

PENGARUH PERSEPSI ANGGOTA TENTANG PELAYANAN PENGURUS DAN PENGETAHUAN KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI WAJAR DINAS PENDIDIKAN KOTA JAMBI

Asni Dwi Lestari, Muazza¹, Kuswanto²

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jambi

Email: asniaskud@gmail.com

Abstrak

Loyalitas Anggota merupakan sikap kesetiaan anggota terhadap koperasi yang ditunjukkan melalui sikap anggota sebagai pelanggan koperasi yang melakukan kegiatan ekonomi dikoperasi tidak kurang dari dua kali. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota diantaranya persepsi anggota tentang pelayanan dan pengetahuan koperasi. Anggota yang memiliki persepsi yang positif dan pengetahuan yang baik, akan menimbulkan sikap loyal pada koperasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi, 2) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi, 3) Untuk mengetahui pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal. Objek dalam penelitian ini adalah anggota koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi. Populasi berjumlah 1517 anggota, dan 68 anggota dijadikan sampel. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data berupa angket yang terdiri dari 20 item untuk persepsi anggota, 22 item untuk pengetahuan koperasi dan 18 item untuk loyalitas anggota.

Dari hasil analisis data menjelaskan bahwa: 1) Tidak terdapat pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi. Ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0.671 > 0.05$; 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi. Ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0.010 < 0.05$; 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi. Ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0.032 < 0.05$.

Berdasarkan penelitian di atas, diharapkan pengurus koperasi dapat memberikan pelayanan yang baik untuk anggota koperasi. Dan pengurus koperasi harus dapat

menimbulkan kepedulian anggota terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Sehingga pengurus koperasi dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Persepsi Anggota tentang Pelayanan Pengurus, Pengetahuan Koperasi, dan Loyalitas Anggota

Abstract

Member Loyalty is an attitude of loyalty to members of the cooperative shown through the attitude of members as a cooperative customer who perform economic activities in operation not less than twice. Factors affecting member loyalty include member's perception about service and cooperative knowledge. Members who have a positive perception and good knowledge, will lead to a loyal attitude to the cooperative.

The purpose of this research are: 1) To know the influence of member's perception about the service of management toward member's loyalty to the employee's official cooperative of education department of Jambi city, 2) To know the influence of cooperative knowledge to member's loyalty to the employee's official cooperative of education department of Jambi city, 3) For know the influence of member's perception about the service of management and knowledge of cooperative to member loyalty at cooperative employee fair of education office of Jambi city.

This type of research is quantitative with a causal causal form. The object of this research is a member of a fair employee cooperative of the education office of Jambi city. The population numbered 1517 members, and 68 members were sampled. The instrument used in the data collection is a questionnaire consisting of 20 items for member perception, 22 items for cooperative knowledge and 18 items for member loyalty.

From result of data analysis explains that: 1) There is no influence of member perception about service of management to member loyalty at employee co-operative fair of education office of Jambi city. This is indicated by the significance value of $0.671 > 0.05$; 2) There is a significant influence between the knowledge of cooperatives on loyalty of members in the employee's cooperative fair of the education department of Jambi city. This is indicated by the significance value $0.010 < 0.05$; 3) There is a significant influence between members' perceptions about the service board and knowledge of cooperatives on loyalty of members at the employee's cooperative fair of the education department of Jambi city. This is indicated by the significance value $0.032 < 0.05$.

Based on the above research, it is expected that cooperative management can provide good service for cooperative members. And the management of the cooperative should be able to generate awareness of the members of the given service form. So that the cooperative management can maximize the services provided.

Key Words: Member Perceptions of the Management Service, Cooperative Knowledge, and Member Loyalty

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang beranggotakan orang-perorang yang dikelola berdasarkan prinsip kekeluargaan. Sitio dan Tamba (2001:19) menjelaskan salah satu tujuan utama koperasi adalah mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi dapat dikatakan sebagai sebuah organisasi yang memiliki struktur kepengurusan dibawahnya. Sebuah organisasi harus memiliki

manajemen dalam segala proses organisasi. Manajemen berfungsi untuk pembagian tugas dalam menjaga keberlangsungan koperasi. Sitio dan Tamba (2001:41) menjelaskan bahwa pola umum manajemen koperasi yang partisipatif menggambarkan adanya interaksi antar unsur manajemen koperasi. Hal ini dapat menggambarkan bahwa adanya pengaruh timbal balik yang diperlukan dalam kegiatan koperasi.

