

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Bina Karya Sejahtera

Yohana Linda Puspitasari¹, Murniyati²

Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}
Jalan Dewi Sartika No. 289, Cawang, Jakarta Timur, Indonesia
Email: yohanalinda98@gmail.com¹, murni.mni@bsi.ac.id²

Submit:
29-09-2025

Revisi:
09-10-2025

Terima
11-10-2025

Terbit Online:
14-10-2025

ABSTRAKSI

Abstrak - Dalam dunia koperasi hal yang terpenting adalah bagaimana anggota puas dengan produk dan pelayanan yang disediakan oleh koperasi tersebut, kepuasan anggota yang digunakan untuk menarik anggota supaya menggunakan produk. Seperti sebuah kewajiban koperasi melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar bertahan dan tetap menjadi kepercayaan bagi para anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebesar-besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk simpan pinjam terhadap kepuasan anggota KSP CU Bina Karya Sejahtera. Kepuasan anggota yang berpengaruh terhadap faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan anggota KSP CU Bina Karya Sejahtera. Analisis data yang digunakan adalah uji parsial, uji simultan, koefisien determinasi, koefisien regresi, dan regresi linier berganda. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t_{tabel} hal tersebut berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan anggota. Variabel kualitas produk memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} hal tersebut berarti kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel-variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan anggota dengan hasil analisis. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan faktor-faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Abstracts - In the world of cooperatives, the most important thing is how satisfied members are with the products and services provided by the cooperative, member satisfaction is used to attract members to use the product. Like a cooperative's obligation to improve the quality of service in order to survive and remain trusted by its members. This study aims to determine the greatest influence of service quality and savings and loan product quality on the satisfaction of KSP CU Bina Karya Sejahtera members. Member satisfaction that influences the service quality and product quality factors. This research method uses a quantitative method using data collection techniques in the form of interviews, questionnaires, and literature studies. The number of respondents taken in this study was 100 respondents who were members of KSP CU Bina Karya Sejahtera. Data analysis used was partial test, simultaneous test, determination coefficient, regression coefficient, and multiple linear regression. The results of the t test showed that each t value of the service quality variable was greater than t table, meaning that service quality had a significant effect on member satisfaction variables. The product quality variable had a t value greater than t table, meaning that product quality had a significant effect on member satisfaction. The results of the F test show that simultaneously the variables of service quality and product quality together have a significant effect on the member satisfaction variable with the results of the analysis. The results of the determination coefficient test show that the factors of service quality and product quality have a significant effect on member satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Member Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan dengan baik bagi karyawan

yang bekerja pada sebuah koperasi, setiap koperasi menghadapi persaingan yang ketat. Sebuah koperasi dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan

keinginan anggotanya serta berusaha memenuhi harapan anggota dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh kompetitor. Kualitas pelayanan dapat diketahui jika pelayanan yang didapat sesuai dengan keinginan anggota. Jika pelayanan yang didapat itu diterima maka pelanggan akan puas, dan bias dikatakan jika kualitas pelayanannya baik, dan bila pelayanan yang ditujukan kurang baik akan menimbulkan kekecewaan (Rizkulillah et al., 2022).

Sebuah persaingan koperasi juga dapat dipengaruhi oleh kualitas dari masing-masing produk yang ditawarkan. Jumlah, fungsi, dan manfaat dari sebuah produk yang akan menjadi fokus dari anggota. Termasuk kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk dan juga kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam di benak anggota. Produk berkualitas tinggi dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Untuk memenuhi kebutuhan anggota dan menjamin keberlangsungan bisnis, Perusahaan harus menyediakan produk berkualitas tinggi, Salah satu produk koperasi adalah Tabungan atau simpanan yang merupakan simpanan yang disetorkan berangsur-angsur ke koperasi dan dapat ditarik oleh anggota yang bersangkutan pada waktunya (Triatmadi I Komang & Astrama I Made, 2024).

