

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru

Maulidya Syafira¹ Makhdalena² Hendripides³

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2,3}

Email: maulidya.syafira2116@student.unri.ac.id¹ gelatik14@yahoo.co.id²
hendripides@lecturer.unri.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 61 orang, teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan untuk menganalisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Besar pengaruh diketahui dari nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,684 atau 68,4%, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality on member satisfaction. The population in this study comprises all members of the Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani in Pekanbaru, totaling 61 individuals. The sampling technique employed is the census method, in which the entire population is used as the research sample. The method used in this study is descriptive method with a quantitative approach, and to analyzed the data using simple linear regression. The results in this study indicate that service quality has a significant influence on member satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.684 or 68.4% of member satisfaction is explained by service quality, while the remaining 31.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Quality Service, Member Satisfaction, Cooperative



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Koperasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-seorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Akan tetapi yang terjadi pada saat ini banyak orang yang masih belum memahami pentingnya peran koperasi dan menganggap koperasi hanyalah lembaga keuangan biasa. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kepuasan anggota koperasi merupakan hasil evaluasi anggota terhadap kinerja koperasi dalam memenuhi harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual layanan yang diterima. Sementara itu, Tjiptono (2018) menegaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kesenjangan

antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh anggota, seberapa baik koperasi memberikan manfaat ekonomi, transparansi, dan pelayanan sesuai ekspektasi anggotanya. Namun pada praktiknya, tidak semua koperasi mampu menjaga kepuasan anggotanya. Beberapa koperasi masih mengalami permasalahan terkait kualitas pelayanan yang rendah, keterbatasan komunikasi, dan proses pelayanan yang tidak efisien. Hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani merupakan koperasi pegawai yang melayani kebutuhan ekonomi para anggota dari kalangan aparatur sipil negara (ASN) dan pegawai di Kota Pekanbaru. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani menyediakan layanan seperti simpan pinjam dan usaha jual beli. Namun, berdasarkan pengamatan awal dan beberapa laporan tahunan, terdapat perubahan dalam tingkat partisipasi dan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara harapan anggota dengan pelayanan yang diterima. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa meskipun koperasi telah menyediakan layanan simpan pinjam, namun keluhan anggota terhadap lambannya proses dan kurangnya informasi menimbulkan penurunan partisipasi. Beberapa penelitian terdahulu seperti oleh Haryanti dan Prabowo (2020) telah meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota, namun belum banyak yang meneliti secara spesifik pada konteks koperasi pegawai negeri sipil di Pekanbaru, khususnya di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani. Penelitian ini memiliki kebaruan dalam hal fokus pada keterkaitan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di lingkungan koperasi pegawai negeri di Kota Pekanbaru. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji topik serupa, namun belum banyak yang meneliti secara spesifik pada koperasi sektor pertanian dan pegawai di daerah tersebut, serta menggunakan indikator dari teori-teori terbaru. Kepuasan anggota yang tinggi tidak hanya menciptakan hubungan yang lebih baik antara anggota dan koperasi, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan dan keterlibatan anggota dalam kegiatan koperasi, begitu juga sebaliknya. Kepuasan anggota yang rendah dapat menyebabkan anggota merasa tidak dihargai dan memilih untuk tidak aktif atau bahkan keluar dari koperasi. Berdasarkan fenomena ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi secara keseluruhan, terencana, sistematis, dan terstruktur sehingga akan diperoleh hasil yang signifikan antar variabel. Penelitian dilakukan di UPT. Balai Pelatihan Penyuluh Pertanian Provinsi Riau, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani yang berlokasi di Jalan Kaharuddin Nasution No. 339 Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru yang berjumlah 61 orang, seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian dengan teknik sensus yang berjumlah 61. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif dan teknik analisis regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan (X) dalam penelitian ini merepresentasikan persepsi atau penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota. Pengukuran terhadap variabel ini dilakukan melalui 16 item pernyataan yang disusun berdasarkan indikator-indikator teoritis yang relevan. Adapun tanggapan responden yang merupakan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru, disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Data Deskriptif Kualitas Pelayanan

Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	Rata-rata	Keterangan
P1	31	27	2	1	0	4.44	Sangat Baik
P2	12	36	7	6	0	3.88	Baik
P3	28	31	1	1	0	4.41	Sangat Baik
P.4	10	39	8	4	0	3.90	Baik
P.5	29	30	1	1	0	4.43	Sangat Baik
P.6	27	33	1	0	0	4.43	Sangat Baik
P.7	15	46	0	0	0	4.25	Sangat Baik
P.8	34	24	2	1	0	4.49	Sangat Baik
P.9	27	31	2	1	0	4.38	Sangat Baik
P.10	10	45	4	2	0	4.03	Baik
P.11	17	44	0	0	0	4.28	Sangat Baik
P.12	13	47	0	1	0	4.18	Baik
P.13	18	41	1	1	0	4.25	Sangat Baik
P.14	14	46	1	0	0	4.21	Sangat Baik
P.15	18	42	1	0	0	4.28	Sangat Baik
P.16	29	31	0	1	0	4.44	Sangat Baik
Rata-rata						4.27	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 1. diperoleh tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota pekanbaru. Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan mendapatkan skor rata-rata sebesar 4,27 sehingga variabel kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru masuk dalam kategori sangat baik. Skor tertinggi didapat oleh pernyataan kedelapan (P.8) dengan skor 4,49, rincian tanggapan menunjukkan bahwa 34 responden menjawab sangat setuju, 24 responden memilih jawaban setuju, 2 responden menjawab kurang setuju dan 1 responden memilih jawaban tidak setuju. Selanjutnya skor terendah didapat pada pernyataan kedua (P.2) dengan skor 3,85, rincian tanggapan menunjukkan bahwa 12 responden menjawab sangat setuju, 36 responden memilih jawaban setuju, 7 responden memilih jawaban kurang setuju, dan 5 responden lainnya memilih jawaban tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru sudah sangat baik dalam persepsi para anggotanya. Namun demikian, temuan terhadap butir dengan skor terendah menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu guna meningkatkan pengalaman pelayanan secara lebih menyeluruh. Tingginya skor rata-rata juga menandakan bahwa koperasi telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2018), yakni pelayanan yang mampu memenuhi antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Analisis Data Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota

Variabel kepuasan anggota (Y) dalam penelitian ini diukur melalui 10 item pernyataan yang dikembangkan berdasarkan indikator-indikator teoritis yang relevan dengan kepuasan anggota koperasi. Instrumen tersebut bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan para anggota terhadap layanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru. Adapun tanggapan responden yang merupakan anggota aktif koperasi tersebut disajikan dan dianalisis pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Data Deskriptif Kepuasan Anggota

Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	Rata-rata	Keterangan
P.17	23	34	3	1	0	4.30	Sangat Baik
P.18	19	39	2	1	0	4.25	Sangat Baik
P.19	13	48	0	0	0	4.21	Sangat Baik
P.20	14	39	5	2	1	4.03	Baik
P.21	21	37	2	1	0	4.28	Sangat Baik
P.22	19	39	2	1	0	4.25	Sangat Baik
P.23	17	36	8	0	0	4.15	Sangat Baik
P.24	22	36	2	1	0	4.30	Sangat Baik
P.25	22	36	2	1	0	4.30	Sangat Baik
P.26	21	40	0	0	0	4.34	Sangat Baik
Rata-rata						4.24	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa tanggapan responden untuk variabel kepuasan anggota (Y) di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota pekanbaru menunjukkan kecenderungan yang positif. Secara keseluruhan variabel pelayanan mendapatkan skor rata-rata sebesar 4,24 sehingga variabel kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru masuk dalam kategori sangat baik. Skor tertinggi didapat oleh pernyataan ke-26 (P.26) dengan skor 4,34. Rincian tanggapan diperoleh 21 responden menjawab sangat setuju, dan 40 responden memilih jawaban setuju, tidak ada responden yang memilih jawaban kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya skor terendah didapat pada pernyataan ke-20 (P.20) dengan skor 4,03. Rincian tanggapan diperoleh 14 responden menjawab sangat setuju, 39 responden memilih jawaban setuju, 5 responden memilih jawaban kurang setuju, 2 responden memilih jawaban tidak setuju, dan 1 responden lainnya memilih jawaban sangat tidak setuju. Hasil ini memperkuat relevansi pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan koperasi secara rutin guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kepuasan pelanggan bukan hanya mencerminkan keberhasilan pelayanan saat ini, tetapi juga menentukan loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan anggota. Oleh karena itu, koperasi perlu terus menjaga kualitas pelayanan secara konsisten untuk memastikan bahwa seluruh harapan anggota dapat terpenuhi secara optimal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur dan menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Hasil dari analisis regresi linier sederhana tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien (β)	Sig.	R square
Constanta	5,893	0,074	0,684
Kualitas Pelayanan	0,534	0,000	

Berdasarkan tabel 3, hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 5,893 + 0,534X$ Interpretasi:

1. Nilai konstanta $\alpha = 5,893$ bermakna jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol maka kepuasan anggota akan bernilai 5,893 satuan.
2. Nilai koefisien $b = 0,543$ bermakna jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat 0,543 satuan.

Interpretasi hasil ini selaras dengan teori pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau anggota dalam organisasi pelayanan seperti koperasi (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota secara berkelanjutan.

