

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK TABUNGAN DAN LAYANAN PINJAMAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA BERKOPERASI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PERINTIS DI BADUNG BALI

Ni Komang Sri Berliana Dewi<sup>1</sup>, Komang Widhya Sedana Putra P<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

Corresponding E-mail: [sriberlianadewi@gmail.com](mailto:sriberlianadewi@gmail.com)

Copyright © 2025 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: [10.53866/jimi.v5i6.1063](https://doi.org/10.53866/jimi.v5i6.1063)

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Perintis di Kabupaten Badung, Bali. Beberapa tahun terakhir, koperasi menghadapi penurunan dikarenakan penerapan strategi untuk pemilihan anggota yang berpotensi untuk tetap menjadi anggota, sehingga menimbulkan dampak pada penurunan jumlah anggota, tabungan, serta penyaluran pinjaman. Maka dari pada itu diperlukan kajian untuk melihat aspek mana yang paling berpengaruh terhadap keterlibatan anggota untuk mengembangkan koperasi kedepannya. Penelitian ini menitikberatkan pada tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan, produk tabungan, dan layanan pinjaman. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 118 anggota aktif. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan terhadap tingkat partisipasi anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu kualitas layanan, produk tabungan, dan layanan pinjaman, berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Produk tabungan menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling besar, disusul oleh layanan pinjaman dan kualitas layanan. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 78.9% variasi partisipasi anggota. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik, pilihan produk tabungan yang relevan, serta sistem pinjaman yang mudah dan transparan merupakan elemen penting dalam meningkatkan keterlibatan dan loyalitas anggota terhadap koperasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengurus koperasi dalam merancang strategi peningkatan partisipasi anggota secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Produk Tabungan, Layanan Pinjaman, Partisipasi Anggota, Simpanan dan Pinjaman Koperasi

## The Effect of Service Quality, Savings Products And Loan Services on The Participation of Cooperative Members in Pioneer Savings And Loan Cooperatives in Badung Bali

### Abstract

*This study aims to examine the factors that influence member participation in the Perintis Savings and Loan Cooperative located in Badung, Bali. In recent years, the cooperative experiences a decline in members, savings, and loan distribution due to the implementation of a membership selection strategy, which affects overall participation. Therefore, this research seeks to identify which factors most strongly influence member engagement as a basis for developing future cooperative strategies. The study focuses on three main variables: service quality, savings products, and loan services. A quantitative approach is applied using a*

*survey method by distributing questionnaires to 118 active members. The collected data are analysed using multiple linear regression to assess the partial and simultaneous effects of these variables on member participation. The findings indicate that service quality, savings products, and loan services each have a positive and significant influence on member participation. Among the three, savings products show the strongest effect, followed by loan services and service quality. Together, these variables explain 78.9% of the variation in member participation. The results highlight that high-quality service delivery, relevant savings product offerings, and accessible, transparent loan procedures constitute essential elements for strengthening member involvement and loyalty. This research is expected to provide valuable insights for cooperative management in formulating sustainable strategies to enhance member participation.*

**Keywords:** Service Quality, Saving Products, Loan Services, Member Participation, Savings and Loan Cooperative

## 1. Pendahuluan

Indonesia sebagai sebuah negara memiliki beberapa jenis organisasi perekonomian, seperti koperasi. Koperasi merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan tersebut, koperasi mendukung peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui penyediaan layanan simpanan dan pinjaman. Sebagai organisasi berbasis keanggotaan, keberhasilan koperasi sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi anggotanya. Partisipasi tersebut tercermin dari keaktifan anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi, menghadiri kegiatan organisasi, serta menjaga keberlanjutan usaha koperasi. Menurut (Buang, 2021) partisipasi anggota dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk.

Pertama, supporter, yaitu keikutsertaan anggota dalam aktivitas resmi koperasi seperti rapat anggota tahunan (RAT), proses pemungutan suara, dan berbagai forum pertemuan. Kedua, believer, yakni bentuk keterlibatan yang lebih mendalam, di mana anggota turut berperan dalam pengelolaan koperasi, misalnya dengan menjadi pengurus, anggota komite, atau berkontribusi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan koperasi.

