

The Effect Of Service Quality And Trust On Member Satisfaction At The Sekar Wangi Sejahtera Marketing Cooperative In Pacung Village

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera Di Desa Pacung

Kadek Jeni Ariani¹, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi²

Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja^{1,2}

jeni.ariani@student.undiksha.ac.id¹, wayan.sayang@undiksha.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality and trust on member satisfaction at the Sekar Wangi Sejahtera Marketing Cooperative in Pacung Village. Member satisfaction is a crucial factor in maintaining the cooperative's sustainability, as it can increase member loyalty and involvement in various cooperative activities. Therefore, providing good service and building member trust in the cooperative is crucial. This study used a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to cooperative members. To determine the sample, the researcher used a probability sampling method. The variables analyzed in this study included service quality, level of trust, and member satisfaction. The collected data were then analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of statistical data processing software. The results showed that service quality and level of trust have a positive and significant influence on member satisfaction. This suggests that the better the quality of service provided by the cooperative and the higher the level of member trust, the higher the level of member satisfaction with the cooperative.

Keywords: Service Quality, Trust, Member Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan anggota di Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera yang berada di Desa Pacung. Kepuasan anggota merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup koperasi, karena hal tersebut dapat meningkatkan rasa setia dan keterlibatan anggota dalam berbagai kegiatan koperasi. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang baik serta membangun kepercayaan dari anggota terhadap koperasi menjadi hal yang perlu diperhatikan secara serius. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner yang disebarkan kepada para anggota koperasi. Untuk menentukan sampel yang digunakan, peneliti menerapkan metode sampling probabilistik. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan tingkat kepuasan anggota. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak pengolahan data statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta tingkat kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan semakin tinggi tingkat kepercayaan anggota, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota, Koperasi

1. Pendahuluan

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan perekonomian masyarakat di Indonesia. Koperasi dibentuk berdasarkan prinsip keanggotaan yang bersifat sukarela serta bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui kegiatan ekonomi yang dikelola secara bersama. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, koperasi didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang menjalankan kegiatan

berdasarkan prinsip koperasi serta berlandaskan asas kekeluargaan. Meskipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat dalam keanggotaan koperasi masih tergolong rendah. Mujiyanti (2023) menyatakan bahwa tingkat keanggotaan koperasi di Indonesia hanya mencapai sekitar 9,2% dari total populasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai peran dan manfaat koperasi masih belum optimal.

Salah satu jenis koperasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi anggota adalah koperasi pemasaran. Koperasi pemasaran berfungsi membantu anggota dalam memasarkan produk secara lebih luas, efisien, dan terorganisir, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Melalui koperasi pemasaran, anggota dapat memperoleh akses pasar yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan daya saing produk lokal. Namun demikian, perkembangan koperasi pemasaran di Bali masih relatif rendah dibandingkan dengan jenis koperasi lainnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2024, jumlah koperasi pemasaran tercatat sebanyak 134 unit, jauh lebih sedikit dibandingkan koperasi konsumen sebanyak 3.234 unit, koperasi simpan pinjam sebanyak 1.629 unit, koperasi serba usaha sebanyak 2.375 unit, serta koperasi produksi sebanyak 282 unit. Rendahnya jumlah koperasi pemasaran ini menunjukkan bahwa pengembangan koperasi jenis tersebut masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Salah satu koperasi pemasaran yang aktif menjalankan kegiatan usahanya adalah Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera yang berlokasi di Desa Pacung, Kecamatan Tejakula. Koperasi ini berperan dalam memfasilitasi pemasaran produk anggota serta menyediakan berbagai layanan lainnya seperti toko alat pancing, toko sembako, dan layanan simpan pinjam. Sebagian besar anggota koperasi berasal dari komunitas nelayan dan masyarakat sekitar dengan berbagai latar belakang pekerjaan. Dalam menjalankan aktivitasnya, koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik kepada anggota agar dapat mempertahankan partisipasi dan kepercayaan anggota terhadap koperasi.

Kepuasan anggota merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan yang diberikan oleh koperasi. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks koperasi, kepuasan anggota mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan anggota. Tingkat kepuasan anggota dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap koperasi. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap keunggulan layanan yang diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, kepercayaan juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara anggota dan organisasi. Mayer et al. (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk melalui beberapa komponen utama yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity*.