Dalam dunia koperasi hal yang terpenting adalah bagaimana anggota puas dengan produk dan pelayanan yang disediakan oleh koperasi tersebut, kepuasan anggota yang digunakan untuk menarik anggota supaya menggunakan produk. Seperti sebuah kewajiban koperasi melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar bertahan dan tetap menjadi kepercayaan bagi para anggotanya. Kepuasan Anggota dapat memberikan dampak yang positif diantaranya hubungan antara Koperasi dan Anggota menjadi harmonis, anggota akan melakukan pemakaian produk secara berulang sehingga terbentuk loyalitas anggota, dan membentuk suatu rekomendasi dari anggota ke anggota lainnya (Sagala Rosalinda & Silalahi Esli, 2022).

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut (Ramadhan & Solihin, 2024) adalah :

- a. Kenampakan fisik / Tangible
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada eksternal.
- b. Reliabilitas / Reliability
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsivitas / Responsiveness
Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas serta didukung keinginan para staf untuk membantu para pelanggan.
- d. Jaminan / Assurance

Pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

- e. Empati / Empathy
Berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Terdapat beberapa indikator kualitas produk yang akan menentukan karakteristik suatu produk (Rahayu Zahra et al., 2024), yaitu:

- a. Kinerja
Produk dilihat dari karakteristik utama yang dimilikinya secara fungsional.
- b. Fitur
Merupakan karakteristik sekunder yang mendukung kinerja fungsi utama.
- c. Reliabilitas
Kemampuan produk untuk digunakan berulang kali dengan kemungkinan rusak atau gagal yang sangat kecil.
- d. Spesifikasi yang Sesuai
Karakteristik standar kualitas dengan desain yang dibuat, standar kualitas tersebut biasanya disesuaikan lagi dengan kebutuhan pasar atau pelanggan.
- e. Daya Tahan
Daya tahan produk dilihat dari seberapa lama produk dapat digunakan konsumen.
- f. Ketersediaan Perbaikan
Ketersediaan pelayanan perbaikan menjadi indikator yang dipertimbangkan pelanggan.
- g. Estetika
Estetika dinilai dari semua hal yang berhubungan dengan panca indera konsumen. Mulai dari model, desain, kesan yang dibangun, hingga konsep keseluruhan suatu produk.
- h. Kualitas yang Dirasakan
Kualitas yang dirasakan konsumen selama menggunakan produk dan dikaitkan dengan aspek yang relatif seperti reputasi, citra perusahaan, hingga tanggung jawab perusahaan.

Terdapat beberapa indikator kepuasan pelanggan (Ramadhan & Solihin, 2024) ,yaitu :

- a. Kesesuaian Harapan
Kepuasan tidak di ukur secara langsung tetapi di simpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat Berkunjung Kembali
Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan
Kepuasan pelanggan di ukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2. METODE PENELITIAN

(Hermawan & Amirullah, 2016) menjelaskan bahwa “Desain penelitian dalam arti sempit dimaknai

sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data penelitian, dalam arti luas rancangan atau desain penelitian meliputi proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian.”. Desain penelitian adalah penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian, penyusunan desain penelitian merupakan tahap awal dan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian (Murjani, 2022)

Metode kuantitatif dapat dipakai guna mengumpulkan data dari suatu populasi atau sampel, menganalisis data tersebut menggunakan metode statistik kuantitatif, dan menguji dugaan yang sudah ditentukan. Menurut (Puwanza et al., 2022) menjelaskan bahwa “Populasi menggambarkan sejumlah data yang jumlahnya sangat banyak dan luas dalam sebuah penelitian, dimana populasi juga merupakan kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian dalam sebuah penelitian.”. Populasi adalah keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu, jadi pada prinsipnya, populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian (Asrulla et al., 2023). Berdasarkan kutipan dari para ahli diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah 1500 Anggota aktif KSP CU Bina Karya Sejahtera.

Menurut (Puwanza et al., 2022) menjelaskan bahwa “Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel ditentukan oleh peneliti dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu dengan mempertimbangkan masalah yang dihadapi dalam sebuah penelitian, tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian, hipotesis penelitian yang dibuat, metode penelitian serta instrument sebuah penelitian.”. Sampel adalah bagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti dan diambil sebagai sumber data serta dapat mewakili seluruh populasi atau sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Asrulla et al., 2023). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah *Purpose Sampling*. Adapun kriteria sampel penelitian yang digunakan yaitu : Anggota aktif KSP CU Bina Karya Sejahtera minimal 1 tahun dan pernah menggunakan minimal 2 produk simpanan dan minimal 1 produk pinjaman. Dan sampel yang diambil yaitu 100.

