

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSP SARI SEDANA
NADI KECAMATAN BLAHBATUH
KABUPATEN GIANYAR**

**Tjokorda Gde Agung Wijaya Kesuma Suryawan¹, Nyoman Andika Triadhi²,
Cokorda Istri Agung Vera Nindia Putri³
Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia
Corresponding author: tjokagungwk@gmail.com**

Abstrak: Loyalitas anggota merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dari pencapaian tujuan perusahaan. Keberhasilan mencapai tujuan tersebut di tentukan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota antara lain kepercayaan dan kualitas pelayanan. Begitu juga pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, kepercayaan dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota. Adanya perhatian dan temuan mengenai permasalahan mengenai kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas anggota sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Pengambilan sampel, dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* sebanyak 86 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, analisis statistik uji F (F_{-test}) dan analisis statistik uji t (t_{-tes}). Hasil penelitian menunjukkan hasil ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

Kata Kunci : Kepercayaan; Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota

Abstract: Member loyalty is one of the factors that determine the success of achieving company goals. The success of achieving these goals is determined by various factors that affect member loyalty, including trust and service quality. Likewise in KSP Sari Sedana Nadi, Blahbatuh District, Gianyar Regency, trust and service quality are one of the factors that can affect member loyalty. There are concerns and findings regarding issues regarding trust and service quality in an effort to increase member loyalty in accordance with the purpose of this study to determine the partial and simultaneous effect of the trust and service quality variables on member loyalty at KSP Sari Sedana Nadi, Blahbatuh District, Gianyar Regency. Sampling was done by using *purposive sampling* as many as 86 respondents. Data collection methods used are observation, interviews, literature study and questionnaires. The data analysis technique used is quantitative analysis which consists of classical assumption test, multiple linear regression analysis, analysis of determination, statistical analysis of F_{test} (F_{-test}) and statistical analysis of t_{-test} (t_{-test}).

The results showed that there was a positive and significant effect simultaneously and partially between trust and service quality on member loyalty at KSP Sari Sedana Nadi, Blahbatuh District, Gianyar Regency.

Keywords: *Trust; Service Quality and Member Loyalty*

PENDAHULUAN

Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang (Septi Purwaningsih, 2017). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang perorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar atas asas kekeluargaan.

Kondisi perkoperasian di Indonesia telah mengalami banyak kemajuan, dan banyak munculnya koperasi-koperasi baru sehingga persaingan antar koperasi semakin ketat. Oleh sebab itu koperasi hendaknya mengubah pandangannya dari yang berorientasi pada produk atau jasa yang ditawarkan, ke pandangan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*). Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh koperasi adalah membangun loyalitas anggotanya. Loyalitas anggota merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis dan pengembangan lingkungan yang kompetitif (Bilika et al., 2016). Anggota yang setia akan cenderung membeli lebih banyak produk pada koperasi, tidak lebih memilih koperasi lain, tidak mencoba produk baru, dan mendorong orang lain untuk menjadi anggota (Suwono & Sihombing, 2016). Menurut (Barati et al., 2015) loyalitas anggota adalah keadaan psikologis yang terdiri dari adanya hubungan emosional yang mengarah ke hubungan mendalam dari anggota dengan perusahaan yang menyediakan layanan jasa atau produk.

Ketidakmampuan koperasi merespon persaingan atau kondisi pasar yang ada secara tepat dapat menurunkan loyalitas bahkan dapat mengakibatkan anggota berpindah ke koperasi lain. Tanpa adanya loyalitas dari anggota, koperasi tidak akan berkembang dengan baik, bahkan dapat mengalami penurunan usaha yang bisa mengancam eksistensi koperasi tersebut. Permasalahan penting yang dihadapi koperasi saat ini adalah bagaimana koperasi tersebut menarik anggota dan mempertahankan loyalitasnya, agar dapat terus bertahan dan berkembang (Fihartini, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulia dan Zaini, 2018), hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara simultan. Penelitian ini didukung

oleh penelitian (Damarsiwi, 2021), hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa dan kepercayaan, secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah di pegadaian UPC Sawah Lebar.

Hal ini juga terjadi pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar sebagai tempat penelitian ini. Kepercayaan dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas anggota. Apalagi di tengah-tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin pesat, KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar dituntut untuk tetap meningkatkan loyalitas anggotanya. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui jumlah anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar mengalami penurunan. Perkembangan jumlah anggota tabungan mengalami fluktuasi, dari tahun 2018 sampai dengan 2019 mengalami penurunan sedangkan di tahun 2020 mengalami kenaikan. Demikian juga dengan perkembangan jumlah anggota deposito, setiap tahun jumlahnya mengalami penurunan. Sedangkan jumlah kredit yang diberikan setiap tahun jumlahnya mengalami penurunan.