Dalam hasil penelitian menggunakan obyek penelitian yaitu Koperasi Simpan Pinjam Perintis, yaitu suatu badan usaha koperasi yang berlokasi di Kabupaten Badung, Bali. dalam kegiatan observasi dan wawancara penulis menemukan fenomena yang terjadi pada KSP Perintis yaitu, penurunan jumlah anggota dikarenakan penerapan strategi pemilihan anggota, di mana anggota yang aktif tetap dipertahankan dan anggota yang tidak aktif diberikan kesempatan untuk keluar dari keanggotaan koperasi. Strategi ini dipilih dikarenakan kondisi ekonomi yang masih kurang baik semenjak terdampak COVID-19. Pada tabel 1.1 Laporan Anggota, Simpanan dan Kredit KSP Perintis 2021 – 2024 merupakan data dari KSP Perintis mengenai laporan jumlah anggota, tabungan serta pinjaman dari tahun 2021 sampai 2024.

**Tabel 1.1 Laporan Anggota, Simpanan dan Kredit KSP Perintis 2021 – 2024**

Tahun Buku	Jumlah/Partisipasi Anggota	Jumlah Simpanan Anggota (pokok & wajib)	Jumlah pinjaman Anggota
2021	182	766.410.000	1.651.250.100
2022	176	362.144.084	479.479.445
2023	169	378.479.453	660.652.300
2024	118	177.750.836	245.633.490

Sumber: (Koperasi Simpan Pinjam Perintis, 2024)

Terjadi penurunan, namun kondisi koperasi lebih membaik dikarenakan jumlah pinjaman tidak membengkak seperti ditahun sebelumnya, serta terdapat banyak kredit macet. Namun dalam perkembangan perkoperasian di kabupaten Badung, ditemukan adanya peningkatan jumlah koperasi yang hadir untuk rakyat.

**Tabel 1.2 Jumlah Koperasi Aktif Menurut Kecamatan di Kabupaten Badung, 2021–2024**

Kecamatan	2021	2022	2023	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kuta Selatan	94	96	106	...
Kuta	49	51	61	...
Kuta Utara	88	89	96	...
Mengwi	152	153	175	...
Abiansemal	128	132	152	...
Petang	22	22	24	...
<b>Badung</b>	<b>533</b>	<b>543</b>	<b>614</b>	<b>...</b>

Sumber: (BPS Kabupaten Badung, 2024)

Dalam Tabel 1.2, jumlah koperasi meningkat, hal ini dapat menggambarkan pertumbuhan ekonomi masih berjalan dengan baik, di mana ditandai dengan adanya koperasi baru yang secara tidak langsung memberikan informasi minat menabung juga meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah koperasi. Untuk dapat bersaing dengan koperasi lainnya diperlukan pembenahan dalam beberapa hal pada tubuh KSP Perintis. Kualitas layanan yaitu, upaya atau cara yang digunakan untuk dapat memenuhi atau mencukupi kebutuhan serta keinginan konsumennya terlebih pada keakuratan penyampaiannya untuk dapat mencapai pemenuhan keinginan konsumen (Budiarno et al., 2022). Dalam kegiatan koperasi, layanan yang berkualitas memiliki peran penting, di mana setiap anggota memiliki keinginan untuk dapat dilayani ketika melakukan kegiatan di koperasi, seperti menabung dan membuka kredit.

Selanjutnya hal terpenting dari sebuah koperasi yaitu modal. Dalam koperasi modal merupakan uang atau aset yang dititipkan atau di tabungkan oleh anggota pada koperasi yang memiliki perjanjian khusus dan sudah diatur untuk pengembaliannya. Menurut (Curry, 2024), tabungan adalah “porsi pendapatan yang tidak dihabiskan untuk konsumsi dan merupakan sebuah cara untuk memperoleh, menahan, serta memperluas aset”. dalam kondisi ini KSP Perintis mengalami penurunan pada modal, dikarenakan penurunan pada tabungan anggota. Dikarenakan modal yang turun maka kemampuan untuk memberikan kredit akan berkurang, maka dari itu diperlukannya strategi untuk dapat meningkatkan jumlah tabungan yang dimiliki anggota.