Uji T (Uji Parsial)

Uji T (uji parsial) dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara individual memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan anggota. Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai signifikan 0,000 yang lebih rendah dari batas 0,05 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil ini menerima dari hipotesis penelitian yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan variasi atau perubahan pada variabel kepuasan anggota (Y). Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 3, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,684. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan sebesar 68,4% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan anggota (Y). Dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang signifikan dan substansial dalam mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Sementara itu, sebesar 0,361 atau sebesar 31,6% variasi kepuasan anggota dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ghazali (2018) yang menyatakan bahwa nilai koefisien determinasi memberikan gambaran tentang seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model regresi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat diharapkan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan anggota, namun perlu juga diperhatikan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan anggota secara keseluruhan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani

Kota Pekanbaru, dapat dilihat berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi dengan nilai sebesar 0,684. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup mampu menjelaskan hubungan antara kedua variabel secara signifikan sebesar 0,684 atau 68,4%. Dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh anggota koperasi yang mencakup dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Sementara itu sisanya sebesar 0,316 atau 31,6%, variasi kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti tingkat partisipasi anggota, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, citra koperasi, loyalitas anggota, kualitas produk, dan kepercayaan anggota. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, faktor-faktor lain di luar pelayanan juga berperan penting. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif, penelitian selanjutnya perlu memasukkan variabel-variabel tersebut sebagai bagian dari model pengujian.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan dari Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan koperasi memenuhi atau bahkan melampaui harapan anggota, maka secara otomatis akan meningkatkan persepsi positif anggota terhadap organisasi dan berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Teori ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2016), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang semuanya berkontribusi dalam membentuk persepsi dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, termasuk anggota koperasi. Ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan anggota, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan.

Teori yang dikemukakan oleh Ghazali (2018) sejalan dengan hasil penelitian ini, yang menyatakan bahwa nilai koefisien determinasi memberikan gambaran tentang seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model regresi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat diharapkan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan anggota, namun perlu juga diperhatikan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan anggota secara keseluruhan. Penelitian ini didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Timothy M. R. Rusman, Joula J. Rogahang, dan Olivia Walangitan (2021) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Selanjutnya Resha Setiawan, Jeremy Joseph Jonathan Riestario, dan Rita Zulbetti (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi penting terhadap kepuasan anggota Koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung. Serta penelitian yang diteliti oleh Nurlelarsi Ginting dan Imelda Barus (2022) menyatakan bahwa hasil temuan penelitian pada dimensi ketanggapan, kehandalan, asuransi, empati, bukti langsung akan membantu masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan pada koperasi simpan pinjam. Pada dimensi ketanggapan, kehandalan, asuransi, empati, bukti langsung peneliti menemukan hasil yang positif atau baik. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat teori yang ada tentang pentingnya kualitas

pelayanan dalam membentuk kepuasan anggota dan telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota, tetapi juga menjadi dasar bagi koperasi untuk mengevaluasi dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi yang relevan dan efektif dalam menjaga kepuasan anggota.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka penulis mengungkapkan rekomendasi yang mungkin dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan anggota dapat lebih ditingkatkan.

1. Bagi Pengurus Koperasi. Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bina Tani Kota Pekanbaru disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek-aspek yang memperoleh skor rendah dalam hasil penelitian yaitu dimensi ketanggapan (*responsiveness*), seperti kejelasan prosedur dan kecepatan layanan. Peningkatan dapat dilakukan dengan mempercepat proses layanan pinjaman atau simpanan, serta meningkatkan kecepatan respon terhadap keluhan anggota melalui saluran komunikasi yang lebih efektif.
2. Penelitian Selanjutnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi, seperti kepercayaan, loyalitas anggota, citra koperasi, peran teknologi informasi dalam layanan, atau persepsi nilai produk/layanan (misalnya, suku bunga kompetitif, dan sisa hasil usaha). Selain itu, perluasan objek penelitian ke koperasi lain di wilayah berbeda juga dapat memberikan perbandingan yang lebih luas dan hasil yang lebih generalis. Penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) juga dapat memperkaya pemahaman terhadap dinamika pelayanan dan kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Nurlelarsi dan Imelda Barus. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. Vol. 2 (2).
- Haryanti, S., & Prabowo, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. *Jurnal Ekonomi dan Koperasi*, 8(1), 25-34.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management Edisi ke 15*. Pearson Education.
- Rusman, Timothy M. R., Joula J. Roghang, dan Olivia Walangitan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Sulut Go. *Productivity*. Vol. 2. No. 2.



- Setiawan, Resha, Jeremy Joseph Jonathan Riestario, dan Rita Zulbetti. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*. Vol. 5. No. 3.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. 2018. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perekonomian Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi 7). McGraw-Hill Education