



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar

Ni Kadek Sri Darmayanti⁽¹⁾ I Made Astrama⁽²⁾ Ida Ayu Anggawulan Saraswathi⁽³⁾

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia^{1,2}
Universitas Bali Dwipa³; email: sdarmayanti364@gmail.com

Abstract

The increasing competition among financial institutions requires savings and loan cooperatives to continuously improve service quality and strengthen members' trust in order to enhance member satisfaction. Although Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton in Denpasar has experienced growth in membership and savings products, indications remain that the quality of services and members' trust have not fully met members' expectations. This study aims to analyze the effects of service quality and trust on member satisfaction at Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton in Denpasar. A quantitative research approach was employed using a sample of 93 members selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires, observations, interviews, and documentation, and were analyzed using multiple linear regression. The findings reveal that service quality has a positive and significant effect on member satisfaction. Trust also has a positive and significant effect on member satisfaction and represents the most influential variable in the model. Simultaneous testing further indicates that service quality and trust jointly have a significant effect on member satisfaction. The study concludes that improving member satisfaction depends not only on delivering high-quality services but also on the cooperative's ability to build and maintain members' trust through professional, consistent, and transparent service delivery.

Keywords: *service quality; trust; member satisfaction; savings and loan cooperative; multiple linear regression.*

Abstrak

Persaingan antar lembaga keuangan mendorong koperasi simpan pinjam untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan anggota guna meningkatkan kepuasan anggota. Meskipun Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar mengalami pertumbuhan jumlah anggota, masih terdapat indikasi bahwa pelayanan dan kepercayaan anggota belum sepenuhnya memenuhi harapan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 93 anggota yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, baik secara parsial maupun simultan. Kepercayaan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan anggota memerlukan pelayanan yang berkualitas serta penguatan kepercayaan melalui pelayanan yang profesional, konsisten, dan transparan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepercayaan; kepuasan anggota; koperasi simpan pinjam; regresi linier berganda.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia mendorong meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan, baik perbankan maupun non-bank, dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan. Dalam kondisi tersebut, koperasi simpan pinjam tetap memiliki peran strategis sebagai lembaga ekonomi yang berlandaskan asas kekeluargaan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 menegaskan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip koperasi. Sudarsono dan Edilius (2018) menjelaskan bahwa koperasi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana, tetapi juga sebagai wadah pemberdayaan ekonomi masyarakat. Pandangan tersebut diperkuat oleh Perkasa (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan koperasi sangat dipengaruhi oleh kemampuannya membangun pelayanan yang berorientasi pada kebersamaan, kepercayaan, dan partisipasi aktif anggota.

Keberlangsungan koperasi tidak hanya ditentukan oleh pertumbuhan jumlah anggota, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menciptakan kepuasan anggota. Priliandani (2018) menjelaskan bahwa anggota memiliki posisi sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi sehingga kualitas hubungan antara koperasi dan anggota menjadi aspek yang sangat penting. Pendapat tersebut didukung oleh Sari dan Wijaya (2018) serta Rusmiati dkk. (2024) yang menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan produk maupun terlibat dalam aktivitas organisasi menjadi salah satu indikator keberhasilan koperasi. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pandangan yang sama dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Dalam konteks koperasi simpan pinjam, tingkat kepuasan anggota akan memengaruhi loyalitas, keberlanjutan hubungan,

serta pemanfaatan produk dan layanan koperasi sebagaimana dijelaskan oleh Kuncoro dan Prasajo (2023).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. Kurniawati, Fithrah Hafiliyah, dkk. (2025) mengemukakan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pada organisasi jasa. Novianti, Endri, dkk. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Tjiptono (2020) menambahkan bahwa pelayanan yang berkualitas harus mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Sementara itu, Suwono dan Sukma (2020) menegaskan bahwa kepercayaan anggota dibangun melalui integritas, kompetensi, dan konsistensi organisasi dalam menjalankan pelayanan. Kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan yang tinggi akan membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara koperasi dan anggotanya.

Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar terus berupaya meningkatkan daya saing melalui penyediaan berbagai produk simpanan, deposito, dan kredit. Data tahun buku 2023–2024 menunjukkan jumlah anggota meningkat dari 982 menjadi 1.260 orang atau tumbuh sebesar 28,31%, disertai peningkatan tabungan sebesar 23,67% dan deposito sebesar 10,40%. Meskipun demikian, penyaluran kredit justru mengalami penurunan sebesar 1,40%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah anggota belum sepenuhnya diikuti oleh meningkatnya pemanfaatan seluruh produk koperasi. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pertumbuhan kinerja koperasi dengan persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang dimiliki.