Menurut Oliver dalam Hurriyati (2015:129) mendefinisikan, loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi dari Tahun 2014–2016

No.	Tahun	Anggota			Keluar	Masuk	Data Akhir		
		Lk	Pr	Jumlah			Lk	Pr	Jumlah
1.	2014	462	1389	1851	106	35	461	1838	1844
2.	2015	433	1340	1773	107	27	423	1340	1763
3.	2016	356	1167	1523	14	3	402	1111	1513

Sumber : Arsip Data Koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi

Dapat dilihat, pada data koperasi bahwa dalam tiga tahun terakhir, jumlah anggota koperasi mengalami penurunan, walaupun tidak terlalu signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota pada koperasi tersebut berkurang. Menurut Kartajaya (2007:143) tiga basis atau dasar loyalitas pelanggan yaitu pemahaman pelanggan, produk yang menarik, kualitas servis yang prima.

Kualitas servis yang prima dapat berupa pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi perilaku anggota koperasi terhadap koperasi itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan anggota maka mereka akan loyal kepada koperasi.

Joerson (2005:15) mengungkapkan salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas. Menurut Parasuraman *et al* dalam Joerson terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni, 1)keandalan, 2)daya tanggap, 3)keterjaminan, 4)empati, 5)keberwujudan fisik.

Selain pelayanan, pengetahuan anggota tentang koperasi juga mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi. Menurut Sitio dan Tamba (2001:30) dalam bukunya menyebutkan, peningkatan kualitas sumber daya manusia koperasi (SDMK) adalah sangat vital dalam memajukan koperasinya. Disadari, dengan hanya kualitas SDMK yang baiklah maka cita-cita atau tujuan koperasi dapat diwujudkan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik mengangkat judul penelitian “Pengaruh Persepsi Anggota tentang Pelayanan Pengurus dan Pengetahuan Koperasi terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi”.

METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif, dalam bentuk deskriptif asosiatif. Deskriptif asosiatif yang dimaksud adalah hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2014:37) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Dalam penelitian ini berusaha memberikan gambaran mengenai pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) dan pengetahuan koperasi (X_2) terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi.

2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi berjumlah 1513 anggota dan menggunakan teknik sampling kuota berdasarkan ciri – cirinya sehingga mendapatkan 68 anggota yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling kuota. Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2014:85).

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data ordinal dan data interval. Variabel persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) dan loyalitas anggota (Y) menggunakan data ordinal. Sedangkan variabel pengetahuan koperasi (X_2) menggunakan data interval.

Sumber data yang digunakan adalah sumber primer dan sekunder, dimana data primer bersumber langsung dari anggota koperasi mengenai persepsi anggota tentang pelayanan pengurus, pengetahuan koperasi dan loyalitas anggota pada koperasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapat dari koperasi berupa data jumlah anggota, tingkat pendidikan anggota, alamat anggota, partisipasi anggota dan lain sebagainya yang mana data tersebut didapat dari koperasi

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Angket digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi anggota tentang pelayanan pengurus, pengetahuan koperasi dan loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan regresi berganda dan menggunakan bantuan *SPSS release 21.0*. Menurut Riduwan (2013:155) analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel atau lebih dengan satu variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang akan dideskripsikan adalah data hasil penelitian tentang persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1), pengetahuan koperasi (X_2), dan loyalitas anggota (Y) pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi yang bisa dilihat dari gambar dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Pengurus (X1)

No	Interval	F	Persentase %	Kategori
1	$65 \leq 80$	58	85,3%	Sangat Baik
2	$50 \leq 65$	10	14,7%	Baik
3	$35 \leq 50$	0	0%	Tidak Baik
4	$20 \leq 35$	0	0%	Sangat Tidak Baik
Jumlah		68	100%	

Sumber: pengolahan data penelitian (2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 58 anggota koperasi memiliki persepsi pelayanan pengurus sangat baik dengan persentase sebesar 85,3%, 10 anggota koperasi memiliki persepsi pelayanan pengurus yang baik dengan persentase sebesar 14,7%, sedangkan persepsi pelayanan pengurus yang tidak baik dan sangat tidak baik dengan persentase 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi memiliki persepsi pelayanan pengurus sangat baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi variabel pengetahuan koperasi (X2)

No	Interval	F	Persentase %	Kategori
1	76 – 100	64	94,1%	Sangat Tinggi
2	51 – 75	4	5,9%	Tinggi
3	26 – 50	0	0%	Rendah
4	0 – 25	0	0%	Sangat Rendah
Jumlah		68	100%	

