

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur**

MARIA IRMAYANTI DOSOM, I G A A LIES ANGGRENI\*,  
I DEWA GEDE AGUNG

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana

Jl. PB. Sudirman Denpasar, 80232

Email: mariairmayanti156@gmail.com

\* liesanggreni@gmail.com

## **Abstract**

### **The Effect of Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Members of the Sangosay Cooperative, Ruteng branch, Manggarai Regency, East Nusa Tenggara Province**

The a cooperative is a business entity that is formed together with the principle of kinship. One type of cooperative that is of interest to people in Indonesia is the Savings and Loans Cooperative or credit cooperative. One of the savings and loan cooperatives in Indonesia is the Sangosay Cooperative, Ruteng branch, Manggarai Regency, East Nusa Tenggara Province. Service quality is an important thing that must be considered in advancing cooperatives. This study aims to analyze the effect of service quality on satisfaction and loyalty of members of the Sangosay Cooperative, Ruteng branch, Manggarai Regency, East Nusa Tenggara Province. Respondents in this study were members of the Sangosay cooperative, Ruteng branch who visited the Sangosay cooperative. The number of samples is 99 respondents obtained based on the accidental sampling method. The model was designed based on the Structural Equation Modeling (SEM) approach based on Smart PLS version 3.0 which was analyzed using a computer program. The results showed that the service quality faktor significantly affected the satisfaction of the members of the Sangosay cooperative, Ruteng branch ( $p = 0.000$ ), the service quality faktor has a significant effect on the loyalty of members of the Sangosay cooperative, Ruteng branch ( $p = 0.000$ ) and the satisfaction faktor has a significant effect on loyalty of members of the Sangosay cooperative, Ruteng branch ( $p = 0.000$ ). Based on the research results, it is hoped that the Sangosay cooperative, Ruteng branch, will be able to maintain and improve the quality of service so that members feel satisfied and become loyal to the cooperative.

Keywords: *cooperative, service quality, satisfaction, loyalty*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama dengan asas kekeluargaan. Koperasi berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat dan juga berperan dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari atas kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan (Bazwir, 1997). Tujuan koperasi menurut pasal 3 UU No. 25/1992, yang berbunyi “ 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 (Lumbantobing, 2002).

Salah satu jenis koperasi yang diminati masyarakat yang ada di Indonesia yaitu koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit. Salah satu koperasi simpan pinjam yang ada di Indonesia adalah koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur. Koperasi ini merupakan salah satu Cabang dari koperasi Sangosay yang berpusat di Bajawa, Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jumlah anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng dari tahun 2014 sampai tahun 2018 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.  
Jumlah Anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai  
Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah (orang)	Peningkatan (%)
2014	5.556	
2015	6.903	24,2
2016	5.256	-23,94
2017	6.076	15,6
2018	7.166	17,9

Sumber : Koperasi Sangosay Cabang Ruteng

Jumlah anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng pada tahun 2014 sampai tahun 2018 mengalami peningkatan yang tidak stabil. Dengan adanya jumlah anggota yang tidak stabil ini menunjukkan bahwa ada anggota yang masuk dan ada anggota yang keluar. Pada tahun 2016 jumlah anggota koperasi sangosay Cabang Ruteng mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebesar 23,94%. Anggota yang keluar banyak ini disebabkan karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota yaitu tidak memenuhi pembayaran simpanan wajib dan simpanan pokok dan ada yang mengundurkan diri karena harus pindah keluar kota.