Penurunan jumlah anggota disebabkan berkurangnya loyalitas anggota terhadap KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Penurunan loyalitas anggota ini disebabkan karena kurang loyalnya anggota terhadap KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Ini dilihat dari anggota yang kurang memberikan informasi tentang produk KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar kepada orang lain serta kurang mempromosikan produk KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar kepada keluarga, teman dan kerabat. Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa menurunnya loyalitas anggota ini diakibatkan oleh banyaknya faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota, diantaranya masalah kepercayaan dan kualitas pelayanan.

Loyalitas anggota dipengaruhi dari tingkat kepercayaan anggota, sehingga dari tingkat kepercayaan yang telah didapat dari pelayanan yang prima akan diperoleh tingkat loyalitas yang tinggi (Bolang et al., 2015). Kepercayaan anggota (*customer trust*) merupakan hal yang ingin dimiliki oleh semua perusahaan dari para anggota. Penelitian oleh (Wibowo & Ananda, 2015), hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian oleh (Kusumadewi, 2017) menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian (Fitriana, 2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan tidak memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada BMT Sahara.

Tingkat persaingan yang ketat serta munculnya koperasi-koperasi sejenis yang baru menuntut KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar berusaha mempertahankan *market share*nya dengan prioritas mempertahankan kepercayaan anggota yang sudah ada. Berdasarkan hasil observasi masalah yang berkaitan dengan kepercayaan yang terjadi pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, diantaranya anggota merasa kurang aman saat bertransaksi yang disebabkan pergantian kolektor tabungan yang berganti-ganti tiap beberapa tahun ini yang membuat rasa percaya akan keamanan tabungannya berkurang sehingga reputasi KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar menjadi berkurang. Karyawan KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar kurang kompeten dibidangnya, karena sebagian besar karyawan usianya tergolong masih sangat muda, maka tidak banyak pengalaman kerja yang dimiliki sehingga masih butuh pelatihan mengenai perbankan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi loyalitas anggota adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan anggota untuk menggunakan jasa koperasi. Umumnya para anggota bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat (Syaputra, 2014). Penelitian oleh (Prastiwi & Zaini, 2018), hasil penelitiannya diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Prastiwi & Zaini, 2018), kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Darwin, 2014), menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi pelayanan yang dirasakan anggota belum memuaskan, seperti fasilitas fisik yang belum memadai, karyawan kurang handal dalam menangani masalah anggota, karyawan kurang sigap dalam merespon keluhan dan keinginan anggota, karyawan kurang memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidang perbankan, serta karyawan belum dapat memahami keinginan dari anggota saat melakukan transaksi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

H₂: Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

Sedangkan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar?
- b. Apakah variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar?
- c. Apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jalan Permata Pering, Banjar Patolan, Desa Pering, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Sedangkan byek penelitian ini adalah mengenai kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel, yaitu: variabel bebas terdiri dari Kepercayaan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dan variabel terikat yaitu Loyalitas Anggota (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar yang berjumlah 621 orang anggota. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 86 orang anggota. Adapun pengambilan sampelnya adalah secara *purposive sampling* yaitu responden yang sudah sering melakukan transaksi pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Berdasarkan jenisnya data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi data kuantitatif dan data kualitatif. Berdasarkan sumbernya data yang

digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah sebagai berikut: observasi, wawancara, metode kuesioner (angket) dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan antara lain: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Determinasi, Analisis Statistik Uji F ($F_{\text{-test}}$) dan Analisis Statistik Uji t ($t_{\text{-test}}$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji instrumen data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan loyalitas anggota memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,1786. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut *valid* dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

Sedangkan hasil perhitungan uji memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 ini menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan *reliabel*. Artinya semua jawaban responden sudah konsisten dalam menjawab setiap item pertanyaan yang mengukur kepercayaan, kualitas pelayanan dan loyalitas anggota.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan. Pengujian ini terdiri atas uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

