

PERAN CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN MEMPREDIKSI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA PEMBANGUNAN

M. Rowi Mustofa¹, Sri Wahyuni Mega Hastuti², Sumarji³

^{1,2,3}Universitas Islam Kediri

Corresponding e-mail: rowimustafa@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.v5i4.979

Abstract

A positive image of a cooperative reflects trust and a good reputation, making members proud of the cooperative. On the other hand, service quality plays a crucial role in ensuring that members' needs and expectations are consistently met. The purpose of this study is to determine the influence of the cooperative's image on the satisfaction of members of the Indonesian Civil Servants Cooperative (KPRI) Pembangunan in Kediri Regency, to determine the influence of service quality on the satisfaction of members of the Indonesian Civil Servants Cooperative (KPRI) Pembangunan in Kediri Regency, and to determine whether the cooperative's image and service quality simultaneously influence the satisfaction of members of the Indonesian Civil Servants Cooperative (KPRI) Pembangunan in Kediri Regency. The population of the study consists of all 342 members of the KPRI Pembangunan. The sample size was calculated using the Slovin formula and a simple random sampling technique, resulting in 167 members. Kediri. The results of the analysis of the model and hypothesis testing led to the following conclusions: first, there is an influence of the cooperative's image on the satisfaction of members of the KPRI Pembangunan Grogol Kediri. Second, there is an influence of service quality on the satisfaction of KPRI Pembangunan Grogol Kediri members. Third, there is a simultaneous influence between the cooperative's image and service quality on the satisfaction of KPRI Pembangunan Grogol Kediri members. Thus, the linear regression model is the appropriate model to predict the influence of the cooperative's image and service quality on member satisfaction.

Keywords: Cooperative Image, Service Quality, Member Satisfaction, Cooperative

Abstrak

Citra koperasi yang baik mencerminkan kepercayaan dan reputasi yang baik agar anggota bangga terhadap koperasi. Disisi kualitas pelayanan memainkan peran krusial dengan memastikan kebutuhan dan harapan anggota terpenuhi secara konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri, dan mengetahui citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri. Populasi dari penelitian adalah semua anggota KPRI Pembangunan 342 orang. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dan menggunakan teknik sampling acak sederhana 167 orang anggota. Kediri. Hasil analisis penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan adalah pertama terdapat pengaruh Citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Pembangunan Grogol Kediri. Kedua terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI Pembangunan Grogol Kediri. Ketiga terdapat Pengaruh Simultan antara Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI Pembangunan Grogol Kediri. Dengan demikian model regresi linier merupakan model yang tepat digunakan untuk memprediksi pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap

kepuasan anggota koperasi. Kata kunci : Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota Koperasi, Koperasi.

Kata kunci : *Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota Koperasi, Koperasi*

1. Pendahuluan

Koperasi di Indonesia merupakan badan usaha yang beranggotakan individu atau badan hukum. Koperasi beroperasi berdasarkan prinsip koperasi dan berfungsi sebagai gerakan ekonomi rakyat dengan asas kekeluargaan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui kerja sama yang demokratis dan saling menguntungkan. Koperasi memiliki beberapa fungsi penting, antara lain mengembangkan potensi ekonomi anggota, memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat, serta memperkuat perekonomian rakyat sebagai dasar ketahanan ekonomi nasional. Menurut (Hyronimus, Langga, 2020) menjelaskan tentang asas koperasi yang dapat yang meliputi: 1) Asas Kekeluargaan, yang menunjukkan kesadaran dari sikap manusia untuk bekerjasama dalam koperasi oleh semua untuk semua, di bawah pimpinan pengurus serta penilikan dari para anggota koperasi atas dasar keadilan dan kebenaran serta keberanian berkorban bagi kepentingan bersama untuk kemajuan koperasi. 2) Asas Kegotongroyongan, yang berarti bahwa pada koperasi terdapat jiwa dedikasi dan semangat bekerja sama, rasa bertanggung jawab bersama tanpa memikirkan diri sendiri melainkan kepentingan untuk koperasi menuju kesejahteraan bersama. Asas gotong royong dan kekeluargaan dalam koperasi hendaknya merupakan pikiran dinamis yang dapat menggambarkan suatu kerjasama dalam pelaksanaan kewajiban dan hak yang bersifat bantu membantu berdasarkan keadilan dan cinta kasih. Dalam koperasi, anggota memiliki peran ganda sebagai pemilik dan pelanggan. Sebagai pemilik, anggota berkontribusi secara finansial melalui simpanan dan memiliki tanggung jawab untuk membina serta mengembangkan koperasi. Mereka juga terlibat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan, yang mencerminkan partisipasi aktif mereka dalam organisasi. Di sisi lain, sebagai pelanggan, anggota memanfaatkan berbagai layanan yang ditawarkan oleh koperasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan modal dan omset koperasi. Kelebihan koperasi meliputi: memprioritaskan kepentingan anggota, berdasarkan prinsip sukarela dan terbuka, setiap anggota memiliki suara yang sama, memudahkan anggota mendapatkan modal, bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota (Yunanda. & Rachmad., 2021)

Berdasarkan (Yunanda. & Rachmad., 2021) alasan seseorang menjadi Anggota Koperasi tidak berlandaskan alasan politis melainkan sukarela menjadi anggota koperasi. Terdapat empat alasan menjadi anggota koperasi yaitu: Pertama alasan ekonomi adalah Setiap anggota ingin memperoleh keuntungan dari koperasi. Kedua alasan non-ekonomi: Seorang anggota dapat menilai manfaat yang diperolehnya, baik ekonomi maupun non-ekonomi dan daya tariknya terhadap koperasi karena semangat dan kesetiakawanan sesama anggota. Ketiga alasan kelembagaan adalah ketika seseorang menjadi anggota koperasi, tertarik pada prinsip koperasi demokratis atau hak individu sama. Keempat alasan keuntungan khusus adalah ketika menjadi anggota koperasi membuat anggota tersebut tertarik pada fasilitas dan terlibat dalam pengawasan yang dilakukan oleh setiap anggota. Partisipasi anggota sangat penting untuk keberhasilan koperasi. Semakin tinggi partisipasi mereka, semakin besar manfaat yang diterima, termasuk Sisa Hasil Usaha (SHU). Oleh karena itu, penting bagi anggota untuk terlibat dalam kegiatan koperasi agar dapat memenuhi hak dan kewajiban mereka. Konsep "anggota" seharusnya diubah menjadi "pemilik" untuk menciptakan kesadaran akan tanggung jawab mereka terhadap perkembangan koperasi. Dengan demikian, diharapkan anggota tidak hanya merasa sebagai konsumen, tetapi juga sebagai pemangku kepentingan yang berperan aktif dalam mengendalikan dan memajukan koperasi.