Dalam memajukan usaha koperasi Sangosay pengurus dan manajemen masih menghadapi berbagai tantangan/kesulitan yang boleh dikatakan sebagai permasalahan yang menyebabkan pertumbuhan usaha dirasakan masih belum optimal beberapa permasalahan menonjol dimaksud adalah masih cukup banyak anggota yang meminjam lebih dari dua bahkan tiga lembaga keuangan dalam jumlah besar yang mengakibatkan angsuran ke koperasi semakin menurun atau dikurangi (masuk kategori lalai) bahkan ada pula yang macet. Masih cukup banyak peminjam tidak konsisten dengan isi surat perjanjian pinjaman. Jumlah dan kualitas SDM Manajemen yang masih terbatas dalam melakukan pendampingan usaha dan keuangan para anggota hal ini di tunjukkan dengan jumlah karyawan koperasi sangosay sebanyak 16 orang. Permasalahan lainnya adalah pinjaman khusus pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 9.44% atau sebesar Rp 673.499.421. Penurunan jumlah pinjaman khusus tersebut disebabkan karena ada anggota koperasi keluar karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota yaitu tidak memenuhi pembayaran simpanan dan ada yang mengundurkan diri karena harus pindah keluar kota.

Menurut Kotler dan Keller (2007) *dalam* Sutrisno *et.al* (2017) pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota koperasi. Menurut Kotler (2010) *dalam* Apriyanti *et.al* (2017) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang kemudian didapatnya dengan harapan. Menurut Kotler (2008) *dalam* Anggraeni *et.al* (2016) loyalitas adalah sebuah komitmen yang dimiliki pelanggan untuk melakukan pembelian kembali barang atau jasa di masa mendatang meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang nanti menyebabkan pelanggan beralih.

Kualitas pelayanan koperasi merupakan salah satu faktor yang dianggap penting bagi kepuasan dan loyalitas anggota maka peneliti memilih judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Propinsi Nusa Tenggara Timur”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur
2. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur?

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di koperasi Sangosay Cabang Ruteng yang beralamat di Jl.Komodo, Kel. Pitak, Kec. Langke Rembong, Kabupaten Manggarai, Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berlangsung dari bulan Mei sampai bulan Juni tahun 2020.

### **2.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner yang telah dikuantitatifkan dari anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng yaitu tingkat kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas anggota koperasi. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan gambaran umum, struktur organisasi, visi dan misi koperasi Sangosay Cabang Ruteng

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yaitu hasil wawancara langsung yang dilakukan secara langsung dengan pegawai dan anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng serta jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden. Sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah arsip yang dimiliki oleh pihak koperasi seperti gambaran umum koperasi Sangosay Cabang Ruteng, struktur organisasi, studi pustaka, penelitian terdahulu, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### **2.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

### **2.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai kulit as dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Nofianti dan Qomariah, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi Sangosay.

Supardi (1993) mengatakan bahwa sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai "wakil" dari para anggota populasi Sampel yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 99 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng yang berkunjung ke koperasi dan mau mengisi kuesioner.

### **2.5 Variabel Penelitian dan Pengukuran**

Variabel penelitian dalam penelitian ini disebut faktor adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. faktor *eksogen*

yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan sedangkan faktor *endogen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng.

## **2.6 Metode Analisis Data**

### **2.6.1 Analisis deskriptif kualitatif**

Sugiyono (2008) dalam W, Ferista (2014) mengatakan bahwa analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif yaitu nilai distribusi data yang memiliki kesamaan kategori faktor kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.

### **2.6.2 Analisis data dengan Smart PLS**

PLS merupakan teknik statistik untuk menguji dan mengestimasi hubungan kasual dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur Ghazali (2008) dalam Paulus dan Merdapa (2016). PLS sebagai salah satu teknik pengukuran struktural (SEM) memiliki kemampuan untuk memprediksi hubungan antar faktor dan hubungan faktor dengan indikatornya. Selain itu PLS-SEM juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat hubungan diantara faktor tersebut (Rifai, 2015). Analisis data menggunakan PLS terdiri dari dua bagian yaitu model pengukuran (*measurement model* atau sering disebut dengan *outer model*) dan model struktural (*structural model* atau sering disebut dengan *inner model*).

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Karakteristik Responden**

Responden pada penelitian ini berjumlah 99 orang dengan jenis kelamin 57.6% adalah laki-laki dan 42.4% berjenis kelamin perempuan, sebagian besar usia anggota koperasi berada pada usia 26-45 tahun sebesar 43.4%, jenjang pendidikan terakhir didominasi oleh Sarjana sebesar 57,6% dan pekerjaan anggota koperasi didominasi oleh PNS sebesar 34,3%.