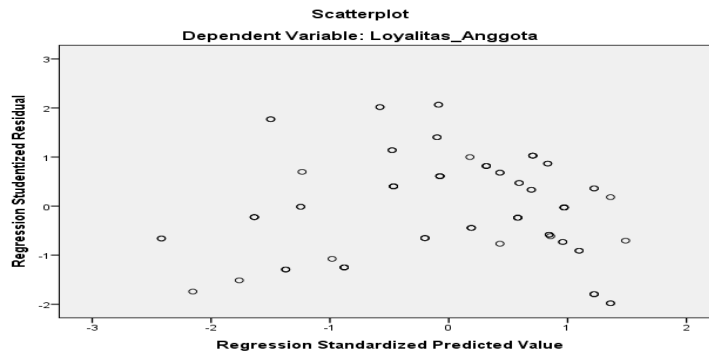
Tabel 1
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.563	1.778
	Kualitas_Pelayanan	.563	1.778

a. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota

Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena syarat untuk tidak terjadi multikolonieritas sudah dipenuhi yakni nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF <10. Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Gambar 1
Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Berdasarkan tampilan pada *scatter plot* terlihat bahwa *plot* menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka sumbu *regression studentized residual*. Oleh karena itu berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik, pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sedangkan Hasil pengujian heterokedastisitas menggunakan uji Glejser dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Pengujian Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
						Beta
1	(Constant)	1.446	.545		2.655	.010
	Kepercayaan	.042	.038	.160	1.115	.268
	Kualitas_pelayanan	-.076	.042	-.260	-1.814	.073

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Berdasarkan analisis di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepercayaan (X_1) sebesar 0,268 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,073 artinya lebih besar dari 0,05. Jika

nilai *probabilitas signifikansi* $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan. Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut.

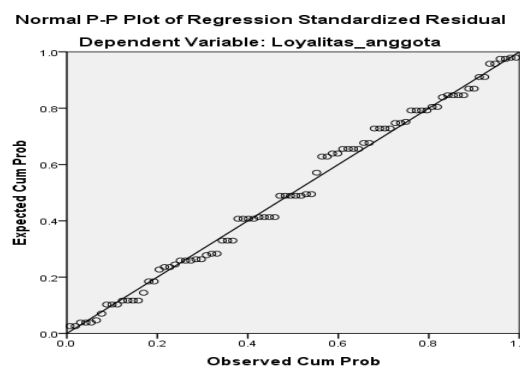
Tabel 3
Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.39629597
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.056
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.661
Asymp. Sig. (2-tailed)		.774

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Besarnya nilai *kolmogorov smirnov* yaitu sebesar 0,661. Hasil *Asym. Sig* diperoleh sebesar 0,774 hasil ini dibandingkan dengan probabilitas 0,05 maka lebih besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilihat pada grafik *Normal Plot of Regression Standardized Residual* adalah sebagai berikut:



Gambar 2

Grafik Uji Normalitas

Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil *plot* dapat dilihat bahwa data dari persamaan regresi menyebar mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini akan menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program *SPSS version 22.0 for windows* selengkapnya ada pada Lampiran 13 dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 4
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Standard Error
(1)	(2)	(3)
Constant	5,313	0,986
Kepercayaan (X_1)	0,229	0,069
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,479	0,076

Sumber : *SPSS version 22.0 for windows* (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 5,313 + 0,229 (X_1) + 0,479 (X_2)$, sehingga memberikan informasi bahwa:

- 1) $a = 5,313$ artinya bahwa apabila tidak ada perhatian terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan atau nilainya adalah konstan, maka loyalitas anggota adalah sebesar rata-rata 5,313.
- 2) $b_1 = 0,229$ artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X_2) dianggap konstan, maka meningkatnya skor kepercayaan (X_1) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya loyalitas anggota sebesar rata-rata 0,229.
- 3) $b_2 = 0,479$ artinya apabila variabel kepercayaan (X_1) dianggap konstan, maka meningkatnya skor kualitas pelayanan (X_2) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya loyalitas anggota sebesar rata-rata 0,479.

4. Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi/sumbangan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota yang dinyatakan dalam persentase. Adapun hasil pengujian determinasi berdasarkan hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Model Summary

Model	R	R Square
(1)	(2)	(3)
1	0,792	0,628

Sumber : SPSS *version 22.0 for windows* (data diolah, 2021)

Hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar adalah sebesar 62,80% sedangkan sisanya sebesar 37,20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di bahas.

5. Analisis Statistik Uji F (F-test)

Analisis ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas kepercayaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan terhadap variabel terikat loyalitas anggota (Y). Adapun hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji Signifikansi Simultan (F_{test}) pada Tabel Anova

Model		F	Sig.
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Regresion	70,014	0,000
	Residual		
	Total		

Sumber : SPSS *version 22.0 for windows* (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 70,014 lebih besar dari pada nilai $F_{tabel} = 3,11$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

6. Analisis Statistik Uji t (t_{test})

Analisis statistik uji t (t_{test}) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota adalah pengaruh yang positif dan signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan saja. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7
Hasil Uji Signifikansi Parsial ($t_{\text{-test}}$)