Teknik pengumpulan data adalah salah satu keterampilan dasar yang penting bagi setiap peneliti, setiap teknik memiliki keunikan dan kegunaan tersendiri yang berpotensi meningkatkan keberhasilan penelitian yang optimal jika diterapkan sesuai dengan konteks penelitian (Romdona et al., 2025). Sedangkan menurut (Nashrullah et al., 2023) “Teknik pengumpulan data adalah prosedur atau metode atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti”. Penelitian ini dilakukan menggunakan data primer yang diperoleh dari

kuesioner yang diberikan kepada anggota yang sudah dijadikan sampel yang berisi pernyataan-pernyataan untuk mengukur variabel penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, kuesioner, dan studi pustaka.

Metode analisis data kuantitatif adalah metode komputasi dan statistik yang berfokus pada analisis statistik, matematik atau numerik dari kumpulan data, secara umum ada 2 jenis metode analisis data kuantitatif utama yaitu metode deskriptif dan inferensial, dimana deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena tertentu dan inferensial untuk membuat prediksi (Sofwatillah et al., 2024). Pada penelitian kali peneliti menggunakan beberapa analisis data yaitu : uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi dan uji regresi linear berganda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian membahas mengenai apa yang kita temukan dalam riset yang dilakukan. Temuan tersebut dijabarkan secara ringkas namun jelas dan spesifik.

3.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur untuk mengetahui valid atau sah nya data, jika data tidak valid maka tidak bermanfaat bagi penelitian, suatu data dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,708	0,196	0,000	Valid
	X1.2	0,686	0,196	0,000	Valid
	X1.3	0,625	0,196	0,000	Valid
	X1.4	0,647	0,196	0,000	Valid
	X1.5	0,658	0,196	0,000	Valid
	X1.6	0,686	0,196	0,000	Valid
	X1.7	0,738	0,196	0,000	Valid
	X1.8	0,560	0,196	0,000	Valid
	X1.9	0,790	0,196	0,000	Valid
	X1.10	0,727	0,196	0,000	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,609	0,196	0,000	Valid
	X2.2	0,667	0,196	0,000	Valid
	X2.3	0,620	0,196	0,000	Valid
	X2.4	0,654	0,196	0,000	Valid
	X2.5	0,719	0,196	0,000	Valid
	X2.6	0,689	0,196	0,000	Valid
	X2.7	0,734	0,196	0,000	Valid
	X2.8	0,643	0,196	0,000	Valid
	X2.9	0,814	0,196	0,000	Valid
	X2.10	0,627	0,196	0,000	Valid
	X2.11	0,771	0,196	0,000	Valid
	X2.12	0,762	0,196	0,000	Valid
	X2.13	0,797	0,196	0,000	Valid
	X2.14	0,639	0,196	0,000	Valid
	X2.15	0,799	0,196	0,000	Valid
	X2.16	0,771	0,196	0,000	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y.1	0,676	0,196	0,000	Valid
	Y.2	0,676	0,196	0,000	Valid
	Y.3	0,784	0,196	0,000	Valid
	Y.4	0,800	0,196	0,000	Valid

	Y.5	0,695	0,196	0,000	Valid
	Y.6	0,809	0,196	0,000	Valid

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Pengujian uji validitas dalam penelitian memakai pearson correlation dengan membandingkan nilai r hitung melalui skor r tabel melalui nilai signifikan lebih kecil atas 0,05. Perihalnya bias disimpulkan bahwa keseluruhan butir pernyataan dalam kuesioner yang sudah dijawab oleh responden yang berhubungan dengan indikator-indikator tentang variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (2), serta kepuasan anggota (Y) teridentifikasi valid, sehingga dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana data dapat dipercaya dan memberikan hasil yang relatif agar dapat dilakukan kembali di subjek yang sama. Variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berikut hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing variabel ditampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Kualitas Pelayanan	10	0,872	Reliabel
2	Kualitas Produk	16	0,932	Reliabel
3	Kepuasan Anggota	6	0,832	Reliabel

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Semua variabel dalam penelitian ini memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah konsisten atau reliabel.