### **3.2 Tingkat kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng**

#### **3.2.1 Tingkat kualitas pelayanan Koperasi Sangosay Cabang Ruteng**

Hasil analisis terhadap faktor kualitas pelayanan koperasi Sangosay Cabang Ruteng diukur dengan lima indikator. Presentase dari masing-masing indikator yaitu Indikator bukti fisik menunjukkan bahwa 1% merasa tidak puas, 13% merasa netral, 61% merasa puas dan 24% merasa sangat puas. Indikator keandalan menunjukkan bahwa 14% merasa netral, 39% merasa puas dan 46% merasa sangat puas. Indikator daya tanggap menunjukkan bahwa 1% merasa tidak puas, 12% merasa netral, 45%

merasa puas dan 41% merasa sangat puas. Indikator jaminan menunjukkan bahwa 1% merasa sangat tidak puas, 2% merasa tidak puas, 10% merasa netral, 44% merasa puas dan 42% merasa sangat puas. Dan Indikator empati menunjukkan bahwa 7% merasa netral, 36% merasa puas dan 56% merasa sangat puas.

### 3.2.2 *Tingkat kepuasan anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng*

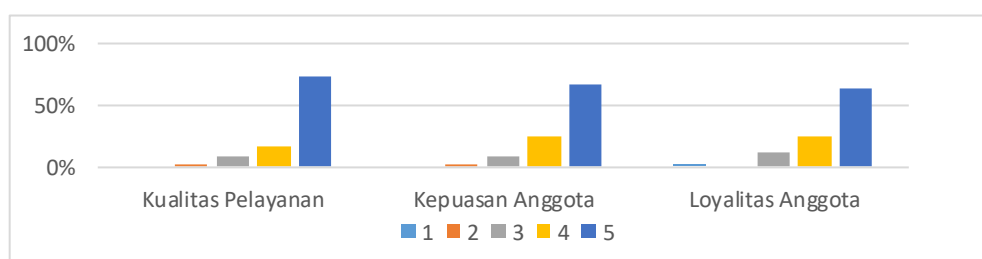
Hasil analisis terhadap faktor kepuasan anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng diukur dengan tiga indikator. Presentase dari masing-masing indikator yaitu Indikator kesesuaian harapan menunjukkan bahwa 1% merasa sangat tidak puas, 1% merasa tidak puas, 5% merasa netral, 52% merasa puas dan 41% merasa sangat puas. Indikator persepsi kinerja menunjukkan bahwa 1% merasa sangat tidak puas, 1% merasa tidak puas, 15% merasa netral, 41% merasa puas dan 42% merasa sangat puas. Indikator penilaian anggota koperasi menunjukkan bahwa 9% merasa netral, 35% merasa puas dan 56% merasa sangat puas.

### 3.2.3 *Tingkat loyalitas anggota Koperasi Sangosay Cabang Ruteng*

Hasil analisis terhadap faktor loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng diukur dengan tiga indikator. Presentase dari masing-masing indikator yaitu indikator penggunaan secara terus menerus menunjukkan bahwa 1% merasa sangat tidak setuju, 10% merasa netral, 52% merasa setuju dan 37% merasa sangat setuju. Indikator kesetiaan menunjukkan bahwa 3% merasa setuju, 16% merasa netral, 57% merasa setuju dan 24% merasa sangat setuju. Dan indikator Rekomendasi menunjukkan bahwa 1% merasa sangat tidak setuju, 7% merasa netral, 42% merasa setuju dan 51% merasa sangat setuju.

### 3.2.4 *Distribusi frekuensi faktor kualitas pelayanan, faktor kepuasan dan faktor loyalitas Koperasi Sangosay Cabang Ruteng*

Penilaian distribusi frekuensi faktor dilakukan sesuai dengan kriteria penilaian masing-masing faktor. Berikut distribusi frekuensi faktor kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas anggota koperasi Cabang ruteng.



