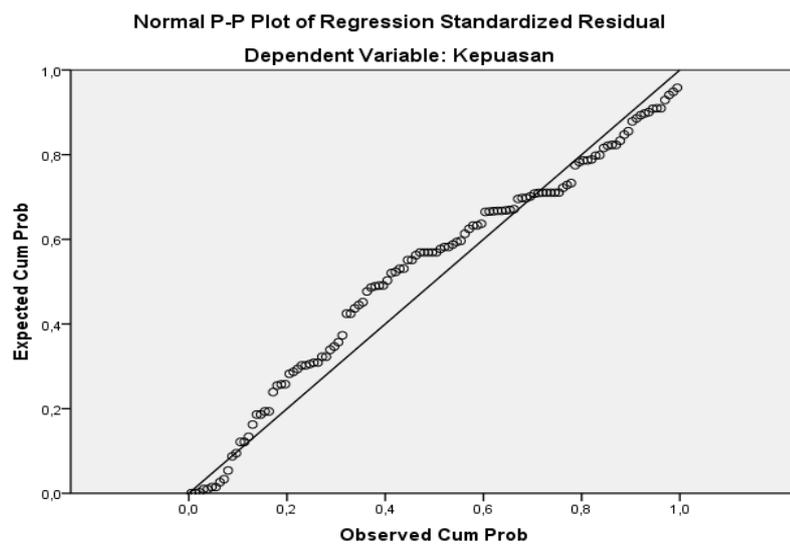
Karena penelitian ini menggunakan analisis jalur maka uji normalitas ini dilakukan terhadap dua struktur yaitu persamaan satu (kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota) dan persamaan dua (kualitas pelayanan terhadap citra koperasi). Berikut tabel hasil uji normalitas persamaan satu menggunakan SPSS:

Tabel IV.16 Uji Normalitas Data Persamaan Satu

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,04474419
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,055
	Negative	-,119
Kolmogorov-Smirnov Z		1,308
Asymp. Sig. (2-tailed)		,065
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.16 merupakan hasil pengujian normalitas persamaan satu dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai variabel pada Asym.Sig.(two-tailed) sebesar 0,650 yang mana lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 artinya data berdistribusi normal. Berikut uji normalitas persamaan satu melalui Normal Probability Plot:

**Gambar IV.4 Uji Normal Probability Plot Persamaan Satu**

Sumber: data diolah oleh peneliti

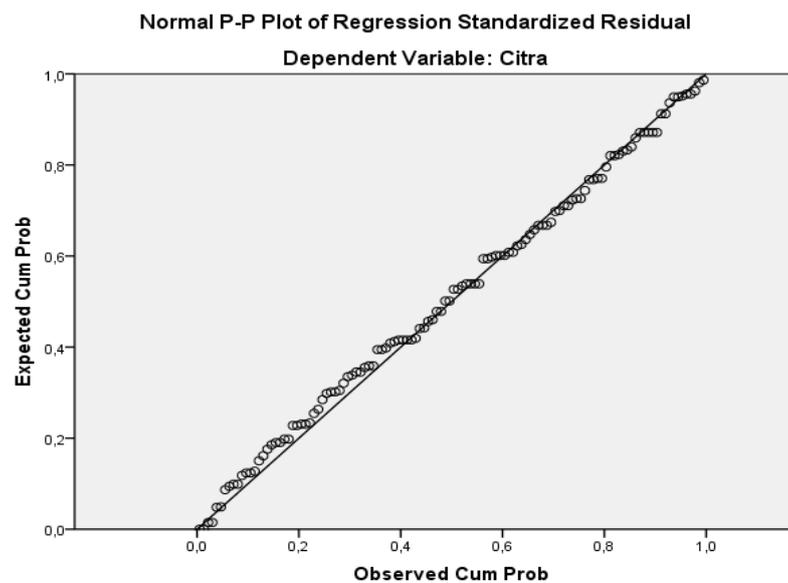
Gambar IV.4 merupakan hasil uji normalitas melalui Normal Probability Plot. Berdasarkan Gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik data cenderung menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel IV.17 Uji Normalitas Data Persamaan Dua

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,67376290
Most Extreme Differences	Absolute	,047
	Positive	,036
	Negative	-,047
Kolmogorov-Smirnov Z		,520
Asymp. Sig. (2-tailed)		,950

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Gambar IV.5 Uji Normal Probability Plot Persamaan Dua

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.17 merupakan hasil pengujian normalitas persamaan satu dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai variabel pada Asym.Sig.(two-tailed) sebesar 0,950 yang mana lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 artinya data berdistribusi normal. Gambar IV.5 merupakan hasil uji normalitas melalui Normal Probability Plot. Berdasarkan Gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik data cenderung menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat dinyatakan bahwa persamaan dua memiliki data yang berdistribusi normal.