3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk melihat model regresi variabel dependen dan independent memiliki data distribusi yang normal, berikut hasil uji normalitas menggunakan program SPSS 25.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameter Mean	0,0000000
Standar Deviation	0,08245390
Most Extreme Differences	0,066
Absolute	0,066
Positive	-0,044
Negative	
Test Statistic	0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,067

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan data tabel uji normalitas diatas menggunakan one-sampel Kolmogrov-Smirnov Test dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig 0,067 berdasarkan ketentuan nilai Asymp. Sig > 0,05 distribusi data adalah normal, dengan demikian data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

3.4. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas untuk melihat adanya gangguan multikoleniaritas yang terjadi karena adanya korelasi antar variabel independen. Maka dari itu perlu dilakukan uji multikoleniaritas agar terbebas dari gangguan multikoleniaritas. Uji ini dapat dilihat dari nilai VIF (Variation Inflation Factor) apabila nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10,00 dan nilai TOL yang di hasilkan lebih dari 0,1 maka tidak terjadi gejala multikoleniaritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikoleniaritas

Mod el	Unstan dardiz ed B	Coef ficie nts Std. Error	Stand ardiz ed Coeff icient s Beta	t	Si g.	Colli neari ty Toler ance	V IF
(Co nsta nt)	4,039	1,87 7		2, 15 2	0, 03 4		
Kua litas Pela yana n	0,058	0,08 4	0,087	0, 69 3	0, 49 0	0,22 2	4, 50 4
Kua litas Prod uk	0,284	0,04 8	0,736	5, 86 4	0, 00 0	0,22 2	4, 50 4

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel IV.13 diatas dapat dilihat nilai VIF yang dihasilkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 4,504, selanjutnya variabel Kualitas Produk (X2) sebesar 4,504 dan untuk nilai toleransi sebesar 0,222 dengan demikian tidak terjadi gangguan multikoleniaritas karena nilai VIF variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah $4,504 < 10,00$ dan nilai toleransi $0,222 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikoleniaritas.

3.5. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas ini adalah untuk menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan untuk mengetahui data pada penelitian ini terjadi heteroskedastisitas atau tidak, berikut analisis penilaian data heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

- Nilai Sig. > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- Nilai Sig. < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandar dized B	Coeffici ents Std. Error	Standard ized Coeffici ents Beta	t	Sig .
(Const ant)	4,207	1,250		3,365	0,001
Kualit as Pelaya nan	0,056	0,056	0,203	0,999	0,320
Kualit as Produ k	-0,079	0,032	-0,496	-2,436	0,071

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel IV.14 diatas penelitian ini menggunakan uji heteroskedasitas dengan metode glejser. Dari data diatas variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai Sig sebesar 0,320 dan variabel kualitas produk mendapatkan nilai Sig sebesar 0,071 yang berarti keduanya memiliki nilai Sig yang lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pengujian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.6. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode tertentu dengan kesalahan pengganggu pada periode penelitian. Jika terjadi korelasi antara pengganggu, maka dapat dikatakan bahwa model linier terdapat autokorelasi.

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Mode l	R	R Squar e	Adjuste d R Square	Std. Error of the Estimat e	Durbin - Watso n
1	0,813	0,661	0,654	1,319	2,059

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi diatas dapat dianalisa bahwa pengujian menunjukkan nilai durbin watson sebesar 2,059. Dengan jumlah predictors sebanyak 2 variabel dependen (K=2) dan sampel sebanyak 100 (N=100), berdasarkan tabel durbin watson dengan tingkat signifikan 5% maka dapat ditentukan nilai (dU) sebesar 1,715 dengan demikian nilai $dU < d < 4 - dU$ yaitu $1,715 < 2,059 < 2,285$ menunjukkan bahwa H_0 diterima yang artinya tidak terjadi autokorelasi.