Tingkat partisipasi anggota harus ditingkatkan melalui pengembangan perkoperasian, dengan fokus pada peningkatan partisipasi anggota. (Sesraria Yuvanda, 2021). Partisipasi anggota dalam usaha koperasi akan tergantung pada kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Kepuasan yang tinggi membuat anggota bersedia untuk melakukan transaksi kembali ke koperasi. Kepuasan anggota koperasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk citra koperasi, kualitas pelayanan, serta hubungan interpersonal dalam organisasi. Citra koperasi yang baik mencerminkan kepercayaan dan reputasi yang kuat, sehingga anggota merasa bangga dan yakin terhadap keanggotaan mereka. Kualitas pelayanan memainkan peran krusial dengan memastikan kebutuhan dan harapan anggota terpenuhi secara konsisten. Selain itu, faktor lain seperti inovasi produk dan

layanan, transparansi dalam pengelolaan, serta kepuasan anggota terhadap program-program koperasi juga turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan keseluruhan. Kombinasi dari berbagai aspek ini menciptakan lingkungan koperasi yang menyenangkan dan produktif, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan anggota. Perubahan ini juga dapat memengaruhi perilaku pengurus dan manajemen, menjadikan mereka sebagai pelayan bagi pemilik koperasi, bukan sebaliknya. Dengan memperkuat identitas anggota sebagai pemilik, diharapkan akan tercipta keterlibatan yang lebih besar dalam pengelolaan koperasi serta peningkatan kepercayaan dalam sistem perkoperasian di Indonesia. Salah satu jenis koperasi berdasarkan keanggotannya ada Koperasi Pegawai Republik Indonesia. KPRI berfungsi bertindak sebagai perwakilan bagi koperasi-koperasi anggotanya dalam berhubungan dengan lembaga nasional dan internasional (Megawati, et. al 2024)

Citra merek (Daga, 2019) adalah persepsi konsumen untuk mengevaluasi suatu produk ketika konsumen belum memahami secara pasti tentang produk yang akan dibeli. Pembeli memiliki kecenderungan memilih produk yang telah terkenal. Sejalan dengan citra perusahaan untuk dapat dikenali oleh koperasi, maka sebagai badan hukum koperasi membentuk citranya sendiri agar menarik calon anggota. Estimasi pemangku kepentingan tentang kinerja perusahaan dari waktu ke waktu dikenal sebagai citra perusahaan. (Sugianto & Pd, 2020). Citra koperasi merupakan kesan atau penilaian yang terbentuk dalam benak anggota berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi mereka dengan koperasi. Citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan, loyalitas, serta motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi. Citra Koperasi merupakan representasi diri yang dibentuk secara sengaja, mencakup aspek personal, organisasi, maupun perusahaan, dengan tujuan menonjolkan kepribadian atau ciri khasnya. Menurut (Tjiptono, 2014), indikator citra koperasi meliputi identitas perusahaan, reputasi, kualitas perusahaan, kualitas fisik, serta kualitas interaktif. Elemen-elemen ini secara bersama-sama membangun persepsi positif di mata anggota dan masyarakat luas.. Sebaliknya, citra yang buruk dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas anggota. Pemahaman anggota menyangkut produk dan tingkat reputasi, kredibilitas, transparansi yang sudah dicapai saat ini untuk membentuk persepsi dari anggota. Menurut (Fikriah & Hartono, 2023), citra koperasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana koperasi beroperasi, kualitas layanan yang diberikan, serta interaksi antara pengurus dan anggota. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan anggota dan mendorong kepuasan mereka terhadap koperasi. Terdapat empat dimensi yang digunakan untuk mengukur citra koperasi diantaranya: kepribadian reputasi, nilai, dan identitas perusahaan (Yanti, 2023).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 menyebutkan definisi tentang pelayanan yang dikutip dalam Jurnal Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021), “pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun di daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Meskipun pelanggan diibaratkan adalah raja yang harus dilayani, itu tidak berarti memberikan segalanya kepada mereka. Memenuhi kebutuhan pelanggan harus dilakukan dengan keuntungan. Sangat penting untuk mempertahankan keberadaan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.”. (Ichsan, et. al 2021) Kualitas pelayanan dalam koperasi adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan unggul dibandingkan pesaing. Kualitas pelayanan diukur melalui persepsi anggota terhadap lima dimensi utama menurut model SERVQUAL, Kualitas Pelayanan merujuk pada upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian layanan yang sepadan dengan harapan konsumen (Kotler, P., & Keller, 2016) Indikator kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kombinasi dari dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan dan dapat mengurangi partisipasi anggota dalam koperasi. Untuk mendukung proses kualitas layanan menjadi lebih baik, perlu beberapa hal diperlukan misalnya, survei kepada pelanggan untuk memberikan masukan, pendapat, dan komentar tentang layanan yang diberikan agar tetap dilakukan evaluasi. (M. Indrasari, 2019). Pelayanan yang baik biasanya menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan lebih banyak pembelian ulang. Kualitas mencakup beberapa hal diantaranya: melebihi apa yang menjadi harapan pelanggan, mencakup produk yang dijual, jasa yang ditawarkan, manusia sebagai penyedia pelayanan, proses, lingkungan dan bersifat fleksibel (Utomo et al., 2023).