Sehingga apabila ditarik kesimpulan, hasil pengolahan data menggunakan uji normalitas pada struktur model regresi baik pada persamaan struktural satu maupun persamaan struktural dua, keduanya sama-sama telah memenuhi uji persyaratan analisis melalui asumsi normalitas sehingga data layak untuk digunakan pada penelitian selanjutnya

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji model regresi. Suatu data penelitian yang baik terjadi apabila varian pada nilai residual semua pengamatan tetap, artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas ini menggunakan uji *Glesjer* yang meregresikan variabel bebas dengan nilai absolut residual. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *Glesjer* dengan SPSS:

Tabel IV.18 Uji Glesjer Persamaan Satu

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,244	3,383		1,846	,067
	Kualitas	-,008	,066	-,017	-,115	,908
	Citra	-,022	,100	-,033	-,220	,826
a. Dependent Variable: ABS_RES2						

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.18 merupakan hasil pengolahan data menggunakan uji Glesjer untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas pada data. Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,908 dan citra koperasi sebesar, 0,826 yang mana lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa pada struktur model regresi persamaan dua tidak terdapat masalah heteroskedastisitas atau dapat dikatakan data bersifat homoskedastisitas.

Berikut tabel uji heteroskedastisitas untuk struktur model regresi persamaan dua:

Tabel IV.19 Uji Glesjer Persamaan Dua

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,003	1,878		3,196	,002
	Kualitas	-,041	,024	-,156	-1,715	,089
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.19 merupakan hasil pengolahan data menggunakan uji Glesjer untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas pada data. Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,089 yang mana lebih besar dari nilai signifikansi alpha 0,05. Dapat disimpulkan bahwa pada struktur model regresi persamaan dua tidak terdapat masalah heteroskedastisitas atau dapat dikatakan data bersifat homoskedastisitas.

Sehingga berdasarkan hasil uji glesjer, data penelitian dengan struktur model regresi persamaan satu maupun persamaan dua, keduanya sama-sama memiliki kesamaan varians pada nilai residual pengamatan sebelumnya dengan pengamatan sekarang yang dilakukan oleh peneliti. Maka dapat dinyatakan bahwa kedua model regresi baik untuk dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah pada penelitian yang dilakukan ini model regresi memiliki kolinearitas atau tidak antar variabel dengan membandingkan nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah data penelitian diindikasikan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai toleransi melebihi 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terjadi multikolinearitas pada model regresi maka akan memberikan kesulitan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Oleh karenanya berikut tersaji tabel uji multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel IV.20 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,366	5,148		,654	,514		
Kualitas	,406	,100	,389	4,046	,000	,386	2,588
Citra	,661	,152	,418	4,348	,000	,386	2,588

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.20 merupakan hasil pengolahan data menggunakan uji multikolinearitas. Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi sebesar 0,386 yang mana melebihi dari 0,10. Selanjutnya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki nilai sebesar 1,588 yang mana nilainya ini tidak melebihi 10. Berdasarkan hasil pengujian ini menandakan bahwa artinya tidak ada multikolinearitas sempurna, tidak ada korelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen dan dipastikan data penelitian yang digunakan memiliki kekuatan prediksi yang handal dan stabil. Sehingga model regresi baik untuk dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dan mengetahui kelayakan sebuah model regresi yang telah dibentuk dalam penelitian. Apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} dengan

signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh simultan antara variabel independen dengan variabel dependen yang artinya model regresi dalam penelitian layak untuk digunakan. Uji statistik F dapat dilihat melalui tabel ANOVA berikut ini:

Tabel IV.21 Uji Statistik F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6041,034	2	3020,517	81,276	,000 ^a
	Residual	4348,133	117	37,164		
	Total	10389,167	119			
a. Predictors: (Constant), Citra, Kualitas						
b. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.21 merupakan hasil pengolahan data menggunakan uji statistik F. Untuk menentukan pengaruh signifikansi antar variabel maka perlu menghitung *Degree of freedom* guna menentukan besar nilai F_{tabel} . Derajat kebebasan nilai residual ini dapat dicari dari hasil output SPSS pada bagian ANOVA dan kolom df: didapat numerator = 2 dan denominator = 117, maka F_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 hasilnya $F(0,05;2;117)$ sebesar 3,07. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 81,276 jika dibandingkan dengan besar nilai F_{tabel} 3,07 nilainya lebih besar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 dapat diterima, artinya variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan anggota dan model regresi layak untuk dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

b. Uji Statistik t

Uji t ini merupakan alat pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antar variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini perlu dilakukan karena untuk mengetahui kebenaran suatu hipotesis dapat diterima dalam sebuah penelitian. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui hasil uji t adalah membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila pengolahan data penelitian didapatkan hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis dapat diterima. Berikut hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t:

Tabel IV.22 Uji Statistik T

Coefficients ^a						
Persamaan 1*						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,366	5,148		,654	,514
	Kualitas	,406	,100	,389	4,046	,000
	Citra	,661	,152	,418	4,348	,000
**Dependent Variable: Kepuasan						
Coefficients ^a						
Persamaan 2**						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,537	2,960		3,559	,001
	Kualitas	,517	,038	,783	13,687	,000
*Dependent Variable: Citra						

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.22 merupakan hasil gambaran uji statistik t dengan persamaan satu dan persamaan. Untuk menentukan pengaruh signifikansi antar variabel maka perlu menghitung *Degree of freedom* guna menentukan besar nilai t_{tabel} . Derajat kebebasan nilai residual ini dapat dicari besar nilainya selain dengan menggunakan rumus secara manual dapat juga dilihat pada tabel output SPSS bagian ANOVA. Nilai probabilitas dengan taraf signifikansi *two tailed* sebesar 0,05 maka derajat bebas untuk persamaan satu dengan jumlah variabel bebas sebanyak 2 ($df = n - k - 1 = 120 - 2 - 1 = 117$) dimana besar nilainya 1,9805. Sedangkan besar nilai t_{tabel} untuk persamaan dua dengan jumlah responden 120 dan variabel bebas berjumlah satu ($df = n - k - 1 = 120 - 1 - 1 = 118$) dimana besar t_{tabel} persamaan satu bernilai 1,9803. Berikut penjelasan atas hasil pengolahan data menggunakan uji t untuk masing-masing variabel:

1) Pengujian Hipotesis (H_1): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan uji statistik t yang tersaji pada tabel IV.22 persamaan satu, variabel kualitas pelayanan diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t sebesar 4,046. Maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikansi kurang dari probabilitas 0,05. Selain dari besar nilai signifikansi, uji t juga dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Besar nilai t_{tabel} persamaan

dua adalah 1,9805 maka jika kita bandingkan nilai t_{hitung} sebesar 4,046 lebih besar hasilnya dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9805. Sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t **H_a diterima** artinya pada penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil t_{hitung} arah pengaruh variabel kualitas pelayanan menunjukkan pada area positif, artinya ada hubungan positif yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota dimana pengaruhnya ini dapat dilihat jika semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.

2) Pengujian Hipotesis (H_2): Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan uji statistik t yang tersaji pada tabel IV.22 persamaan satu, variabel citra koperasi diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t sebesar 4,348. Maka variabel citra koperasi dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikansi kurang dari probabilitas 0,05. Selain dari besar nilai signifikansi, uji t juga dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Besar nilai t_{tabel} persamaan dua adalah 1,9805 maka jika kita bandingkan nilai t_{hitung} sebesar 4,348 lebih besar hasilnya dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9805. Sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan

uji statistik t **H_a diterima** artinya pada penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil t_{hitung} arah pengaruh variabel kualitas pelayanan menunjukkan pada area positif, artinya ada hubungan positif yang searah antara citra koperasi dengan kepuasan anggota dimana pengaruhnya ini dapat dilihat jika semakin meningkat citra koperasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.