Model	T	Sig.
(1)	(2)	(3)
Konstanta	-	-
Kepercayaan (X_1)	3,341	0,001
Kualitas Pelayanan (X_2)	6,305	0,000

Sumber : SPSS version 22.0 for windows (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $t_{1\text{-hitung}}$ diperoleh sebesar 3,341 sedangkan nilai $t_{\text{-tabel}}$ sebesar 1,663. Ternyata nilai $t_{1\text{-hitung}}$ lebih besar dari pada nilai $t_{\text{-tabel}}$ atau $t_{1\text{-hitung}} = 3,341 > t_{\text{-tabel}} = 1,663$. Maka kesimpulannya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

Sedangkan nilai $t_{2\text{-hitung}}$ diperoleh sebesar 6,305 sedangkan nilai $t_{\text{-tabel}}$ sebesar 1,663. Ternyata nilai $t_{2\text{-hitung}}$ lebih besar dari pada nilai $t_{\text{-tabel}}$ atau $t_{2\text{-hitung}} = 6,305 > t_{\text{-tabel}} = 1,663$. Maka kesimpulannya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan uji F, dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} maka didapat $F_{\text{hitung}} = 70,014$ lebih besar $F_{\text{tabel}} = 3,11$ dan nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan analisa dan data-data diatas menunjukkan bahwa secara simultan kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, serta dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dengan meningkatkan kepercayaan anggota dan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulia dan Zaini, 2018), hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara simultan. Penelitian ini didukung oleh penelitian (Damarsiwi, 2021), hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa dan kepercayaan, secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah di pegadaian UPC Sawah Lebar.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan di uji secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar menghasilkan uji t sebesar $3,341 > t_{tabel} 1,663$ dan nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan data diatas, bahwa variabel kepercayaan dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Semakin bagus kepercayaan anggota terhadap KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo & Ananda, 2015), hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian oleh (Kusumadewi, 2017) menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di uji secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar menghasilkan uji t sebesar $6,305 > t_{tabel} 1,663$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan data diatas, bahwa dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. Semakin bagus kualitas pelayanan pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulia dan Zaini, 2018), hasil penelitiannya diperoleh hasil

bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Yulia dan Zaini (2018), kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah, maka hasil penelitian tentang pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar diterima.
- b. Kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar diterima.
- c. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar diterima.

SARAN

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini maka dapat diberikan saran-saran yang kiranya bermanfaat bagi KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, sebagai berikut:

- a. Hendaknya KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, untuk meningkatkan kepercayaan kepada anggota dengan selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah dan lebih kompeten dibidang perbankan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan semakin meningkat.
- b. Diharapkan kepada pimpinan dan seluruh karyawan KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* terutama pada kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam dunia perbankan, dengan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan dengan memberikan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau sosialisasi mengenai perbankan.

- c. Hendaknya KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar didalam meningkatkan loyalitas anggota kepada KSP Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar, harus berani bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, misalnya dengan membuat program-program produk perbankan yang unik dengan bunga bersaing sehingga dapat menarik loyalitas anggota.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh narasumber yang telah membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan tulisan ini.

REFERENSI

- Barati, M., Jafari, D., & Moghaddam, S. S. (2015). Investigating the Effect of Types of Relationship Marketing in Customer Loyalty by using Structural Equation Modeling (SEM). *International Journal*, 2(2).
- Bilika, F., Safari, M., & Mansori, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in Mozambique banking system. *Journal of Marketing Management and Consumer Behavior*, 1(3).
- Bolang, V. R., Masie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Damarsiwi, E. P. M. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Upc Sawah Lebar). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 29-38.
- Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-12.
- Fihartini, Y. (2012). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Di Bandar Lampung. *Proceeding OJK Harapan Baru Sistem Keuangan Indonesia*, 244-250.
- Fitriana, U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Sahara Tulungagung*.
- Kusumadewi, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko UD. Putra TS Majalengka. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 4(2), 87-98.
- Prastiwi, M. P., & Zaini, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 77-80.

- Septi Purwaningsih. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) NEU RSUD Banyumas*. Universitas Negeri Semarang.
- Suwono, L. V., & Sihombing, S. O. (2016). Factors affecting customer loyalty of fitness centers: An empirical study. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 7(1), 45-55.
- Syaputra, A. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Masyarakat Muslim terhadap Koperasi Konvensional dan Koperasi Syari'ah (Studi Kasus pada Koperasi Bina Sejahtera dan BMT Mitra al-Amin)*.
- Wibowo, I., & Ananda, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 3(3).
- Yulia dan Zaini. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-Shirt Maker). *Jurnal Aplikasi Bisnis*. E-Issn: 2407-5523 Issn :2407-3741.