Dampak lain yang muncul, yaitu penurunan pada jumlah pinjaman atau kredit. Dalam memberikan pinjaman koperasi perlu lebih memperhatikan kebutuhan anggota dikarenakan secara prinsip, koperasi tidak berorientasi pada pencarian laba semata, tetapi lebih ditujukan untuk memenuhi kebutuhan bersama dengan pengeluaran yang serendah dan seefisien mungkin. Maka dalam hal ini diperlukannya perhatian mengenai penyaluran kredit dan seberapa besar manfaatnya bagi anggota. (Hermes & Lensink, 2011) Akses terhadap kredit atau pinjaman dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk faktor fisik seperti lokasi, faktor ekonomi seperti biaya, serta faktor sosial seperti kebijakan dan potensi diskriminasi. Dengan demikian, pinjaman dapat menjadi variabel penting yang dapat digunakan koperasi untuk membantu meningkatkan kondisi keuangan anggotanya.

Dalam penelitian ini pula didukung oleh teori SERVQUAL yang pertama kali dikembangkan dan dipublikasikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Leonard pada tahun 1985 (Parasuraman et al., 1985), “yang terdiri dari 5 aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*”. Teori ini dapat dikaitkan dengan kualitas layanan, produk tabungan dan layanan pinjaman yang nantinya akan saling dikaitkan agar KPS Perintis dapat memberikan pelayanan terbaik, produk tabungan terbaik serta layanan pinjaman terbaik.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Objek, Waktu dan Tempat penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini digunakan objek yaitu anggota Koperasi Simpan Pinjam Perintis yang berlokasi di Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Dengan kriteria responden yaitu anggota aktif Koperasi

Simpan Pinjam Perintis, berdomisili di Bali dan berusia diatas 18 tahun. Riset penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Badung, sejak bulan Agustus 2025 hingga November 2025, adapun tahapan yang dilakukan melalui persiapan, pengumpulan data melalui obsevasi, wawancara dan penyebaran kuesioner dan penganalisisan data yang telah berhasil dikumpulkan.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dipergunakan beberapa teknik yang sudah dipilih dalam pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, studi literatur dan juga kuesioner. Kegiatan observasi dilakukan pertama yaitu untuk mendapatkan informasi atau gambaran awal mengenai kondisi koperasi dan permasalahan yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam Perintis. Selanjutnya wawancara dilakukan untuk mendapatkan data terkait mengenai Koperasi serta mendapatkan informasi penting untuk digunakan dalam pengolahan data. Selanjutnya studi literatur juga berperan untuk memperkuat landasan teori serta mendukung analisis data agar sesuai dengan tujuan, salah satu teori yang dipergunakan yaitu teori SERVQUAL. Dalam penelitian ini dipilih menggunakan kuesioner dengan jenis skala yaitu: "skala likert lima poin, yaitu: Sangat tidak setuju (STS): 1, Tidak setuju (TS): 2, Netral (N): 3, Setuju (S) : 4, dan Sangat setuju (SS) : 5". Yang disebarakan kepada 118 anggota aktif Koperasi perintis.

### 2.3 Metode Analisis Data

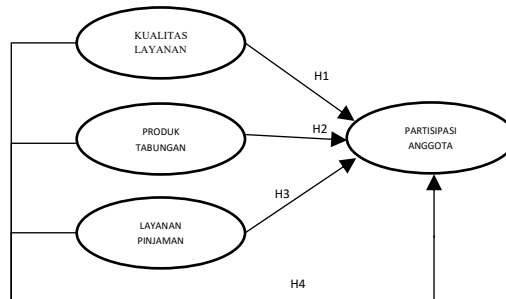
Penelitian ini dalam peengolahan datanya menerapkan teknik analisis data berbasis kuantitatif. Data yang diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya diproses menggunakan perangkat lunak yang sudah dipilih yaitu: SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Diagram Konseptual penelitian

Berdasarkan landasan teori pada penelitian, maka dalam menyusun hipotesis penelitian diperlukan suatu kerangka konseptual. Adapun kerangka tersebut menggambarkan bahwa Kualitas Layanan ( $X^1$ ), Produk Tabungan ( $X^2$ ), dan Layanan Pinjaman ( $X^3$ ) memiliki peran sebagai variabel independen, selanjutnya Partisipasi Anggota ( $Y$ ) berfungsi sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh ketiga variabel independen.