Gambar 1.

Distribusi frekuensi faktor kualitas pelayanan, kepuasan dan Loyalitas Anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng

Berdasarkan Gambar 1 diatas penilaian terhadap kualitas pelayanan koperasi Sangosay Cabang Ruteng sebagian besar merasa sangat puas yaitu sebesar 74%, 17% merasa puas, 8% merasa netral dan 1% merasa tidak puas. Distribusi frekuensi faktor kepuasan anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng sebagian besar merasa sangat puas sebesar 66%, 24% merasa puas, 9% merasa netral dan 1% merasa tidak puas. Distribusi frekuensi faktor loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng sebagian besar memberi tanggapan sangat setuju yaitu sebesar 63%, 25% merasa setuju, 11% merasa netral, dan 1% sangat tidak setuju.

### 3.3 Hasil analisis Evaluasi Model

#### 3.3.1 Analisis model pengukuran (outer model)

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai loading faktor masing-masing indikator terhadap faktornya. Jika nilai loading faktor  $> 0,7$  maka indikator tersebut dikatakan valid, namun jika nilai loading faktor  $< 0,7$  maka indikator dikatakan tidak valid dan harus dihilangkan dari analisis. Berdasarkan hasil analisis seluruh indikator telah memiliki nilai loading faktor di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dalam mengukur faktornya.

*Discriminant validity* dilakukan dalam dua tahap yaitu dengan melihat nilai *cross loading* dan membandingkan akar nilai AVE sebuah faktor dengan korelasi faktor tersebut dengan faktor lainnya. Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa masing-masing nilai *cross loading* lebih tinggi kepada faktor yang dituju dibandingkan nilai *cross loading* kepada faktor lain.

Tabel 2.  
*Discriminant Validity (Cross Loading)*

	X1	Y1	Y2
X11	0,819	0,573	0,504
X12	0,849	0,482	0,538
X13	0,845	0,646	0,580
X14	0,862	0,666	0,542
X15	0,823	0,697	0,584
Y11	0,659	0,853	0,551
Y12	0,664	0,905	0,583
Y13	0,598	0,848	0,573
Y21	0,429	0,408	0,757
Y22	0,630	0,584	0,841
Y23	0,541	0,599	0,870

Sumber : Hasil analisis data responden (2020)

Setelah pengujian validitas indikator, diperoleh diagram jalur dengan skema path seperti pada Gambar berikut.



Gambar 2.  
Diagram Jalur Persamaan Struktural

Reliabilitas merupakan suatu nilai koefisien yang menunjukkan tingkat konsistensi data. Uji Reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7. Faktor kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,923 dan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,895. Faktor kepuasan (Y1) memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,902 dan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,837. Faktor loyalitas (Y2) memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,864 dan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,766

### 3. 3.2 Analisis model struktural (inner model)

Nilai *R-square* digunakan untuk melihat pengaruh faktor eksogen terhadap faktor endogen.). Berdasarkan hasil perhitungan SEM-PLS, nilai *R-square* pada faktor loyalitas memiliki nilai 0.496, sehingga dapat dikatakan bahwa faktor loyalitas mampu dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan sebesar 0.496. atau 49.6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *R-square* pada faktor kepuasan yaitu sebesar 0.545 atau dapat dikatakan bahwa faktor kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan sebesar 54.5%, sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kelayakan suatu model persamaan struktural secara utuh dilakukan dengan menghitung nilai *Goodness of Fit* (GoF). Kriteria nilai Gof adalah 0,10, 0,25 dan 0,36 yang menunjukkan bahwa *GoF small*, *Gof Medium* dan *GoF Large*. Berdasarkan perhitungan rumus diatas menunjukkan bahwa nilai GoF dari model dihitung sebesar 0,609. Dengan demikian, model termasuk ke dalam kriteria *Large*. Hal ini menunjukkan bahwa model dapat diterima dan diinterpretasikan

*Cross-validated redundancy* ( $Q^2$ ) atau *Q-square test* digunakan untuk menilai *predictive relevance*. Hasil uji *Cross-validated redundancy* ( $Q^2$ ) pada faktor endogen menunjukkan *Q-square* faktor kepuasan sebesar 0,383 dan faktor loyalitas sebesar 0,265. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Q-square* >0 sehingga disimpulkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*.