Sumber: pengolahan data penelitian (2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 64 anggota koperasi memiliki pengetahuan koperasi sangat tinggi dengan persentase sebesar 94,1%, 4 anggota koperasi memiliki pengetahuan operasi yang tinggi dengan persentase sebesar 5,9%, sedangkan pengetahuan koperasi yang rendah dan sangat rendah dengan persentase 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi memiliki pengetahuan koperasi sangat baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi variabel loyalitas anggota (Y)

No	Interval	F	Persentase %	Kategori
1	$59 \leq 72$	6	8,8%	Sangat Tinggi
2	$45 \leq 59$	62	91,2%	Tinggi
3	$32 \leq 45$	0	0%	Rendah
4	$18 \leq 32$	0	0%	Sangat Rendah
Jumlah		68	100%	

Sumber: pengolahan data penelitian (2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 6 anggota koperasi memiliki sikap loyalitas anggota sangat tinggi dengan persentase sebesar 8,8%, 62 anggota koperasi memiliki sikap loyalitas anggota yang tinggi dengan persentase sebesar 91,2%, sedangkan sikap loyalitas anggota yang rendah dan sangat rendah dengan persentase 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi pegawai wajar dinas pendidikan kota Jambi memiliki sikap loyalitas pada koperasi dengan kategori sering.

Dalam penelitian ini, analisis data digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi dengan menggunakan analisis regresi berganda dan menggunakan bantuan *SPSS release 21.0* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan *SPSS release 21.0*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	63,672	8,125		7,837	,000
1 X1	,041	,095	,050	,427	,671
X2	-,128	,048	-,311	-2,644	,010

a. Dependent Variable: Y

Sumber: pengolahan data dengan *SPSS release 21.0*

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien variabel persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) adalah sebesar 0,041 dan nilai koefisien variabel pengetahuan koperasi (X_2) adalah sebesar -0,0128. Dan dapat diketahui persamaan regresi berganda yaitu $Y = 63,672 + 0,041 X_1 - 0,128 X_2$, maka dapat diketahui nilai konstantanya positif yaitu sebesar 63,585.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap variabel loyalitas anggota. Dan tidak terdapat hubungun searah antara variabel pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota. Jika X_1 dan X_2 nilainya 0 maka Y nilainya adalah sebesar 63,672.

Setelah model persamaan regresi berganda kita analisis, selanjutnya kita memeriksa apakah kualitasnya sudah baik dengan menghitung koefisien determinasi yang dilambangkan dengan R^2 . Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan suatu model menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 semakin baik kualitas model, karena semakin dapat menjelaskan hubungan antar variabel dependen dan independen seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini:

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,317 ^a	,100	,073	3,90154

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: pengolahan data dengan *SPSS release 21.0*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,100 atau 10%, artinya besarnya persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi adalah sebesar 0,100 atau 10%, sedangkan 90% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi yang sesuai dengan hasil uji hipotesis diatas, yaitu tidak terdapat pengaruh yang

signifikan antara persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi secara parsial.

Nilai koefisien regresi variabel persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) adalah sebesar 0,041, artinya jika variabel persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel loyalitas anggota pada koperasi (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,041. Nilai koefisien diatas artinya tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) dengan loyalitas anggota pada koperasi (Y). Artinya semakin tinggi persepsi anggota tentang pelayanan pengurus maka tidak memiliki pengaruh terhadap sikap loyal anggota pada koperasi.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif atau negatif yang timbul dari pelayanan yang diberikan, baik itu bentuk pelayanan yang baik atau tidak baik, tidak mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi. Hal ini membuktikan anggota koperasi masih kurang peduli terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Tidak pedulinya anggota terhadap pelayanan pengurus yang diberikan, memberikan dampak negatif. Yakni, tidak adanya usaha pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi hal ini, maka pengurus koperasi harus dapat menimbulkan kepedulian anggota terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Dapat melalui cara memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan anggota koperasi. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Joerson (2005:9) mengungkapkan kebijakan pelayanan berupa produk/jasa yang dihasilkan koperasi merupakan keinginan dari para anggotanya.

Persepsi anggota tentang pelayanan pengurus mempengaruhi sikap anggota terhadap koperasi. Pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi kepada anggota mempunyai tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota koperasi.

Pengetahuan Koperasi adalah segala sesuatu yang mencakup tentang koperasi. Hal ini sejalan dengan Keraf (2001:2) yang mengatakan, pengetahuan adalah seluruh pemikiran, ide, gagasan, konsep, dan pemahaman manusia. Penelitian variabel pengetahuan koperasi ini dibatasi pada pengetahuan anggota tentang koperasi itu sendiri. Pengetahuan anggota tentang koperasi meliputi mengenai pengetahuan anggota tentang hak, kewajiban, manfaat yang diperoleh sebagai anggota koperasi.

Penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi yang sesuai dengan hasil uji hipotesis diatas, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi Wajar Dinas Pendidikan Kota Jambi secara parsial.

Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan koperasi (X_2) adalah sebesar --0,128 artinya jika variabel pengetahuan koperasi (X_2) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel loyalitas anggota pada koperasi (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,128. Nilai koefisien diatas artinya terdapat pengaruh negatif antara pengetahuan koperasi (X_2) dengan loyalitas anggota pada koperasi (Y). Artinya semakin tinggi pengetahuan koperasi maka semakin rendah loyalitas anggota pada koperasi.

Hal ini menunjukkan bertolak belakang antara yang diharapkan dengan realita yang ada. Yang mana seharusnya jika pengetahuan anggota tentang koperasi semakin tinggi maka semakin tinggi pula sikap loyal anggota terhadap koperasi. Berdasarkan hasil yang didapat diatas fenomena yang terjadi, anggota yang memiliki pengetahuan namun sikap loyalnya kepada koperasi hanya karena adanya keterikatan sebagai anggota koperasi. Maka dari itu perlu adanya pembinaan dan pelatihan yang rutin yang dilakukan pengurus kepada

anggota koperasi bagaimana cara menerapkan pengetahuan yang dimiliki sebagai anggota koperasi.

Loyalitas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ialah kualitas pelayanan dan pengetahuan koperasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi positif dari anggota. Persepsi mempengaruhi loyalitas anggota. Begitupun pengetahuan anggota tentang koperasi. Pengetahuan koperasi juga mempengaruhi loyalitas anggota. Anggota akan loyal terhadap koperasi jika ia mengetahui tentang manfaat berkoperasi.

Secara simultan persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi. Jika persepsi anggota tentang pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi meningkat satu satuan, maka loyalitas anggota pada koperasi menjadi 63,585.

Hal ini sejalan dengan pendapat Kartajaya (2007:143) tiga basis atau dasar loyalitas pelanggan yaitu pemahaman pelanggan, produk yang menarik, dan kualitas servis yang prima. Dan didukung dengan pendapat Basu dan Irawan (1986:112) menyatakan bahwa sikap dan kepercayaan merupakan faktor yang mempengaruhi pandangan dan perilaku pembelian konsumen. Dengan adanya pemahaman yang baik dari anggota tentang koperasi dan pelayanan yang baik yang diberikan maka anggota koperasi memiliki sikap yang loyal pula pada koperasi.

Maka dari itu dibutuhkan pengetahuan anggota yang baik sebagai anggota koperasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh anggota koperasi sehingga secara sendirinya akan timbul sikap loyalitas anggota pada koperasi dengan baik pula.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) terdapat pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan terhadap loyalitas anggota pada koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif atau negatif yang timbul dari pelayanan yang diberikan, baik itu bentuk pelayanan yang baik atau tidak baik, tidak mempengaruhi loyalitas anggota pada koperasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai signifikansi persepsi anggota tentang pelayanan (X_1) 0,671 dan nilai probabilitas 0,05.
- 2) Terdapat pengaruh pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi. Ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai signifikansi pengetahuan koperasi (X_2) 0,010 dan nilai probabilitas 0,05.
- 3) Secara bersama-sama variabel X_1 (persepsi anggota tentang pelayanan pengurus) dan X_2 (pengetahuan koperasi) berpengaruh terhadap variabel Y (loyalitas anggota). Sehingga baiknya persepsi anggota tentang pelayanan pengurus (X_1) dan pengetahuan koperasi (X_2), maka loyalitas anggota (Y) pada koperasi juga akan meningkat. Pernyataan dapat dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,032 < 0,05$.

2. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian ini dan berdasarkan kesimpulan, maka penulis menyarankan

- 1) Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak adanya pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan pengurus terhadap loyalitas anggota pada koperasi, maka dari itu pengurus koperasi harus dapat menimbulkan kepedulian anggota terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kepedulian anggota terhadap pelayanan

yang diberikan, maka usaha meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi lebih baik akan terjadi dengan adanya kritik dan saran dari anggota koperasi. Sehingga loyalitas anggota pada koperasi akan meningkat.

- 2) Bagi peneliti lain, sebaiknya mencari variabel–variabel independen yang lain diluar variabel independen dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta: Bandung.
- Joesron, T. S. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartajaya, H. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Keraf. 2001. *Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Kanisius.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sitio, A. dan Tamba, H. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.