Kepuasan anggota koperasi adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan

antara harapan dan kinerja nyata koperasi. Berdasarkan teori perasaan Afektif Eksperiential dari Jones dirangkum (Farid Firmansyah, 2019) bahwa konsumen memiliki perasaan positif dan negatif yang dihubungkan dengan produk atau jasa yang sudah digunakan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, anggota akan merasa puas dan cenderung loyal serta merekomendasikan koperasi kepada orang lain. Kepuasan Anggota adalah respons perilaku yang diharapkan terhadap produk atau layanan koperasi (M. E. Indrasari, 2019). Indikator kepuasan anggota mencakup kesesuaian harapan (*expectation conformity*), minat berkunjung kembali (*revisit intention*), serta kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommend*). Tingkat kepuasan anggota menjadi tolok ukur keberhasilan koperasi dalam memenuhi ekspektasi dan membangun hubungan jangka panjang. Dengan demikian, apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggota, maka perlu memperkuat citra serta meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kinerja produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, perasaan, harga, dan nilai yang memenuhi harapan konsumen (Dewi Panglipur Ati1, 2022). Faktor lain seperti tingkat bagi hasil juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Penelitian oleh (Miftah & Achyani, 2023) menunjukkan bahwa tingkat bagi hasil yang diterima secara maksimal tanpa dibebankan biaya administrasi meningkatkan kepuasan anggota koperasi terhadap hasil investasi mereka.

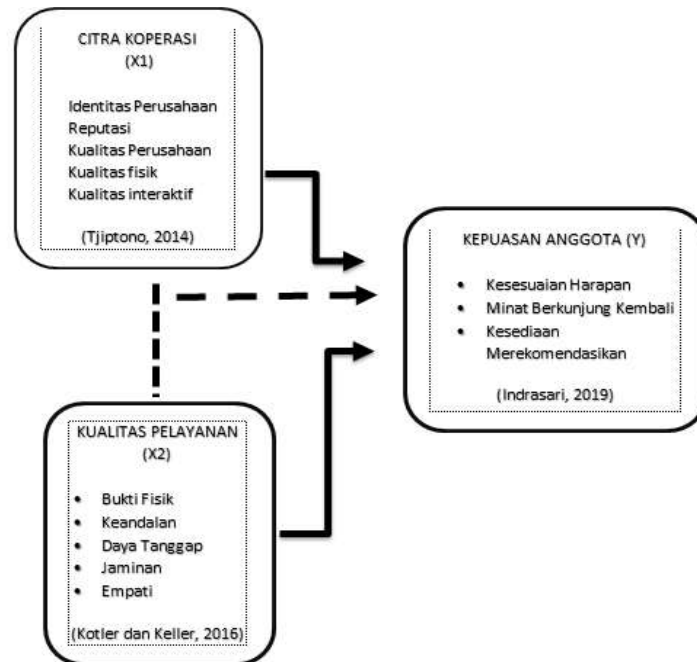
Penelitian terdahulu yang dilakukan (I M. W. Jayananda, 2022), (Astuti, et al 2021), (Fikriah & Hartono, 2023) menghasilkan temuan citra koperasi dan kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan anggota koperasi wanita. Namun, tidak semua penelitian menemukan hasil yang serupa. Studi oleh (Apriliantika et al., 2024) pada KPRI “Sehat” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, sedangkan citra koperasi tidak berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik anggota koperasi yang merupakan pegawai rumah sakit, sehingga mereka lebih fokus pada manfaat langsung daripada citra koperasi.

Sebagai kesimpulan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji kembali dari perspektif kepuasan anggota koperasi pegawai republik Indonesia (KPRI) yang mana anggotanya terdiri dari guru SD dan pensiunan guru SD. Penelitian ini menggali temuan tentang kepuasan anggota KPRI secara empiris bagaimana kedua variabel tersebut saling berinteraksi dan mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri. Citra koperasi dan kualitas pelayanan merupakan bagian dari dua faktor penting dapat memengaruhi kepuasan anggota KPRI. Dengan mengevaluasi persepsi anggota terhadap citra koperasi dan kualitas pelayanan yang diberikan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan strategi pemasaran dan operasional koperasi. Hipotesis-hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1) : Terdapat pengaruh antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri.

Hipotesis 2 (H2) : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri.

Hipotesis 3 (H3) : Terdapat pengaruh simultan antara citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan di Kabupaten Kediri.



Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian

Berdasarkan Gambar 1. Indikator dari kerangka konseptual dapat dijabarkan sebagai berikut :

Variabel X1 – Citra Koperasi terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

- Identitas Perusahaan, yang mencakup elemen visual seperti nama koperasi, logo, dan atribut visual yang membentuk persepsi awal publik terhadap koperasi (Tjiptono, 2014).
- Reputasi, diukur melalui persepsi publik terhadap kinerja koperasi, tanggung jawab sosial, dan rekomendasi positif dari anggota maupun masyarakat.
- Kualitas Perusahaan, yang mencerminkan profesionalisme manajemen, efektivitas operasional, serta kemampuan koperasi dalam melakukan inovasi.
- Kualitas Fisik, meliputi kondisi kantor, tata ruang yang menarik, penggunaan teknologi modern, serta penampilan staf yang rapi.
- Kualitas Interaktif, ditunjukkan melalui sikap ramah, responsivitas, dan pengetahuan staf dalam melayani anggota.

Variabel X2 – Kualitas Pelayanan Koperasi mengacu pada lima dimensi layanan menurut Kotler dan Keller (2016), yaitu:

- Bukti Fisik, seperti fasilitas modern, peralatan yang berfungsi baik, penampilan staf, brosur informatif, dan suasana kantor yang nyaman.
- Keandalan, mencakup konsistensi layanan, penyelesaian masalah, akurasi, dan pemenuhan janji layanan.
- Daya Tanggap, diukur dari kecepatan, efisiensi, dan kesiediaan staf dalam membantu serta memberikan informasi.
- Jaminan, yang mencakup pengetahuan staf, kesopanan, rasa percaya diri, dan keamanan transaksi.
- Empati, ditunjukkan melalui perhatian, pemahaman terhadap kebutuhan anggota, serta kemampuan mendengarkan keluhan.