3) Pengujian Hipotesis (H_3): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Koperasi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan uji statistik t yang tersaji pada tabel IV.22 persamaan dua, variabel kualitas pelayanan diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t sebesar 13,687. Maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap citra koperasi karena nilai signifikansi kurang dari probabilitas 0,05. Selain dari besar nilai signifikansi, uji t juga dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Besar nilai t_{tabel} persamaan satu adalah 1,9803 maka jika kita bandingkan nilai t_{hitung} sebesar 13,687 lebih besar hasilnya dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9803. Sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t **H_a diterima** artinya pada penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap citra koperasi. Berdasarkan hasil t_{hitung} arah pengaruh

variabel kualitas pelayanan menunjukkan pada area positif, artinya ada hubungan positif yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota dimana pengaruhnya ini dapat dilihat jika semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula citra koperasi.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) ialah alat uji yang digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menerangkan varians variabel dependen. Tujuan dari uji koefisien determinasi untuk mengukur *goodness-fit* pada suatu model regresi. Cara mengetahui uji ini ialah dengan membandingkan besaran nilai koefisien yang berada di rentang 0 sampai dengan 1. Dimana R^2 bernilai 0 artinya tidak terjadi pengaruh antar variabel, R^2 bernilai 0,5 – 1 artinya semakin baik dan semakin kuat pengaruh antar variabel. Berikut hasil pengolahan data menggunakan uji koefisien determinasi pada persamaan satu:

Tabel IV.23 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Satu

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,763 ^a	,581	,574	6,096
a. Predictors: (Constant), Citra, Kualitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.23 merupakan tabel hasil uji koefisien determinasi pada struktur model regresi persamaan satu. Hasil pengolahan data penelitian

ditemukan nilai koefisien R^2 sebesar 0,574 yang mana nilai ini mendekati 1 berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi dalam menerangkan variabel kepuasan anggota semakin tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi dalam menerangkan variabel kepuasan anggota sebesar 57,4% sedangkan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian. Berikut tabel uji koefisien determinasi struktur persamaan dua:

Tabel IV.24 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Dua

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,783 ^a	,614	,610	3,689
a. Predictors: (Constant), Kualitas				
b. Dependent Variable: Citra				

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.21 merupakan tabel hasil uji koefisien determinasi pada struktur model regresi persamaan dua. Hasil pengolahan data penelitian ditemukan nilai koefisien R^2 sebesar 0,610 yang mana nilai ini mendekati 1 berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menerangkan variabel citra koperasi semakin tinggi. Artinya kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan dalam menerangkan variabel citra koperasi sebesar 61% sedangkan sisanya 39% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian.

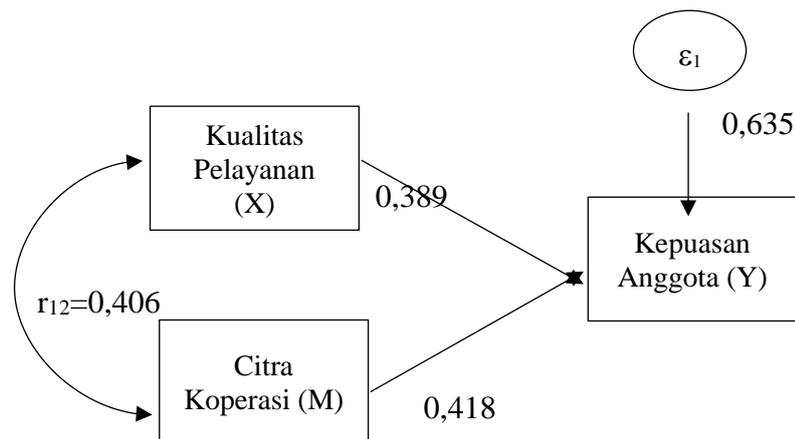
5. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur untuk melihat pengaruh secara langsung dan tidak langsung antar variabel independen terhadap variabel dependen khususnya melalui variabel citra koperasi yang menjadi mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan asimetris sebuah hipotesis yang dibangun berdasarkan kajian teori