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual



### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah setiap poin pertanyaan mampu mewakili variabel yang diteliti. Pengujian validitas data menurut (Sugiyono, 2021) "validitas item dapat dilihat dari besarnya korelasi antara skor item dan skor total; item dinyatakan valid jika koefisien korelasi lebih besar dari 0,30". Selanjutnya menurut (Slamet & Aglis, 2020) poin instrumen dapat dinyatakan sebagai valid atau sah apabila skor korelasi poin terhadap skor total  $\geq 0,30$ .

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Corrected Item / $r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan ( $X_1$ )	X <sub>1.1</sub>	0.838	0.1809	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0.775	0.1809	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0.716	0.1809	Valid

	X <sub>1.4</sub>	0.650	0.1809	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0.575	0.1809	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0.667	0.1809	Valid
Produk Tabungan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0.758	0.1809	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0.701	0.1809	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0.693	0.1809	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0.681	0.1809	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0.639	0.1809	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0.605	0.1809	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0.454	0.1809	Valid
Layanan Pinjaman (X <sub>3</sub> )	X <sub>2.8</sub>	0.504	0.1809	Valid
	X <sub>3.1</sub>	0.684	0.1809	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0.700	0.1809	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0.712	0.1809	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0.657	0.1809	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0.513	0.1809	Valid
	X <sub>3.6</sub>	0.493	0.1809	Valid
	X <sub>3.7</sub>	0.520	0.1809	Valid
	X <sub>3.8</sub>	0.594	0.1809	Valid
	X <sub>3.9</sub>	0.604	0.1809	Valid
Partisipasi Anggota (Y)	X <sub>3.10</sub>	0.470	0.1809	Valid
	Y <sub>1.1</sub>	0.752	0.1809	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0.657	0.1809	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0.682	0.1809	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0.527	0.1809	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0.558	0.1809	Valid
	Y <sub>1.6</sub>	0.552	0.1809	Valid
	Y <sub>1.7</sub>	0.626	0.1809	Valid
Y <sub>1.8</sub>	0.531	0.1809	Valid	

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3.1 "Hasil Uji Validitas", maka dapat diketemukan hasil dari seluruh pernyataan variabel kualitas layanan, produk tabungan, layanan pinjaman dan partisipasi anggota memiliki status valid, dikarenakan hasil dari nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0.1809.

### 3.3 Uji Realibilitas

Memastikan bahwa instrumen penelitian dapat memberikan data yang stabil dan dapat dipercayavmaka perlu diadakannya uji reliabilitas. Menurut (Ghozali, 2021) "Uji reliabilitas yaitu suatu cara untuk mengevaluasi konsistensi kuesioner sebagai alat ukur suatu konstruk; pengujian lazim memakai Cronbach's alpha". Instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien memenuhi ambang yang ditetapkan (umum

$\geq 0.60$ ). Cronbach's Alpha yaitu angka yang menunjukkan seberapa besar konsistensi suatu kuesioner dalam tujuan untuk mengukur suatu variabel tertentu.

**Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan ( $X_1$ )	0.800	Reliabel
2	Produk Tabungan ( $X_2$ )	0.789	Reliabel
3	Layanan Pinjaman ( $X_3$ )	0.802	Reliabel
4	Partisipasi Anggota (Y)	0.762	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Berdasarkan dari Tabel. 3.2, hasil yang diperoleh terhadap item pertanyaan yang digunakan reliabel, karena seluruh nilai dari variabel di atas atau lebih besar dari 0.60.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

#### 3.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal atau tidak maka perlu dilakukan uji normalitas. "Data yang bersaluran normal dapat menggambarkan bahwa penyebaran nilai data berada di sekitar nilai rata-rata (mean) secara seimbang" menurut (Ghozali, 2021).