Variabel Y – Kepuasan Anggota terdiri dari tiga dimensi utama berdasarkan Indrasari (2019):

- Kesesuaian Harapan, yaitu sejauh mana layanan dan produk koperasi sesuai dengan janji promosi, ekspektasi anggota, dan citra yang dibangun.

- b. Minat Berkunjung Kembali, mencerminkan loyalitas anggota dalam menggunakan layanan koperasi secara berkelanjutan.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan, diukur dari antusiasme anggota dalam menyampaikan pengalaman positif dan mendorong orang lain untuk bergabung.

Dengan kerangka pemikiran dan hipotesis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi anggota serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan strategi manajerial di koperasi tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1. Objek, waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPRI Pembangunan Kabupaten Kediri. Pertimbangan pemilihan lokasi tersebut adalah: 1) KPRI Pembangunan merupakan salah satu koperasi terbesar di Kabupaten Kediri dengan lebih dari 100 anggota. 2) Memiliki aset lebih dari 3 miliar rupiah, menunjukkan skala operasional yang signifikan. 3) Kemudahan akses dan proses pengambilan data untuk keperluan penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juli 2025 di kantor KPRI Pembangunan beralamat di Jalan Jawa No.245 Grogol Kediri. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh anggota KPRI Pembangunan Kabupaten Kediri yang tercatat secara resmi dalam buku daftar anggota. Berdasarkan data terakhir, jumlah populasi tersebut adalah sebanyak 342 orang. penelitian ini, sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria anggota yang dijadikan sampel adalah memiliki simpanan tambahan di luar simpanan pokok dan simpanan wajib, aktif melakukan transaksi di lingkungan KPRI Pembangunan, mewakili wilayah kerja dari KPRI Pembangunan secara geografis, dan mewakili tingkat keterlibatan berdasarkan proporsi jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) dari keseluruhan anggota koperasi. Sampel terdiri dari 167 anggota KPRI Pembangunan baik anggota yang masih berdinis sebagai guru maupun yang sudah

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey kepada responden. Metode kuantitatif memungkinkan pengukuran yang objektif terhadap variabel-variabel seperti citra koperasi, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota melalui instrumen seperti kuesioner. Sumber data dari penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber asli, yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab daftar pertanyaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada Anggota KPRI Pembangunan. Metode yang digunakan untuk memperoleh data, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini teknik sampling. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan pilihan beberapa jawaban dan responden diminta untuk memilih salah satu jawaban paling sesuai menurut individu masing-masing.

2.3. Teknik Analisis Data

Model penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pertama sebelum pertanyaan disebarkan kepada sampel, maka akan dilakukan uji instrumen dan keandalan atau reabilitas kepada 30 responden, jika valid dan reliabel maka dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik dengan SPSS versi 26. uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat-syarat statistik. Uji asumsi klasik meliputi: multikolinieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas. Kemudian jika hasilnya sudah memenuhi syarat-syarat statistik tidak ada multikolinieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas, maka akan dilanjutkan pada Uji-t secara parsial dan Uji-f secara simultan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

KPRI Pembangunan Grogol Kediri melaksanakan Akta Perubahan Anggaran Dasar tahun 1988 dengan Badan Hukum BH: Nomor 1911A/P/12/67 tanggal 17 Maret 1988, ditahun 1988 menambah unit usaha pertokoan. Adanya unit pertokoan dapat menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan lain selain pokok. Kemudian dalam perkembangannya Koperasi juga menambah usaha Transportasi berupa bis pada tahun 2015. Daerah kerja KPRI Pembangunan Grogol Kediri meliputi 3 kecamatan yaitu: kecamatan Grogol, kecamatan Tarokan, dan kecamatan Banyakan. Pengurus KPRI dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam Rapat Anggota dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) maupun peraturan khusus terkait pengurus. Tugas utama pengurus meliputi

mengelola koperasi beserta usahanya, mengajukan rancangan rencana kerja serta anggaran pendapatan dan belanja koperasi, menyelenggarakan Rapat Anggota, serta mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas. Selain itu, pengurus juga bertanggung jawab menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib, memelihara daftar anggota dan pengurus, serta melaksanakan tugas lain yang tercantum dalam AD/ART.

3.2. *Gambaran umum responden*

Diinformasikan bahwa dari 167 anggota KPRI Pembangunan Kabupaten Kediri yang tercatat dalam buku daftar anggota, sebanyak 38.9% atau 65 orang responden berjenis kelamin laki-laki. Sementara 61.1% atau 102 orang responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa paling banyak anggota KPRI Pembangunan Kabupaten Kediri yang terlibat dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Anggota KPRI Pembangunan paling banyak perempuan karena secara daerah keanggotaan, guru di jenjang SD memang didominasi oleh perempuan, juga secara karakteristik pendidikan dasar sering dianggap lebih sesuai dengan pendekatan yang lembut, sabar, dan keibuan. Karena mayoritas anggota koperasi berasal dari guru jenjang SD, maka komposisi keanggotaannya secara otomatis mencerminkan struktur profesi guru SD yang didominasi oleh perempuan.