Berdasarkan data perkembangan anggota Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera, jumlah anggota koperasi mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Namun demikian, peningkatan tersebut tidak selalu diikuti dengan pertumbuhan yang stabil. Pada tahun 2024 jumlah anggota mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sedangkan pada tahun 2025 peningkatan anggota relatif lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya munculnya koperasi baru di Desa Pacung serta adanya perubahan kepengurusan yang berdampak pada pelaksanaan pelayanan kepada anggota. Hasil observasi awal yang dilakukan juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota masih tergolong rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan anggota dengan pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan anggota. Penelitian Aspizain dan Caniago

(2022) serta Apriliantika dan Purnomo (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Namun Fansuri dan Zulfison (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maupun kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang masih perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera di Desa Pacung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota serta menjadi bahan evaluasi bagi koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan anggota.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, yang bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan kuantitatif ini dipilih yaitu karena pendekatan ini bersifat sistematis, terukur, dan mampu menghasilkan generalisasi berdasarkan numerik. Menurut Sugiyono (2018) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab dan akibat yang menjelaskan variabel *independent* atau terikat (sebagai yang mempengaruhi) dan *dependent* atau bebas (sebagai yang dipengaruhi).

Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera yang berlokasi di Desa Pacung. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa koperasi tersebut sesuai dengan objek penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan anggota.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *simple random sampling*, hal ini karena populasi pada penelitian ini bersifat homogen karena seluruh responden memiliki karakteristik utama yang sama, yaitu sebagai anggota Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera di Desa Pacung, sehingga seluruh anggota koperasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden dengan sampel sebanyak 100 responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian yang dimaksud yaitu untuk menghasilkan data yang valid dan akurat yaitu dengan menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrument angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju), 5 (Sangat Setuju). Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet untuk dijawabnya. Hasil Uji Instrumen tersebut akan di uji kembali menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner Suatu dapat dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, yaitu apabila ketika nilai signifikansinya $< 0,05$ dan $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ atau *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 dengan menggunakan aplikasi SPSS, dengan pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda yang meliputi uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Uji Instrumen

- Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengevaluasi apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Uji statistik yang sering digunakan untuk menguji normalitas adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi dari uji tersebut $\geq 0,05$, dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

| <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> | |
|---|-------------------------|
| | Unstandardized Residual |
| N | 100 |
| <i>Test Statistic</i> | 0,083 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | 0,083 |

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Hasil penelitian ini uji statistik *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikansi $0,083 \geq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data pada semua unit analisis berdistribusi normal.

- Uji Multikolinearitas

Korelasi antar variabel bebas dalam model regresi digunakan uji multikolinearitas. Variabel independen dalam model tidak boleh terkait satu sama lain. Model regresi efektif jika variabel independen tidak berkorelasi satu sama lain. Nilai *Tolerance and Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan multikolinearitas. Berikut adalah keputusan sehubungan dengan uji multikolinearitas:

- Regresi bebas dari masalah Multikolinearitas jika nilai *Tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10 .
- Terdapat Multikolinearitas jika nilai *Tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonearitas

| Model | <i>Collinearity Statistics</i> | | Keterangan |
|------------------------------|--------------------------------|-------|----------------------------------|
| | Tolerance | VIF | |
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,741 | 1,350 | Tidak terdapat multikolinieritas |
| Kepercayaan (X_2) | 0,741 | 1,350 | Tidak terdapat multikolinieritas |

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Hasil uji multikolinearitas yang disajikan pada Tabel 4.9 mengenai hasil uji multikolinearitas, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) masing-masing memiliki nilai tolerance sebesar 0,741 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,350. Secara umum, suatu model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Berdasarkan hasil tersebut, kedua variabel independen memiliki nilai tolerance yang jauh di atas 0,10 serta nilai VIF yang jauh di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari permasalahan multikolinearitas. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berdiri secara independen dalam menjelaskan variabel Kepuasan Anggota, sehingga masing-masing variabel dapat dianalisis pengaruhnya secara parsial maupun simultan

tanpa adanya distorsi akibat hubungan linear yang kuat antar variabel bebas. Kondisi ini memperkuat kelayakan model untuk dilanjutkan pada tahap analisis regresi linier berganda sesuai dengan rancangan penelitian dalam proposal.

- Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Spearman's Rho*, yaitu dengan menguji korelasi antara nilai residual absolut dengan masing-masing variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara residual dengan variabel independen dalam model regresi. Apabila terdapat korelasi yang signifikan, maka dapat mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila tidak terdapat korelasi yang signifikan, maka model regresi dinyatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | Sig | Keterangan |
|------------------------------|-------|---|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,440 | Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas |
| Kepercayaan (X_2) | 0,344 | Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas |

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.10, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,440, sedangkan variabel Kepercayaan (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,344. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada model regresi bersifat konstan sehingga model regresi yang digunakan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

B. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat dipahami bagaimana garis regresi berinteraksi menggunakan analisis konstanta dan beta. Hasil pengujian konstanta dan koefisien beta dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

| Model | Coefficients ^a | | | | t | Sig. |
|-------|------------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 6,139 | 1,231 | | 4,987 | 0,000 |
| | Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,438 | 0,073 | 0,492 | 6,017 | 0,000 |
| | Kepercayaan (X_2) | 0,219 | 0,054 | 0,331 | 4,049 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 4, diperoleh nilai konstanta sebesar 6,139, koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,438, dan koefisien regresi Kepercayaan (X_2) sebesar 0,219. Dengan demikian, persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = 6,139 + 0,438X_1 + 0,219X_2 + e$. Nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dianggap konstan, maka Kepuasan Anggota memiliki nilai sebesar 6,139.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,438 dan Kepercayaan sebesar 0,219 yang bernilai positif menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan searah dengan Kepuasan Anggota. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan maupun kepercayaan

anggota akan diikuti oleh peningkatan kepuasan anggota. Selain itu, nilai signifikansi masing-masing variabel sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

C. Uji Hipotesis

a. Uji F

Hasil uji F simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji F yang lebih kecil dari 0,05, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan.

Tabel 5. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 365.419 | 2 | 182.709 | 52.229 | .000 ^b |
| | Residual | 339.331 | 97 | 3.498 | | |
| | Total | 704.750 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 5 hasil Uji F (ANOVA), diperoleh nilai F hitung sebesar 52,229 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak (fit) digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y), yang berarti kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan anggota.

b). Uji Koeofisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model penelitian. Melalui nilai *Adjusted R Square*, dapat diketahui tingkat kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) secara simultan dalam menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Anggota (Y), dengan mempertimbangkan jumlah variabel yang digunakan dalam model regresi. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .720 ^a | .519 | .509 | 1.87036 |

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

(Sumber: Data Primer diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,509, yang menunjukkan bahwa 50,9% variasi Kepuasan Anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) dalam model penelitian ini. Sementara itu, 49,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup baik

dalam menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Pelayanan yang baik tercermin melalui fasilitas yang memadai, pelayanan yang andal, respons yang cepat, jaminan keamanan, serta sikap empati dari pegawai kepada anggota. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan anggota, maka anggota akan menilai pengalaman layanan secara positif sehingga meningkatkan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan akan semakin kecil sehingga kepuasan anggota meningkat. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan anggota terhadap Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepercayaan anggota tercermin dari keyakinan bahwa koperasi memiliki niat baik, kemampuan yang memadai, integritas yang tinggi, serta mampu memberikan pelayanan secara profesional.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk melalui beberapa aspek seperti *benevolence*, *ability*, *integrity*, *willingness to depend*, dan *competence*. Ketika anggota percaya bahwa koperasi mampu mengelola layanan secara jujur dan profesional, maka rasa aman dalam bertransaksi akan meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan anggota.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap koperasi. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi anggota, sedangkan kepercayaan memberikan rasa aman dalam setiap interaksi dan transaksi. Secara teoritis, kepuasan pelanggan dijelaskan melalui *Expectancy-Disconfirmation Theory*, yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, ketika kualitas pelayanan yang baik didukung oleh tingkat kepercayaan yang tinggi, maka persepsi positif anggota terhadap koperasi akan meningkat dan pada akhirnya mendorong terciptanya kepuasan anggota yang lebih tinggi.

Siimpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas adapun simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan koperasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan anggota.
2. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya, peningkatan keyakinan anggota terhadap integritas dan kredibilitas koperasi akan mendorong peningkatan kepuasan.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Temuan ini menegaskan bahwa kedua faktor tersebut secara bersama-sama menjadi determinan penting dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Saran

1. Saran untuk Pengelola Koperasi

Pengelola koperasi disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui perbaikan standar layanan, pelatihan keterampilan komunikasi bagi petugas, serta penyusunan prosedur pelayanan yang jelas dan konsisten. Upaya ini perlu difokuskan pada aspek responsivitas, keandalan, dan empati karena dimensi tersebut secara langsung memengaruhi persepsi anggota terhadap mutu layanan. Selain itu, pengurus perlu membangun sistem evaluasi layanan berbasis umpan balik anggota secara berkala agar kekurangan pelayanan dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki. Transparansi informasi, kejelasan prosedur, serta ketepatan waktu pelayanan juga perlu diperkuat karena terbukti berperan dalam membangun kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan anggota terhadap lembaga.

Pengurus dan staf operasional sebaiknya meningkatkan profesionalisme kerja dengan menjaga konsistensi sikap ramah, tanggap, dan solutif dalam melayani anggota. Peningkatan kepercayaan anggota dapat diwujudkan melalui perilaku yang jujur, akuntabel, serta kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami terkait layanan koperasi. Selain itu, penting bagi petugas untuk memahami kebutuhan spesifik anggota, terutama pelaku usaha atau nelayan, sehingga pelayanan tidak bersifat umum tetapi lebih personal dan relevan. Pendekatan interpersonal yang baik akan memperkuat hubungan emosional anggota dengan koperasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas.

2. Saran untuk Anggota Koperasi

Anggota koperasi diharapkan berperan aktif dalam memberikan masukan, kritik konstruktif, dan saran terhadap pelayanan yang diterima agar koperasi dapat melakukan perbaikan secara tepat sasaran. Partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi, seperti rapat dan forum evaluasi, juga penting untuk memperkuat hubungan timbal balik antara anggota dan pengelola. Dengan keterlibatan aktif tersebut, anggota tidak hanya menjadi pengguna layanan, tetapi juga menjadi bagian dari proses peningkatan kualitas organisasi secara kolektif.

3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan anggota, seperti kualitas produk, citra lembaga, nilai manfaat ekonomi, atau loyalitas anggota. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam karena tidak hanya mengukur hubungan statistik tetapi juga menggali alasan subjektif di balik persepsi anggota. Perluasan objek penelitian pada jenis koperasi lain atau wilayah berbeda juga dianjurkan agar diperoleh generalisasi temuan yang lebih luas serta perbandingan karakteristik antar koperasi.

Daftar Pustaka

- Aini, F. (2026). Implementasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Ditinjau dari Nilai-Nilai Keislaman pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro. (*Doctoral dissertation, UIN Jurai Siwo Lampung*).
- Ariyadi, A. I. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-118.
- Bagas, L. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Dan Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Produsen Rimbun Jaya 3 Desa Way Harong, Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 219-231.
- Dewi, B. R. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, Kepuasan Nasabah dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 1-17.
- Dirgantara, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Artha Wiguna Utama di Desa Kelating, Kerambitan, Tabanan. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1395-1402.
- Hamka, M. S. (2024). Prinsip Menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan pada Manajemen Mutu Terpadu dalam Perspektif Islam: The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective. *DIRASAH: Jurnal Kajian Islam*, 1(2), 132-146.
- Hindria, H. R. (2025). Pengelolaan Pelayanan Koperasi Kepada Pasien Koperasi Konsumen Usaha Bersama Rsud Pambalah Batung Amuntal. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1441-1451.
- Kotler, P. (2022). *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Maghfiroh, U. (2023). Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Dalam Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Amarthia (Studi Pada Nasabah Koperasi Amarthia Cabang Mojopacet Mojokerto) (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara).
- Nuha, A. U. (2025). Peran kepercayaan dan keterikatan emosional terhadap adversity quotient anggota koperasi dengan persepsi keadilan prosedural sebagai variabel mediasi: Studi pada KPRI Bahagia Tanjunganom Nganjuk (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Mali).
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Umah, I. R. (2025). Kualitas Pengelolaan Pelayanan Anggota Pada Unit Koperasi Simpan Pinjam Delta Wira Dana Purwosari Kabupaten Pasuruan. *Journal Publicuho*, 8(3), 1638-1646.
- Utami, I. M. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, 126-143.
- Yasin, N. (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) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Ma).