**Tabel 3.3 Hasil Uji Normalitas**

N		118
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	140.062.554
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.053
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Berdasarkan hasil dari uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov pada Tabel. 3.3, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) ditemukan sebesar 0.200. Kriteria yang dipergunakan dalam pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah sebagai berikut: jika nilai Sig. (Asymp. Sig.)  $> 0.05$  maka hasil data berdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 3.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Difinubun, 2023), multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance*  $> 0.10$  dan *VIF*  $< 10$ , maka model regresi dinyatakan bebas dari multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari gejala multikolinieritas, artinya antar variabel independen tidak saling memengaruhi.

**Tabel 3.4 Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Layanan	.464	2.156
Produk Tabungan	.236	4.232
Layanan Pinjaman	.241	4.158

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Dari hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3.4, dapat ditemukan bahwa semua variabel memiliki nilai Tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas.

### 3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menganalisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual (kesalahan prediksi) dalam model regresi memiliki varian yang sama atau tidak maka Uji heteroskedastisitas dilakukan. (Sugiyono, 2021) juga menjelaskan bahwa “heteroskedastisitas adalah kondisi di mana error atau gangguan pada model regresi memiliki varians yang tidak konstan. Kondisi ini dapat menyebabkan hasil analisis menjadi tidak efisien dan kurang akurat”.

**Tabel 3.5 Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.495	.965		6.727	<.001
	Kualitas Layanan	-.055	.042	-.160	-1.316	.191
	Produk Tabungan	-.026	.051	-.088	-.519	.605
	Layanan Pinjaman	-.069	.044	-.265	-1.575	.118

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Jika nilai Sig. > 0.05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai Sig. < 0.05, maka terjadi heteroskedastisitas. Dalam Tabel 3.5, kualitas layanan sebesar 0.191, produk tabungan sebesar 0.605, dan layanan pinjaman sebesar 0.118. Seluruh nilai signifikansi variabel lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

### 3.5 Uji t

Uji t bertujuan untuk mengukur pengaruh setiap variabel independen (X) yaitu Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Produk Tabungan (X<sub>2</sub>) dan Layanan Pinjaman (X<sub>3</sub>) secara parsial terhadap variabel dependen (Y) yaitu Partisipasi Anggota. Melalui pengujian ini, peneliti dapat mengetahui apakah masing-masing variabel bebas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dalam model regresi. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 3.6 Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.533	1.618		1.565	.120
Kualitas Layanan	.229	.070	.206	3.258	.001
Produk Tabungan	.389	.085	.404	4.574	<.001
Layanan Pinjaman	.293	.074	.349	3.981	<.001

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

- Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien sebesar 0.229 dengan nilai t hitung 3.258 dan signifikansi  $0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Dengan demikian maka hipotesis dapat di terima.
- Variabel Produk Tabungan ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien sebesar 0.389 dengan t hitung 4.574 dan signifikansi  $< 0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Produk Tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Dengan demikian maka hipotesis dapat di terima.
- Variabel Layanan Pinjaman ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien sebesar 0.293 dengan t hitung 3.981 dan signifikansi  $< 0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Layanan Pinjaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Dengan demikian maka hipotesis dapat di terima.

### 3.6 Uji F

Uji F memiliki fungsi dengan tujuan untuk menguji pengaruh secara bersamaan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji ini menunjukkan apakah model regresi yang digunakan sudah memenuhi kelayakan dan dapat menjelaskan keterkaitan antarvariabel secara tepat. (Ghozali, 2021), "Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen". Apabila hasil nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan model regresi yang digunakan fit untuk digunakan.

**Tabel 3.7 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	860.678	3	286.893	142.493	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	229.525	114	2.013		
	Total	1.090.203	117			

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

b. Predictors: (Constant), Layanan Pinjaman, Kualitas Layanan, Produk Tabungan

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Berdasarkan data hasil dari Tabel 3.7, maka diperoleh nilai F hitung sebesar 142.493 dengan tingkat signifikansi  $< 0.001 (< 0.05)$ . dalam hal ini menyatakan variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Produk Tabungan ( $X_2$ ), dan Layanan Pinjaman ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota (Y). Dengan demikian maka hipotesis pada penelitian ini diterima.