Responden juga dikelompokkan menjadi lamanya menjadi anggota dari buku daftar anggota, sebanyak 2.4% responden telah menjadi anggota koperasi selama kurang dari 1 tahun dan 6.0% responden telah menjadi anggota koperasi selama 1-3 tahun. Responden telah menjadi anggota koperasi selama 3-6 tahun sebanyak 10.8%. Sementara 80.8% responden telah menjadi anggota koperasi selama lebih dari 6 tahun. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa paling banyak anggota KPRI Pembangunan Kabupaten Kediri yang terlibat dalam penelitian ini telah menjadi anggota koperasi selama lebih dari 6 tahun. Anggota KPRI Pembangunan paling lama sudah menjadi anggota 6 tahun lebih, karena untuk menjadi anggota meskipun sudah purna tugas sebagai pengajar. Anggota yang pensiun masih diperbolehkan menjadi anggota KPRI Pembangunan. Sehingga dapat disimpulkan anggota lebih dari 6 tahun lebih banyak karena sudah senior dan paling sedikit dari guru yang baru bergabung disekolah dasar dan menjadi anggota koperasi.

3.3. *Hasil Penelitian*

Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik Product Moment. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien (r_{IT}) $\geq$ korelasi tabel (r_{tabel}) sebesar 0.361 berarti indikator kuesioner dinyatakan valid. Berdasarkan uji validitas dapat diketahui bahwa semua indikator pada masing-masing dimensi dari variabel citra koperasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota memiliki nilai koefisien korelasi $>$ nilai korelasi tabel (r_{tabel}) sebesar 0.361. Dengan demikian semua indikator pada variabel citra koperasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota dinyatakan valid. Sehingga dapat digunakan sebagai instrument pada penelitian ini. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach Alpha. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien reliabilitas ≥ 0.6 berarti indikator kuesioner dinyatakan reliabel. Ringkasan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian diketahui bahwa semua dimensi pada variabel citra koperasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota memiliki nilai koefisien reliabilitas > 0.6 . Dengan demikian indikator-indikator pertanyaan pada kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel penelitian sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

Uji Asumsi klasik diperlukan untuk memastikan data pada analisis regresi memenuhi persyaratan tertentu, seperti multikolinieritas, normalitas, heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan tiga uji asumsi klasik untuk mendukung hasil uji hipotesis yang akurat.

a) *Asumsi Multikolinieritas*

Pengujian multikolinieritas dilakukan menggunakan teknik Variance Inflation Factor (VIF) atau Tolerance. Kriteria pengujian menyatakan apabila VIF lebih kecil dari 10 atau tolerance lebih besar dari 0.1 maka dinyatakan tidak terdapat hubungan yang sangat kuat antar variabel independen, sehingga variabel independen pada analisis regresi tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 1. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.082	2.981		3.046	.003		
	X1	.354	.072	.419	4.947	.000	.387	2.587
	X2	.248	.058	.363	4.282	.000	.387	2.587

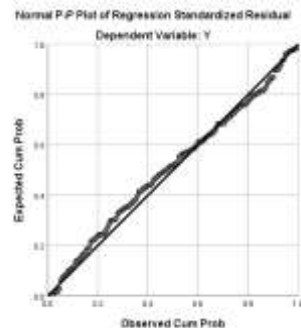
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS versi 26

Variabel independen dalam penelitian ini, Multikolinearitas (Tolerance = 0,387 > 0,1; VIF = 2,587 < 10 artinya tidak ada masalah multikolinearitas diantara citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi menghasilkan VIF yang lebih kecil dari 10 dan tolerance yang lebih kecil dari 0.1. Dengan demikian tidak terdapat hubungan yang sangat kuat antar variabel independen tersebut, sehingga variabel independen pada analisis regresi tidak terjadi multikolinier. Hal ini berarti asumsi multikolinieritas dinyatakan terpenuhi.

b) Asumsi Normalitas

Analisis regresi linier diharapkan variabel residual berdistribusi normal. Pengujian asumsi normalitas dilakukan menggunakan Probability Plot. Apabila titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal, maka variabel residual dinyatakan berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas menggunakan Probability Plot sebagaimana tabel berikut :

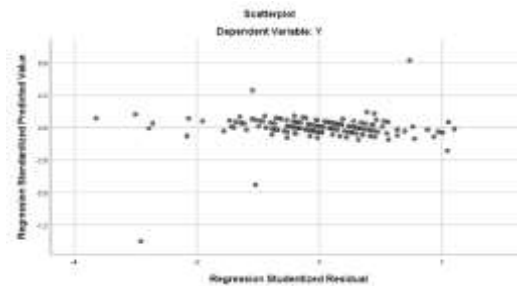


Gambar 2. Probability Plot

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal, maka variabel residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian variabel residual tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini berarti asumsi normalitas dinyatakan terpenuhi.

c) Asumsi Heteroskedastisitas

Asumsi heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji kehomogenan ragam residual yang dihasilkan dari model regresi. Pada analisis regresi linier diharapkan variabel residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Scatter Plot. Apabila titik-titik residual menyebar secara acak (tidak membentuk suatu pola) maka variabel residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas menggunakan Scatter Plot sebagaimana tabel berikut :



Gambar 3. Scatter Plot

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa titik-titik residual menyebar secara acak (tidak membentuk suatu pola). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa variabel residual tersebut memiliki ragam yang homogen. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas dinyatakan terpenuhi. Selain itu uji glejser masing-masing variabel citra koperasi, kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi diatas 0,05, maka dapat disimpulkan penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Analisis Regresi Linier Berganda

Goodness of fit model dalam analisis regresi linier menggunakan koefisien determinasi (R Square) yang dimaksudkan untuk mengetahui kebaikan model regresi linier melalui besarnya keragaman variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Dengan kata lain koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam merepresentasikan variabel dependen. Semakin besar (mendekati 100%) koefisien determinasi (R Square), maka model regresi linier semakin baik. Hasil koefisien determinasi (R Square) diinformasikan sebesar 0,545, yang berarti bahwa 54%. Sedangkan sisanya 46% dari pengaruh selain variabel bebas citra koperasi dan kualitas pelayanan yang berkontribusi dari faktor lain yang masuk dalam model regresi atau tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil koefisien determinasi (R Square) diinformasikan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Koefisien Determinasi sebagai R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.540	2.03895