a. Pengaruh Langsung

1) Analisis Jalur Sub-Struktur 1

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 M + e_1$$



Gambar IV.6 Analisis Jalur Substruktur 1

Sumber: data diolah oleh penulis

Gambar IV.6 merupakan model diagram analisis jalur substruktur persamaan satu. Merujuk pada hasil *Standardized Coefficients Beta*, berdasarkan gambar diatas diketahui nilai koefisien kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan anggota sebesar 0,389 yang mana bernilai positif. Nilai koefisien citra koperasi memiliki

pengaruh langsung terhadap kepuasan anggota sebesar 0,418 yang mana bernilai positif. Besar nilai standar eror ϵ_1 diperoleh melalui perhitungan:

$$\epsilon = \sqrt{1 - R^2}$$

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - 0,574}$$

$$= \mathbf{0,653}$$

Maka dari perolehan nilai standar eror ϵ_1 dapat disusun persamaan struktural analisis jalur pada penelitian ini sebagai berikut:

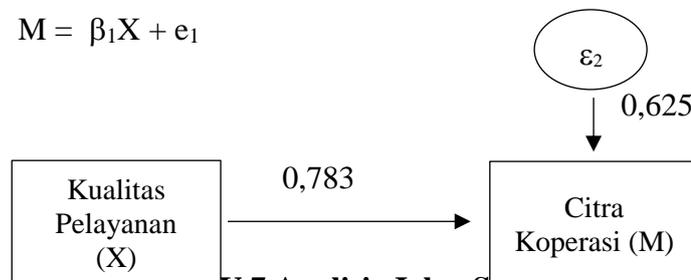
$$Y = 0,389 X + 0,418 M + 0,653 \dots\dots\dots(1)$$

Persamaan struktural diatas dapat diartikan bahwa kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan anggota sebesar 0,389 atau setara dengan 38,9%. Serta kenaikan satu satuan pada variabel citra koperasi akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan anggota sebesar 0,418 atau setara dengan 41,8%.

2) Analisis Jalur Sub-Struktur 2

Berdasarkan kerangka teori maka persamaan struktural dan gambar diagram jalur yang pertama dirumuskan sebagai berikut:

$$M = \beta_1 X + e_1$$



Gambar IV.7 Analisis Jalur Substruktur 2

Sumber: data diolah oleh penulis

Gambar IV.7 merupakan model diagram analisis jalur substruktur persamaan dua. Merujuk pada hasil *Standardized Coefficients Beta*, berdasarkan gambar diatas diketahui nilai koefisien kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap citra koperasi sebesar 0,783 yang mana bernilai positif. Besar nilai standar eror ε_1 diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\varepsilon = \sqrt{1 - R^2}$$

$$\varepsilon_1 = \sqrt{1 - 0,61}$$

$$= \mathbf{0,625}$$

Maka dari perolehan nilai standar eror ε_1 dapat disusun persamaan struktural analisis jalur pada penelitian ini sebagai berikut:

$$M = 0,783 X + 0,625 \dots\dots\dots(2)$$

Persamaan struktural diatas dapat diartikan bahwa kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan anggota sebesar 0,783 atau setara dengan 78,3%.

b. Pengaruh Tidak Langsung

Dari persamaan struktural analisis jalur maka dapat diketahui besar pengaruh tidak langsung variabel citra koperasi sebagai mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Selain itu besar pengaruh langsung dan pengaruh total juga dapat diketahui secara rinci seperti yang tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.25 Hasil Perhitungan Analisis Jalur

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Citra Koperasi (M)	Pengaruh Total
X → M	0,783	-	0,783
X → Y	0,389	0,327	0,716
M → Y	0,418	-	0,418

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel IV.25 merupakan gambaran hasil perhitungan analisis jalur (*path analysis*) mengenai pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen khususnya variabel mediasi pada penelitian ini. Dapat dilihat pada tabel bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap citra koperasi sebesar nilai koefisien beta 0,783 dan pengaruh langsung citra koperasi terhadap kepuasan anggota sebesar 0,418. Terlihat juga besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,389. Sedangkan besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota melalui citra koperasi diperoleh dari hasil perhitungan $(Y1) (B1 \times B3) = 0,783 \times 0,418 = 0,327$ sehingga besar pengaruh total 0,716. Dapat disimpulkan bahwa pada model regresi penelitian ini terdapat pengaruh mediasi dan pengaruh langsung yang searah diperkuat dengan hasil uji sobel.