3.7. Uji Linearitas

Uji lineritas dapat dilakukan dengan du acara yaitu dengan melihat nilai signifikansi > 0,05 atau melihat nilai F pada tabel distribusi F.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan

			Sum of Squares	d f	Mea n Square	F	Si g.
Kepu asan Angg ota * Kuali tas Pelaya nan	Bet wee n Gro ups	(Comb ined)	331,781	12	27,648	14,405	0,000
		Linear ity	269,890	1	269,890	140,619	0,000
		Deviat ion from Linear ity	61,891	11	5,626	2,932	0,244
	Within Groups		166,979	87	1,919		
	Total		498,760	99			

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi variabel keterlibatan pengguna berada pada nilai 0,244 dan tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan nilai signifikansi 0,05 sehingga terdapat hubungan linier secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk

			Sum of Squares	d f	Mea n Square	F	Si g.
Kepu asan Angg ota * Kuali tas Produ k	Bet wee n Gro ups	(Comb ined)	361,821	18	20,101	11,890	0,000
		Linear ity	328,955	1	328,955	194,578	0,000
		Deviat ion from Linear ity	32,866	17	1,933	1,144	0,330
	Within Groups		136,939	81	1,691		
	Total		498,760	99			

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi variabel kualitas produk berada pada nilai 0,330 dan nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan nilai signifikansi 0,05 sehingga terdapat hubungan linier secara signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan anggota.

3.8. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi antar variabel yang diteliti dalam sebuah penelitian dan menunjukkan seberapa jauh pengaruh dari variabel independen secara individual menerangkan variabel

dependen. Pengujian uji t pada penelitian ini menggunakan Program SPSS versi 25, berikut cara menentukan uji t :

1. Apabila t hitung kurang dari t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak maka artinya salah satu variabel bebas (independen) tidak mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.
2. Apabila t hitung lebih dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka artinya salah satu variabel bebas (independen) mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.

Dalam menentukan t tabel yaitu dengan $df = n - k = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh tabel 1,984.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 1

Hipotesa	Koefisien β	t hitung	P-value	Keputusan H_a
H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota	0,736	10,750	0,000	Diterima

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 9 diatas, dapat dilihat P-value untuk hipotesa pertama adalah sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05. Dan pada t hitung diperoleh hasil 10,75 yaitu lebih dari 1,984. Hal tersebut memberi arti bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Maka bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{01} : tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

H_{a1} : terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 2

Hipotesa	Koefisien β	t hitung	P-value	Keputusan H_a
H2 : Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota	0,812	13,779	0,000	Diterima

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 10 diatas, dapat dilihat P-value untuk hipotesa pertama adalah sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05. Dan pada t hitung diperoleh hasil 13,779 yaitu lebih dari 1,984. Hal tersebut memberi arti bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dinyatakan

terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

Maka bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{02} : tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

H_{a2} : terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen), untuk pengujian uji F pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25, berikut cara menentukan uji F :

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikan dibawah 0,05
2. H_a ditolak dan H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan taraf signifikan diatas 0,05

Cara menentukan F_{tabel} dengan rumus $df_1 = k - 1 = 2 - 1 = 1$, $df_2 = n - k = 100 - 2 = 98$ dan menghasilkan F_{tabel} 3,94.

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	329,791	2	164,895	94,661	0,000
Residual	168,969	97	1,742		
Total	498,760	99			

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Didapatkan nilai F hitung adalah 94,661 > nilai F tabel 3,94 atau nilai sig 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan anggota pada KSP CU Bina Karya Sejahtera.

3.9. Uji Koefisien Korelasi (R)

Korelasi pearson atau sering disebut korelasi product moment (KPM) merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio. KPM dikembangkan oleh karl pearson. KPM merupakan salah satu bentuk statistik parametris karena menguji data pada skala interval atau rasio. Pearson r correlation biasa digunakan untuk mengetahui hubungan pada dua variabel. Korelasi dengan pearson ini mensyaratkan data distribusi normal.

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson
Kualitas Pelayanan

		Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Anggota (Y)
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	1	0,736
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100

Kepuasan Anggota (Y)	Pearson Correlation	0,736	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Pada tabel diatas, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,736 dengan signifikansi 0,000. Ha diterima karena signifikansi < 0,05. Jadi terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson Kualitas Produk

		Kualitas Produk (X2)	Kepuasan Anggota (Y)
Kualitas Produk (X2)	Pearson Correlation	1	0,812
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kepuasan Anggota (Y)	Pearson Correlation	0,812	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Pada tabel diatas, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,812 dengan signifikansi 0,000. Ha diterima karena signifikansi < 0,05. Jadi terdapat hubungan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan anggota.