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Ouput SPSS versi 26

Analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis dan memprediksi pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Pengujian signifikansi simultan atau bersama-sama dimaksudkan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen (citra koperasi dan kualitas pelayanan) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota koperasi). Pengujian signifikansi simultan dalam analisis regresi linier menggunakan statistik uji F (F statistic). Kriteria pengujian menyatakan apabila $F \text{ statistic} \geq F \text{ table}$ atau $\text{probability value} \leq \text{level of significance}$ (α (α)=5%) maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Uji Signifikansi Simultan

Pengujian Signifikansi Simultan			
Dependent Variable	F Statistic	Probability Value	F table (5%)
Kepuasan Anggota Koperasi	98,294	0,000 (<0,05)	3.05

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, pengujian hipotesis secara simultan tentang pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi menghasilkan statistik F sebesar 98,294 dengan nilai probabilitas 0,000. Hasil pengujian secara simultan menghasilkan F statistic > F Table (3.05) atau probability value < level of significance (alpha (α)=5%). Artinya ada pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi linier merupakan model yang tepat digunakan untuk memprediksi pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi.

Pengujian signifikansi parsial atau sendiri-sendiri dimaksudkan untuk menguji signifikan atau tidak pengaruh variabel independen citra koperasi dan kualitas pelayanan secara parsial (individu) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan anggota koperasi. Pengujian signifikansi parsial dalam analisis regresi linier menggunakan statistik uji t (t statistic). Kriteria pengujian menunjukkan bahwa absolute t statistic ($|t \text{ statistic}| \geq t \text{ table}$ atau probability value $\leq$ level of significance (alpha (α)=5% atau 0.05) maka terdapat pengaruh signifikan atau kuat variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian signifikansi parsial:

Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Parsial

Uji Signifikansi Secara Parsial				
Independent Variable	Dependent Variable	Regression Coefficients	T Statistic	Probability Value
Konstanta	Kepuasan Anggota Koperasi	9.082	3.046	.003
Citra Koperasi	Kepuasan Anggota Koperasi	.354	4.947	.000
Kualitas Pelayanan Koperasi	Kepuasan Anggota Koperasi	.248	4.282	.000
Two Tailed - T table (5%) = 1,974				

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2025

Persamaan regresi berikut dihasilkan dari tes yang ditunjukkan dalam tabel 4.12 berikut :

Model Umum Regresi Linier

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Model Empirik Regresi Linier

$$Y = 9.082 + 0.354 X_1 + 0.248 X_2$$

Pengaruh konstanta terhadap kepuasan anggota koperasi menghasilkan t statistic sebesar 3.046 dengan probability value sebesar 0.003. Hasil pengujian tersebut menunjukkan absolute t statistic ($|t \text{ statistic}| > t \text{ table}$ (1.974) atau probability value < level of significance (alpha (α)=5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan konstanta terhadap kepuasan anggota koperasi. Koefisien konstanta sebesar 9.082 menunjukkan bahwa apabila variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan koperasi bernilai konstan maka skor kepuasan anggota koperasi berada pada kategori cukup tinggi.

Pengujian hipotesis parsial pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,354 dan t statistic sebesar 4.947 dengan probability value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan koefisien regresi bernilai positif ($\beta > 0$) dan absolute t statistic ($|t \text{ statistic}| > t \text{ table}$ (1.974) atau probability value < level of significance (alpha (α)=5% atau 0.05). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian semakin baik citra koperasi maka akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

Pengujian hipotesis parsial pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi menghasilkan koefisien regresi sebesar 0.248 dan t statistic sebesar 4.282 dengan probability value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan koefisien regresi bernilai positif ($\beta > 0$) dan absolute t statistic ($|t \text{ statistic}| > t \text{ table}$ (1.974) atau probability value < level of significance (alpha (α)=5% atau 0.05). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan koperasi maka akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

Pengaruh dominan pada penelitian ini menggunakan koefisien terstandarisasi yang paling besar, tanpa mempertimbangkan koefisien terstandarisasi bernilai positif atau negatif, pengaruh dominan dapat diidentifikasi untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 5. Pengaruh dominan variabel

Pengaruh Dominan		
<i>Independent Variable</i>	<i>Dependent Variable</i>	<i>Standardized Coefficients</i>
Citra Koperasi	Kepuasan Anggota Koperasi	.419
Kualitas Pelayanan Koperasi	Kepuasan Anggota Koperasi	.363

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2025

Tabel 6 di atas menginformasikan bahwa variabel independen kepuasan anggota koperasi yang memiliki *standardized coefficient* paling besar terhadap kepuasan anggota koperasi adalah citra koperasi sebesar 0.419. Dengan demikian citra koperasi merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota koperasi.

3.4. Pembahasan

H1 : Terdapat Pengaruh positif antara Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pembangunan di Kabupaten Kediri

Hasil pengujian tersebut menunjukkan koefisien regresi bernilai positif ($\beta > 0$) 0.354 dan *absolute t statistic* ($|t statistic|$) 4.947 > *t table* (1.974) atau *probability value* < *level of significance* (α) (5%) maka H1 diterima. Apabila terdapat nilai pada variabel citra koperasi bertambah sebesar 1 unit, maka variabel kepuasan anggota koperasi akan bertambah 0.354. Temuan dari pengujian yang dilakukan memberikan Hasil yang tidak sama dengan penelitian sebelumnya (Apriliantika et al., 2024) yang menunjukkan citra koperasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KPRI "Sehat" Rsud Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dikarenakan anggota koperasi tidak terlalu melihat citra koperasi itu sebagai sesuatu yang penting. Citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, ketika anggota KPRI Pembangunan Grogol memahami tata letak ruangan di kantor koperasi tertata menarik dan nyaman maka akan memberikan kepuasan pada anggota minat berkunjung kembali. Layout ruang kantor koperasi yang menyediakan tempat tunggu yang nyaman maka akan memberikan kemudahan bagi anggota bisa menunggu pelayanan selama antrian. Sehingga minat mereka untuk berkunjung ke KPRI dalam hal ini menggunakan jasa koperasi akan meningkat. Kepuasan anggota paling dominan dikarenakan bahwa anggota merasa memiliki ikatan dengan koperasi dan menjadi bagian dari koperasi. Selain itu anggota berkomitmen terus aktif menggunakan berbagai layanan yang ditawarkan koperasi. Anggota KPRI Pembangunan tidak hanya dari pegawai Negeri Sipil yang masih aktif dinas, melainkan juga pensiunan masih diperbolehkan menjadi anggota. Citra yang dibangun oleh Koperasi sejak 1947 sampai dengan sekarang memiliki 3 unit usaha, memberikan pandangan bagi masyarakat luas jika kinerja KPRI pembangunan baik dan tetap eksis di era serba digital saat ini. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini mendukung penelitian dahulu yang dilakukan oleh (Utami & Puja, 2021) (Mahardhika & Arintowati, 2022), (Silfia & Sarma, 2023), (Sitorus et al., 2024)