Uji sobel merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis kekuatan pengaruh hubungan tidak langsung yang tercipta melalui variabel mediasi yang memediasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikansi variabel mediasi memiliki pengaruh tidak langsung

dapat dilihat dari hasil perbandingan nilai kalkulasi Z_{hitung} lebih besar dari Z_{tabel} sebesar 1,96 dengan taraf signifikansi 0,05. Berikut hasil perhitungan menggunakan uji tes sobel:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

$$\begin{aligned} S_{ab} &= \sqrt{0,418^2 0,038^2 + 0,783^2 0,152^2 + 0,038^2 0,152^2} \\ &= 0,120210116 \end{aligned}$$

$$z = \frac{ab}{S_{ab}}$$

$$\begin{aligned} z &= \frac{0,418 * 0,783}{0,120210116} \\ &= 2,72268 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian diperoleh nilai kalkulasi Z_{hitung} positif sebesar 2,72268 yang mana lebih besar dari nilai Z_{tabel} yang bernilai sebesar 1,96 dengan nilai signifikansi p-value 0,006 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap variabel independen dan variabel dependen. Sehingga uji hipotesis pada penelitian ini menghasilkan **H_a diterima**, artinya variabel citra koperasi secara signifikan memiliki pengaruh tidak langsung yang mana memediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh besar terhadap terciptanya kepuasan. Sebagai lembaga keuangan yang banyak memiliki pesaing sudah seharusnya koperasi memberikan jaminan kepuasan bagi anggota demi menjaga kelangsungan dunia usaha dan organisasi agar tetap eksis keberadaanya di era globalisasi. Terutama dalam hal inovasi teknologi, masih banyak koperasi yang belum mampu menghadirkan aplikasi-aplikasi yang memudahkan bagi anggota untuk menggunakan pelayanan dimanapun dan kapanpun.

Kepuasan dapat dibangun dengan cara mengimpresi anggota melalui pelayanan yang berhubungan dengan waktu terutama anggota koperasi yang merupakan karyawan memiliki waktu yang terbatas sehingga kemampuan yang dimiliki oleh koperasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan, hal ini tentunya akan memberikan kepuasan bagi anggota. Dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sepenuh hati dari pegawai sudah pasti menambah kepuasan psikologikal bagi anggota dan yang paling penting adalah memberikan kinerja berupa produk dan pelayanan yang terbaik dan bermanfaat sesuai dengan harapan anggota sebelum melakukan pembelian akan menambah kepuasan fungsional bagi anggota.

Hasil dari penelitian ini yang sudah melalui berbagai pengujian menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil analisis path menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 4,046 > t_{tabel} 1,9805$. Besar nilai koefisien jalur merupakan nilai *Standardized Coefficient* Beta, hal ini mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan anggota akan mengalami peningkatan sebesar 0,389. Sehingga kedua variabel menunjukkan hubungan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota. Terlihat pada hasil kategorisasi keseluruhan indikator kualitas pelayanan bahwa *emphaty* memiliki nilai tertinggi dan *responsiveness* memiliki nilai terendah. Sehingga hipotesis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota diterima karena anggota puas dengan sikap peduli dan perhatian pribadi dari pelayanan yang diberikan walaupun masih kurang cepat tanggap.

Konsep terciptanya kepuasan anggota karena baiknya kualitas pelayanan koperasi sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh anggota berarti ada *positive disconfirmation* yang sejalan dengan Teori Kepuasan atau *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu Rethorika Berthanila (2017) dan Mohamed Abdunaser Janahi dan Muneer Almubarak (2017) yang membuktikan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat tercapai karena kebutuhan dan keinginan anggota dapat

terpenuhi oleh pemberian kinerja produk dan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang dimiliki. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian Jamil Hammoud, Rima M. Bizri dan Ibrahim El Baba (2018) pemberian pelayanan yang sudah berbasis online di era digital dan pandemi Covid-19 akan memberikan kemudahan bagi anggota untuk melakukan transaksi yang tentunya semakin menambah kepuasan bagi anggota.

2. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota

Banyaknya pembubaran koperasi baik karena koperasi tidak menjalankan usaha dan organisasi sesuai hukum yang berlaku menimbulkan citra buruk yang membuat kecewa para anggota koperasi, hal ini tentunya akan merugikan koperasi yang bersangkutan dan memberi dampak terhadap koperasi lain di Indonesia. Oleh karenanya tanggapan baik dari anggota dan masyarakat merupakan sebuah aset penting dan berharga yang perlu dimiliki oleh koperasi karena koperasi yang memiliki banyak tanggapan baik berarti memiliki citra yang positif. Citra yang positif bisa didapatkan dengan mengimplementasikan nilai dan prinsip perkoperasian dalam kinerja yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa citra koperasi memiliki pengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Terlihat dari hasil analisis path yang menunjukkan bahwa citra koperasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 4,348 > t_{tabel} 1,9805$. Besar nilai koefisien jalur merupakan nilai *Standardized Coefficient* Beta, hal ini mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan pada

variabel citra koperasi maka variabel kepuasan anggota akan mengalami peningkatan sebesar 0,418. Kedua variabel menjelaskan hubungan yang searah artinya semakin meningkat citra koperasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota. Terlihat pada hasil kategorisasi keseluruhan indikator citra koperasi bahwa identitas perusahaan memiliki nilai tertinggi dan reputasi memiliki nilai terendah. Sehingga hipotesis citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota diterima karena anggota puas dengan identitas koperasi yang memiliki struktur dan desain berbeda dengan pesaing walaupun reputasi koperasi masih kalah bersaing.

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutrisno, Dwi Cahyono dan Nurul Qomariah (2017), Susiyanti dan Asim (2017) dan Tuberta Ndruru dan Martua Sitorus (2018) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan jurnal para peneliti dapat disimpulkan bahwa ada kaitan antara citra dengan kepuasan. Anggota akan cenderung puas apabila berada pada koperasi yang memiliki citra yang baik. Sehingga citra koperasi yang positif perlu dibangun untuk memberikan kepuasan anggota sehingga dapat mempertahankan anggota demi kelangsungan dunia usaha dan organisasi koperasi tetap eksis dan berjalan dengan baik.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Koperasi

Citra menjadi dasar seseorang untuk melakukan berbagai transaksi dalam memperoleh produk dan layanan di sebuah perusahaan maupun organisasi. Citra koperasi merupakan gambaran mengenai persepsi yang

dimiliki oleh anggota koperasi atas kinerja yang dimiliki oleh koperasi. Kurangnya pelayanan koperasi membuat anggota kurang berpartisipasi aktif dalam kegiatan perkoperasian sehingga koperasi menjadi tidak aktif dan pembubaran koperasi membuat pandangan masyarakat menjadi negatif terhadap koperasi.

Oleh karenanya koperasi harus mampu menjalankan usahanya dengan memberikan pelayanan secara penuh tanggung jawab, dapat dipercaya dan dapat diandalkan terutama dalam menjaga keamanan data informasi baik dari segi finansial dan fisik anggota agar anggota percaya terhadap koperasi. Serta koperasi wajib mematuhi peraturan hukum Indonesia dan undang-undang perkoperasian secara bijak dan benar sehingga menimbulkan persepsi dari anggota bahwa koperasi memiliki citra yang baik dan positif.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra koperasi sangat berkaitan satu sama lain karena nilai positif negatif citra koperasi dapat tercipta berdasarkan tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh koperasi (Nurjanah & Mulazid, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap citra koperasi. Hasil analisis path menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 4,046 > t_{tabel} 1,9803$. Besar nilai koefisien jalur merupakan nilai *Standardized Coefficient* Beta, hal ini mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan maka variabel citra koperasi akan mengalami peningkatan

sebesar 0,783. Sehingga kedua variabel menunjukkan hubungan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula citra koperasi menjadi baik. Terlihat pada hasil kategorisasi keseluruhan indikator kualitas pelayanan bahwa *emphaty* memiliki nilai tertinggi dan *responsiveness* memiliki nilai terendah. Sehingga hipotesis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi dapat diterima karena sikap kepedulian yang dimiliki oleh koperasi dalam memberikan perhatian pribadi kepada para anggota dinilai baik oleh anggota walaupun pelayanan yang diberikan masih membuat anggota menunggu lama.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu yang dijelaskan oleh Doan Oscar Dewandaru (2019), Mita Sicillia (2019) dan Handi Dipo Santosa (2018) membuktikan secara empiris bahwa hasil pengujian yang sama & konsisten dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan meskipun dengan metode dan objek penelitian yang berbeda.