3.10. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen yaitu (X1) dan (X2) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) sampai dengan (1). Untuk mengukur besarnya variabel (X1) terhadap (Y) dan besarnya variabel (X2) terhadap (Y).

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi Parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,736	0,541	0,536	1,52820

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil uji determinasi pada tabel 14, R Square menunjukkan bahwa 0,541 atau 54,1% yang mana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dapat mempengaruhi variabel kepuasan anggota (Y) sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 15. Uji Koefisien Determinasi Parsial Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,812	0,660	0,656	1,31632

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil uji determinasi pada tabel 15, R Square menunjukkan bahwa 0,660 atau 66% yang mana menunjukkan bahwa kualitas produk (X2) dapat mempengaruhi variabel kepuasan anggota (Y) sedangkan sisanya 34% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,813	0,661	0,654	1,31983

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan

hasil uji determinasi pada tabel 16, R Square menunjukkan bahwa 0,661 atau 66,1% yang berarti variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) dapat mempengaruhi variabel kepuasan anggota (Y) sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

3.11. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,039	1,877		2,152	0,034
	Kualitas Pelayanan	0,058	0,084	0,087	0,693	0,490
	Kualitas Produk	0,284	0,048	0,736	5,864	0,000

Sumber : (Data kuesioner diolah dengan SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel 17 hasil uji regresi linear berganda, dapat disusun kemiripan diantaranya:

$$Y = 4,039 + 0,058 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,284 \text{ Kualitas Produk} + 0,034$$

Dari persamaan regresi diatas, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah:

1. Nilai α (konstanta) sebesar 4,039 menunjukkan bahwa pada saat kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) tidak mengalami peningkatan, maka kepuasan anggota (Y) akan tetap memiliki 4,039.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan memiliki arah positif sebesar 0,058, dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat kualitas pelayanan

naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan naik 0,058.

Nilai koefisien regresi kualitas produk memiliki arah positif sebesar 0,284, dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat kualitas produk naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya constant, maka kepuasan anggota akan naik 0,284.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian menggunakan uji koefisien determinasi secara simultan ini menunjukkan bahwa 66,1% variabel independen kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada KSP CU Bina Karya Sejahtera sedangkan sisanya 33,9% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji t dan uji F yang dijelaskan pada bab sebelumnya maka ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil pengujian statistika bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada KSP CU Bina Karya Sejahtera dibuktikan dari uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 artinya H_0 ditolak H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena disebabkan adanya indikator kenampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan dan empati dalam pelayanan sehingga memenuhi kemauan anggota.
2. Berdasarkan hasil pengujian statistika bahwa pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada KSP CU Bina Karya Sejahtera dibuktikan dari uji t yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki nilai 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 artinya H_0 ditolak H_2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena disebabkan adanya indikator kinerja, fitur, reliabilitas, spesifikasi yang sesuai, daya tahan, ketersediaan perbaikan, estetika, dan kualitas yang dirasakan sehingga dapat meningkatkan daya tarik anggota.
3. Berdasarkan hasil pengujian statistika bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada KSP CU Bina Karya Sejahtera dibuktikan dari uji F yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki nilai 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 artinya H_3 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota.

REFERENSI

Asrulla, Risnita, Jailani, S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis.

<https://www.researchgate.net/publication/386875018>

- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif. Media Nusa Creative.
- Murjani. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif.
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data) (M. T. Multazam, Ed.). Umsida Press.
- Puwanza, S. W., Wadhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., Sayekti, S. P., Fadlilah, M., Amruddin, Saloom, G., Hadiyani, T., Tondok, S. B., Priskusanti, R. D., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi (A. Munandar, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Rizkulillah, C. A., Devy, H. S., Yudha Pratama, V., Islam, I. A., & Pekalongan, N. (2022). Promosi Dalam Mempengaruhi Minat Menabung Anggota Koperasi. <https://doi.org/10.46306/Vls.V2i1>
- Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/jisos/epol>
- Sagala Rosalinda, & Silalahi Esli. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Mitra Usaha Mandiri Sumatera Utara. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Mitra Usaha Mandiri Sumatera Utara.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. 15.
- Triatmadi I Komang, & Astrama I Made. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi I Komang Triatmadi (1) I Made Astrama (2) (Vol. 4, Issue 3).