H2 : Terdapat Pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pembangunan di Kabupaten Kediri

Hasil pengujian tersebut menunjukkan koefisien regresi bernilai positif ($\beta > 0$) 0.248 dan *absolute t statistic* ($|t statistic|$) 4.282 > *t table* (1.974) atau *probability value* > *level of significance* (α) (5%) maka H2 diterima. Apabila terdapat nilai pada variabel kualitas pelayanan bertambah sebesar 1 unit, variabel kepuasan anggota koperasi akan bertambah 0.248. Hasil penelitian ini mendukung Penelitian sebelumnya tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabul Samarinda hasil penelitian menunjukkan secara individu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. (Revilda Vienty et al., 2022) Hasil temuan lainnya menunjukkan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Bandar Lampung menghasilkan kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap

kepuasan anggota Koperasi Kredit Adi Guna (Yosananingtyas & Ardianto, 2012). Penelitian lainnya menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Credit Union Sumber Rejeki Tempat Pelayanan Balai Putut Pamelum Tamiyang Layang (Desran & Arifin Kiswanul, 2021). Kualitas pelayanan memberikan pertimbangan yang penting kepada masyarakat dalam hal waktu dan pelayanan, khususnya pembeli selain perorangan melainkan organisasi atau satuan kerja (Agus Sutrisno, 2022).

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi (Laksono et al., 2024) bawasanya kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan anggota koperasi karena perbedaan waktu, tempat terjangkau dan sampel yang digunakan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, ketika anggota KPRI Pembangunan Grogol memahami koperasi konsisten memenuhi janji pelayanannya kepada anggota, maka akan mempengaruhi kepuasan anggota berkunjung kembali ke kantor koperasi tidak begitu berdampak.

Pelayanan koperasi perlu disoroti paling dominan menurut responden adalah segi keandalan. Pelayanan koperasi yang sesuai dengan komitmen awal kepada anggota merupakan elemen penting dalam menjaga kepercayaan dan keberlanjutan partisipasi. Namun, meskipun anggota terus memanfaatkan berbagai layanan seperti USP, pertokoan, dan persewaan bus, hal tersebut tidak selalu berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Ini bisa disebabkan oleh rutinitas penggunaan layanan yang tidak berdasarkan evaluasi kualitas atau kebutuhan sebenarnya. Salah satu akar persoalannya adalah keandalan pelayanan yang masih mengandalkan metode lama dan belum disesuaikan dengan kebutuhan digital masa kini. Catatan transaksi, misalnya, masih banyak dikelola secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan dan kurang transparan. Keterbatasan ini diperparah oleh minimnya inovasi dalam struktur koperasi, terutama karena pengurus dan karyawan mayoritas berasal dari generasi lama yang kurang terbuka terhadap perubahan. Kurangnya regenerasi dan pelatihan membuat koperasi stagnan, tidak mampu beradaptasi dengan teknologi, dan kehilangan daya tarik di mata generasi muda. Akibatnya, pelayanan cenderung monoton, tidak responsif terhadap kebutuhan aktual anggota, dan berdampak pada menurunnya kepuasan serta partisipasi aktif mereka.

H3 : Terdapat Pengaruh Simultan antara Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pembangunan di Kabupaten Kediri

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota KPRI Pembangunan dipengaruhi secara simultan oleh dua faktor utama, yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya (Anastuti 2023) bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan anggota koperasi wanita. Citra koperasi mencerminkan persepsi anggota terhadap reputasi, kredibilitas, dan profesionalisme koperasi secara keseluruhan. Ketika koperasi dipandang sebagai lembaga yang terpercaya, modern, dan mampu mengakomodasi kebutuhan anggotanya, maka citra positif tersebut berkontribusi langsung pada meningkatnya kepuasan mereka. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya tentang citra perusahaan dan kualitas pelayanan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Sari Bumi Pagutan (I M. W. Jayananda, 2022).

Penelitian ini menolak penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fauzi, 2019) tentang tidak terdapat pengaruh positif signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Syariah Mandiri di Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik (*tangible*) juga memegang peranan penting. Layanan yang cepat, akurat, dan ramah, serta fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan, terbukti memiliki korelasi positif dengan persepsi anggota terhadap koperasi. Ketika pelayanan diberikan secara konsisten dan profesional, anggota merasa dihargai, dilayani dengan baik, dan lebih termotivasi untuk terus menggunakan fasilitas koperasi.

Dengan kata lain, kedua variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh secara individu tetapi juga bersinergi membentuk fondasi kepuasan anggota secara keseluruhan. Citra yang baik memperkuat kepercayaan terhadap pelayanan, dan pelayanan yang berkualitas memperkuat citra lembaga. Oleh karena itu, koperasi perlu secara berkesinambungan meningkatkan standar layanan serta membangun citra institusional yang progresif dan inklusif untuk menciptakan pengalaman anggota yang memuaskan dan berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Hasil analisis penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai adalah Citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Pembangunan Grogol Kediri, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KPRI Pembangunan Grogol Kediri, dan terdapat Pengaruh Simultan antara Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota secara positif dan signifikan. Maka H1, H2, dan H3 diterima.