Pengukuran *path coefficients* antar faktor untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis.

Tabel 3.  
*Output Path Coefficients*

Faktor Laten	Sampel Asli (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan	0.738	0.736	0.053	13.978	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas	0.382	0.382	0.099	3.868	0.000
Kepuasan ->Loyalitas	0.373	0.376	0.100	3.721	0.000

Sumber : diolah dari data primer (2020)

Pada Hipotesis I Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0.738 dan nilai P-value < 0.05 yaitu 0.00. Sedangkan faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0.382 dan nilai P-value < 0.05 yaitu 0.000. Dengan demikian hipotesis I dalam penelitian ini diterima yaitu kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koperasi Sangosay Cabang Ruteng mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota seperti, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, pelayanan yang ramah, pelayanan yang baik dan sopan, fasilitas yang memadai, dan pengetahuan yang baik dari pegawai koperasi.

Pada Hipotesis II Hasil analisis faktor kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0.373 dan nilai P-value < 0.05 yaitu 0.000. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu Kepuasan memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan anggota koperasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mendapatkan loyalitas anggota koperasi maka koperasi harus memberikan kepuasan pada anggotanya.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

##### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi Sangosay Cabang Ruteng. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan koperasi Sangosay Cabang Ruteng

terhadap anggota maka kepuasan dan loyalitas anggota akan semakin tinggi, Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota karena pada dasarnya apabila responden merasa puas maka responden tersebut akan cenderung loyal.

#### 4.2 *Saran*

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka dapat disarankan beberapa hal yaitu bagi Koperasi Sangosay Cabang Ruteng, Koperasi Sangosay Cabang Ruteng harus meningkatkan kinerja kualitas pelayanan agar anggota koperasi merasa puas dan menjadi loyal. Pada Faktor Kualitas pelayanan indikator bukti fisik memiliki nilai loading faktor terkecil dibandingkan dengan indikator lainnya, jadi perlu diperhatikan lagi untuk dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota. Bagi Penelitian selanjutnya memiliki beberapa keterbatasan antara lain hanya menggunakan faktor kualitas pelayanan dalam menerangkan kepuasan dan loyalitas anggota. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas anggota koperasi dengan alat analisis yang berbeda serta penambahan faktor yang mendukung penelitian.

#### 5. **Ucapan Terima Kasih**

Penulis memberikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga e-jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga segala informasi yang tertulis di dalamnya dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

#### **Daftar Pustaka**

- Anggraeni et. Al. 2016. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 37 No. 1 (2016)
- Apriyanti, Putri. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai faktor In trvening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*. Vol. 1(2) : hh.159-166 (2017).
- Baswir, Revrison. 1997. *Koperasi Indonesia*. Cetakan pertama. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Lumbantobing, dkk. 2002. *Ekonomi Koperasi*. Cetakan pertama. Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen.
- Nofianti dan Qomariah. 2017. *Metode Penelitian Survey*. Pekanbaru. 2017
- Paulus, AL dan Merdapa, PS. 2016. Pemanfaatan Teori Resource-Based View pada ritel Minimarket : Implikasi terhadap strategi dan keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 16, No. 2 (2016)

- Rifai, Agus. 2015. Partia Least Square- Struktural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk mengukur Ekspektasi Penggunaan Repositori Lembaga (Pilot Studi di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Vol.14, No. 56-55
- Supardi. 1993. Laporan Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian. UNISIA. No. 17. Tahun XIII. Triwulan VI. 1993. hal : 100-108.
- Sutrisno, dkk. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, serta Citra Koperasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 7, No. 2 (2017)
- W, Ferista Yoka. 2014. Pengaruh Risiko yang Dipersepsikan dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli pada konsumen Kaskus Website di Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.