### 3.7 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan uji pada penelitian yang memiliki fungsi untuk menilai besarnya kontribusi variabel bebas dalam menerangkan variasi pada variabel terikat. Nilainya berkisar antara 0 sampai 1; semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. menurut (Sugiyono, 2021) menjelaskan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggambarkan proporsi variasi total dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model.

**Tabel 3.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 <sup>a</sup>	.789	.784	1.419

a. Predictors: (Constant), Layanan Pinjaman, Kualitas Layanan, Produk

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2025)

Tabel. 3.8, memaparkan hasil nilai R Square sebesar 0.789 atau 78.9%. Dapat disimpulkan variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Produk Tabungan ( $X_2$ ), dan Layanan Pinjaman ( $X_3$ ) secara bersama-sama mampu menjelaskan Partisipasi Anggota ( $Y$ ) sebesar 78.9%, sedangkan sisanya sebesar 21.1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

### **Pembahasan Penelitian**

#### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Perintis**

Kualitas Layanan merupakan gambaran kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam memberikan tingkatan atau mutu dari layanannya untuk memenuhi kebutuhan anggota seperti *tangibles* di mana KSP Perintis dapat memberikan kenyamanan pada anggota melalui gedung serta fasilitas bagi anggota saat kegiatan koperasi seperti menabung.. Anggota yang merasa mendapat kualitas layanan yang baik maka akan mendorong keaktifan mereka pada partisipasi kegiatan organisasi. Dari hasil pengujian Uji t, Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) diketahui memiliki nilai koefisien sebesar 0.229 dengan nilai t hitung 3.258 dan signifikansi  $0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, maka semakin tinggi tingkat partisipasi anggotanya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tiris Sudrartono & Aprilia Tahir (Sudrartono & Tahir, 2024) menemukan bahwa Pelayanan yang baik dan komunikasi efektif terhadap anggota secara konsisten meningkatkan partisipasi anggota.

#### **Pengaruh Produk Tabungan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Perintis**

Produk Tabungan merupakan salah satu bentuk layanan yang paling sering digunakan oleh anggota koperasi, di mana menabung memberikan dampak positifserta manfaat yang dapat mendorong partisipasi seperti mendapatkan imbal hasil berupa bunga serta keamanan dari dana yang dimilkiki, KSP Perintis perlu memberikan jaminan (*assurance*), di mana anggota dapat merasa nyaman untuk memabung pada koperasi. Dari hasil pengujian yang dilakukan yaitu Uji t maka dapat ditemukan Variabel Produk Tabungan ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien sebesar 0.389 dengan t hitung 4.574 dan signifikansi  $< 0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Produk Tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Sejalan pula dengan penelitian penelitian yang dilakukan oleh (Listiana et al., 2021) mendefinisikan partisipasi anggota koperasi hadir RAT, pembayaran simpanan pokok atau wajib , pemanfaatan layanan unit simpan pinjam meningkatkan minat atau keputusan menabung, yaitu bentuk partisipasi yang relevan secara operasional.

#### **Pengaruh Layanan Pinjaman terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Perintis**

Layanan Pinjaman yang dibutuhkan anggota koperasi yaitu layanan yang mudah diakses, cepat dalam pengurusannya, transparan serta sesuai dengan kebutuhan anggota. Anggota yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses pinjaman cenderung lebih aktif dalam kegiatan koperasi, dalam hal ini KSP Perintis harus paham mengenai kondisi anggota di mana dibutuhkan empati seperti pemberian pinjaman sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anggota, serta dapat memberikan pinjaman khusus terutama dalam hal tertentu.. Dari hasil pengujian yang dilakukan yaitu Uji t maka dapat ditemukan Variabel Layanan Pinjaman ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien sebesar 0.293 dengan t hitung 3.981 dan signifikansi  $< 0.001 < 0.05$ , menunjukkan bahwa Layanan Pinjaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setianingrum, 2013) Pengujian hipotesis ketiga juga menggunakan uji parsial (t). Dapat diketahui pula pelayanan kredit sebesar 0.000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kredit ikut berkontribusi berpengaruh terhadap keberhasilan usaha.