Bibliografi

- Agus Sutrisno, S. M. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Kur Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit A. Yani Cabang Nganjuk. *Jurnal Otonomi*, Vol. 22 No, 221–229. <https://doi.org/https://doi.org/10.32503/otonomi.v22i1.2453>
- Apriliantika, A., Purnomo, R., & Wiratno, A. (2024). Pengaruh Service Quality, Citra Koperasi, Tingkat Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota pada KPRI “SEHAT” RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah (JAAiS)*, 5(1), 51–63. <https://doi.org/10.28918/jaais.v5i1.7553>
- Daga, R. (2019). *Citra perusahaan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017). Global Research And Consulting Institute. <https://www.globalrci.or.id/buku/195/citra-kualitas-produk-dan-kepuasan-pelanggan>
- Delfy Asynur Lasiny, Endang Siti Astuti, H. N. U. (2021). The Effect Of Transformational Leadership And Work Motivation On Employee Performance With Job Satisfaction As A Mediation Variable. *Journal of Southwest Jiaotong University*, ISSN: 0258, 833–842. <https://www.researchgate.net/>
- Desran, & Arifin Kiswanul. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Credit Union Sumber Rejeki Tempat Pelayanan Balai Putut Pamelum Tamiyang Layang Kabupaten Barito Timur. *Japb*, 4, 1601–1606. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/539/443>
- Dewi Panglipur Ati1, S. M. H. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Belfoods (Study Kasus Pada : Konsumen Belfoods Dewi Frozen). *Otonomi*, 22(2010), 266–276.
- Farid Firmansyah, R. H. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishig. [https://repository.iainmadura.ac.id/726/1/Buku Manajemen Kualitas Jasa 2019.pdf](https://repository.iainmadura.ac.id/726/1/Buku%20Manajemen%20Kualitas%20Jasa%202019.pdf)
- Fauzi, M. (2019). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Bank Syariah Mandiri di Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri. *Repository STIAMI*. https://repository.stiami.ac.id/index.php?p=show_detail&id=959&keywords=
- Fikriah, N., & Hartono, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Al-Hidayah Perguruan Diponegoro Unit Rawamangun. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 7(01), 30–38. <https://doi.org/10.30599/utility.v7i01.1714>
- Hyronimus, Langga, L. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Pada Koperasi Kredit Sangosay Bajawa. *Jurnal Ilmiah Stepana*. <https://doi.org/https://doi.org/10.34152/fe.17.1.130-143>
- I M. W. Jayananda, I. N. S. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, Vol. 8 No.(P-ISSN: 2476-8782), 53–62. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/33789>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Vol. 17). Unitomo Pres. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran%20Dan%20Kepuasan%20Pelanggan.pdf)
- Indrasari, M. E. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (Edition 15).
- Laksono, B. A., Wahed, M., Iriani, R., & Setiawati, S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2024(20), 139–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14266377>

- Mahardhika, M., & Arintowati, D. (2022). Kepuasan Anggota Koperasi berdasarkan Pengaruh dari Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), 957–965. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/ekonomi/article/view/3988>
- Megawati, Sudiyarti, Dian Indah Sari, S. dan, & Asari, A. (2024). *Pengantar Koperasi* (A. Asri (ed.)). PT Mafy Media Literasi Indonesia. <https://repository.um.ac.id/5641/1/fullteks.pdf>
- Miftah, M. Z., & Achyani, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Pelanggan, dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota: Studi pada Koperasi Syariah Binama Weleri. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 767–775. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.5373>
- Revilda Vienty, V., Haidar, K., & Permatasari, I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur Samarinda. *Educational Studies: Conference Series*, 2(1), 103–111. <https://doi.org/10.30872/escs.v2i1.1203>
- Reza Nurul Ihsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Sesraria Yuvanda, R. R. (2021). *Konsep Pengembangan Koperasi* (M. E. Dr. M. Syurya Hidayat., S.E. (ed.)). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. <https://repository.unja.ac.id/19212/1/BUKU KOPERASI OKE.pdf>
- Silfia, A., & Sarma, M. (2023). Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran H. Masduki di Kota Pekalongan. *Manajemen IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 16(2), 87–93. <https://doi.org/10.29244/mikm.16.2.87-93>
- Sitorus, M., Faris, S. Al, & S. Devari, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di Ksu Mitra Karya Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ekonomi, Akutansi Dan Manajemen Nusantara*, 2(2), 54–60. <https://doi.org/10.55338/jeama.v2i2.48>
- Sugianto, L. O., & Pd, S. (2020). *Model Pengembangan Citra Perusahaan*. Yayasan Pendidikan dan Sosial. www.ypsimbanten.com
- Tjiptono, F. (2014). *Bauran Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, 1(1), 126–143. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1161>
- Utomo, A. I., Sumarji, S., & Supriyono, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Oleh Agen Telur UD. Enggal Jaya Terhadap Kepuasan Peternak Ayam Layer Di Kabupaten Kediri. *Manajemen Agribisnis: Jurnal Agribisnis*, 23(2), 80. <https://doi.org/10.32503/agribisnis.v23i2.2683>
- Yanti, C. (2023). Analisis Pengaruh Citra Koperasi, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Anggota Terhadap Keputusan Menabung Pada Credit Union Keling Kumang Cabang Ahmad Yani Di Pontianak. *Jurnal Bisma*, Vol 8. No, 130–140. <https://journal.widyadharma.ac.id/>
- Yosananingtyas, T., & Ardianto, V. M. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Bandar Lampung. *GEMA : Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 13(2), 160–174. <https://doi.org/10.47768/gema.v13i2.242>
- Yunanda, S., & Rachmad. (2021). *Ekonomi Koperasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. [https://repository.unja.ac.id/28447/1/Buku Ekonomi Koperasi OkkK.pdf](https://repository.unja.ac.id/28447/1/Buku%20Ekonomi%20Koperasi%20OkkK.pdf)