Berdasarkan jurnal para peneliti, kualitas pelayanan memiliki pengaruh cukup besar terhadap terciptanya citra perusahaan atau organisasi. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan maka akan meningkatkan citra perusahaan menjadi lebih baik dan semakin dikenal masyarakat luas. Hal ini berarti meningkatkan kualitas pelayanan menjadi semakin baik dan bagus tentunya akan menaikkan citra koperasi menjadi positif dan terkenal di mata anggota dan masyarakat luas.

4. Pengaruh Citra Koperasi sebagai Variabel Mediasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan hal wajib yang perlu menjadi perhatian khusus karena kepuasan dapat mencerminkan kesuksesan koperasi. Kepuasan menjadi salah satu faktor penting dalam menumbuhkan loyalitas, maka koperasi yang berhasil memenuhi ekspektasi yang dimiliki anggota akan mengurangi peluang mereka untuk beralih ke produk dan pelayanan lain. Dampak positif dari anggota yang puas tentunya akan meningkatkan partisipasi anggota menjadi lebih aktif dalam mengikuti berbagai kegiatan perkoperasian yang sangat membantu koperasi dalam melakukan pengembangan dan pembangunan dunia usaha serta organisasi koperasi di era globalisasi yang semakin kompetitif. Hal ini sangat penting diperhatikan karena membantu koperasi agar tetap dapat eksis keberadaannya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa citra koperasi secara positif dan signifikan memiliki pengaruh tidak langsung yang mana memediasi secara parsial hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Hasil analisis path menunjukkan bahwa citra koperasi memiliki nilai signifikansi p-value sebesar $0,006 < 0,05$ dengan nilai $Z_{hitung} 2,72268 > Z_{tabel} 1,96$. Besar nilai koefisien jalur merupakan nilai *Standardized Coefficient* Beta yang diperoleh dari hasil perhitungan $(Y1) (B1 \times B3) = 0,783 \times 0,418 = 0,327$ sehingga besar pengaruh total 0,716. Hal ini mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan anggota akan mengalami peningkatan melalui variabel citra koperasi sebesar 0,716.

Sehingga kedua variabel menunjukkan hubungan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula citra koperasi menjadi baik. Artinya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan anggota kemudian dengan adanya citra koperasi yang positif ini akan menaikkan kepuasan anggota menjadi semakin puas.

Terlihat pada hasil kategorisasi keseluruhan indikator kepuasan anggota bahwa *repurchase* memiliki nilai tertinggi dan *customer overall satisfaction* memiliki nilai terendah. Sehingga hipotesis variabel citra koperasi memiliki pengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dapat diterima karena anggota yang puas atas sikap kepedulian yang diberikan pegawai kemudian identitas yang mencirikan jati diri koperasi membuat anggota senantiasa melakukan pembelian ulang dan memiliki niat menggunakan produk dan layanan baru di kemudian hari walaupun belum sepenuhnya anggota puas dengan pelayanan dan citra yang dimiliki oleh koperasi.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lihsien Chien dan ShuYi Chi (2019) dan Luki Kusuma, Salma Saleh dan Sinarwaty (2019) yang menjelaskan secara empiris bahwa citra memiliki pengaruh mediasi parsial terhadap hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan.

Memiliki citra yang baik di mata anggota cenderung membuat produk dan pelayanan yang dimiliki oleh koperasi bisa diterima oleh anggota dan hal ini memberikan efek kepuasan bagi anggota. Namun apabila koperasi memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam kinerja produk dan pelayanan

yang dimilikinya tetapi citra yang dimiliki oleh koperasi kurang baik hal ini cenderung membuat ketidakpuasan pada anggota.

Oleh karenanya menciptakan kepuasan anggota dapat dilakukan dengan membentuk sebuah citra koperasi positif yang didapat melalui salah satu strategi yang paling sering dan banyak dilakukan ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien kepada anggota. Koperasi dapat memanfaatkan prinsipnya yang berkaitan dengan kualitas layanan yakni *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang dimilikinya untuk menciptakan citra baik yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan anggota.