### **Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Tabungan, dan Layanan Pinjaman terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Perintis.**

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 142.493 dengan signifikansi  $< 0.001 < 0.05$ , yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Produk Tabungan, dan Layanan Pinjaman secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota. Serta dalam hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditemukan kontribusi variabel bebas sebesar 78.9%, sehingga dapat diketahui bahwa semakin baik Kualitas Layanan, semakin menarik Produk Tabungan, serta semakin mudah Layanan Pinjaman, maka semakin besar pula tingkat Partisipasi Anggota dalam kegiatan koperasi. Sama halnya dengan *reliability* dan *responsiveness* di mana hal ini bersamaan merupakan poin yang penting untuk meningkatkan partisipasi. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Allen et al., 2020) & (Birchall, 2013): partisipasi anggota paling kuat tumbuh bila kualitas layanan yang konsisten, produk simpanan yang relevan, dan layanan kredit yang aksesibel.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari keseluruhan pembahasan dan penjabaran yang sudah dilakukan, penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa, kualitas layanan, produk tabungan dan layanan pinjaman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota dalam Koperasi Simpan Pinjam Perintis. Hasil temuan penelitian ini menyatakan ketika Koperasi Perintis dapat memberikan layanan yang baik, produk tabungan yang menarik dan pinjaman yang mudah diakses maka akan dapat meningkatkan partisipasi. Dalam penelitian ini juga telah dilakukan pengujian Uji F yang juga memperkuat hasil yang diperoleh dari penelitian ini, di mana ke-tiga dari keseluruhan variabel bebas yang ada dalam penelitian secara simultan memberikan dampak positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu partisipasi anggota.

Dari sisi kontribusi teoritis, penelitian ini turut memperkuat dan memperluas penerapan model SERVQUAL dalam konteks koperasi simpan pinjam. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi utama SERVQUAL—seperti *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan petugas), dan *assurance* (jaminan dan kepercayaan)—terbukti memiliki peran penting dalam mendorong partisipasi anggota. Hal ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga keterlibatan aktif anggota dalam kegiatan koperasi.

Namun, dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan seperti pada variabel serta luasan obyek yang diteliti. Dari pada itu, untuk para peneliti selanjutnya, penulis dapat memberikan saran untuk memperluas ruang lingkup penelitian seperti menambahkan variabel lainnya yaitu kepuasan anggota, citra koperasi serta hasil SHU koperasi guna mendapatkan hasil yang lebih mendalam. Selanjutnya, penulis mengharapkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang lebih mendalam serta dapat memberikan kontribusi bagi penulis selanjutnya maupun akademisi lainnya terkait ilmu mengenai partisipasi anggota pada koperasi.

#### **Bibliografi**

- Allen, O., Brown, K., Reeve, E., & McKee, B. (2020). Member participation and service quality in cooperative financial institutions: Evidence from credit unions. *Journal of Co-Operative Organization and Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jcom.2020.100123>
- Birchall, J. (2013). *Resilient member-owned businesses: Toward a new model for the governance of large co-operatives*. International Labour Office (ILO).
- Difinubun, S. (2023). Analisis Statistik dan Pengujian Asumsi Klasik. *Journal Agregate*, 2(1).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Listiana, I. L., Murniati, K., Mutolib, A., & Yanfika, H. (2021). Pelayanan & Manfaat Koperasi serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Jurai Siwo Ragem Kota Metro). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 5(1), 168–179. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.01.16>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, cv. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=22635>
- Setianingrum, M. E. (2013). Pengaruh Partisipasi Anggota dan Pelayanan Kredit Terhadap Keberhasilan

Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kopekoma Kota Magelang. *Economic Education Analysis Journal*, 2(2), 53–59. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>

Slamet, R., & Aglis, A. H. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. In *Deepublish*. DEEPUBLISH.

Sudartono, T., & Tahir, A. (2024). Service quality strategy to increase member participation in savings and loan cooperatives. *International Journal of Financial Management and Economics*, 7(2), 96–100. <https://doi.org/10.33545/26179210.2024.v7.i2.345>