Hasil pra-survei terhadap 30 anggota semakin memperkuat fenomena tersebut. Sebagian responden menyatakan bahwa pelayanan koperasi belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, penanganan keluhan, dan keadilan pelayanan. Meskipun tingkat kepercayaan anggota secara umum tergolong baik, masih terdapat anggota yang menilai konsistensi pelayanan dan keberpihakan koperasi terhadap

kepentingan anggota belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja koperasi secara kuantitatif belum sepenuhnya diikuti oleh meningkatnya kualitas hubungan antara koperasi dengan anggotanya.

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan anggota maupun pelanggan. Jayamunda dkk. (2022) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi. Temuan tersebut didukung oleh Ramadhan dkk. (2023), Suwastawa dan Lindia (2022), serta Maharani dkk. (2022) yang memperoleh hasil serupa pada berbagai organisasi jasa. Dari sisi kepercayaan, Sari dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan mampu meningkatkan kepuasan anggota. Hasil tersebut diperkuat oleh Khairunisa dkk. (2022), Gunawan dkk. (2024), dan Suryawan (2023) yang menyimpulkan bahwa kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan maupun anggota.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel pada objek penelitian yang beragam sehingga belum banyak mengaitkan hasil analisis dengan fenomena perkembangan organisasi koperasi. Kajian yang mengintegrasikan pertumbuhan jumlah anggota, perkembangan kinerja koperasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan dalam menjelaskan kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam juga masih relatif terbatas. Kondisi tersebut membuka ruang penelitian untuk memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota pada koperasi yang mengalami pertumbuhan jumlah anggota, namun diikuti oleh penurunan pemanfaatan produk kredit.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian fenomena perkembangan kinerja koperasi dengan persepsi anggota mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam menjelaskan kepuasan anggota. Penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antarvariabel, tetapi juga menggunakan data perkembangan organisasi dan hasil pra-survei sebagai dasar dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian sehingga menghasilkan gambaran empiris yang lebih kontekstual. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya

kajian manajemen pemasaran jasa pada sektor perkoperasian sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengelola koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan anggota, dan membangun hubungan jangka panjang yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar.

II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota mencerminkan tingkat keberhasilan koperasi dalam memberikan produk dan pelayanan yang mampu memenuhi harapan anggotanya. Konsep ini terbentuk melalui proses evaluasi setelah anggota membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan jasa koperasi. Tingkat kepuasan akan meningkat apabila kinerja yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan memunculkan rasa tidak puas (Kotler & Keller, 2016; Lupiyoadi & Hamdani, 2018). Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi pascakonsumsi yang menggambarkan sejauh mana suatu produk atau layanan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kepuasan anggota memiliki peran penting bagi keberlangsungan koperasi karena berkaitan dengan loyalitas, partisipasi, serta keinginan anggota untuk terus memanfaatkan produk dan layanan yang tersedia. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima serta nilai yang dirasakan selama berinteraksi dengan koperasi (Laila dkk., 2012). Pengukuran kepuasan anggota dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yaitu kepuasan secara keseluruhan, penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima, serta kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan anggota.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau anggota. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada hasil yang diterima, tetapi juga mencakup proses penyampaian layanan, kompetensi petugas, serta kemampuan organisasi dalam memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan akan dipersepsikan berkualitas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan cenderung menimbulkan penilaian negatif dari pelanggan (Novianti, Endri, dkk., 2018; Erpurin, 2019). Tjiptono (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi anggota terhadap kinerja koperasi. Pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan mampu memberikan rasa aman akan meningkatkan pengalaman positif anggota selama berinteraksi dengan koperasi. Priansa (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Semakin kecil kesenjangan antara keduanya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta memperkuat hubungan jangka panjang antara anggota dan koperasi (Tjiptono, 2020).

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Atmaja (2018), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton kepada anggotanya.

2.3 Kepercayaan

Kepercayaan menggambarkan keyakinan anggota bahwa koperasi memiliki integritas, kemampuan, dan tanggung jawab dalam menjalankan setiap komitmen serta memberikan pelayanan secara konsisten. Keyakinan tersebut berkembang

melalui pengalaman yang diperoleh anggota selama berinteraksi dengan koperasi, sehingga membentuk harapan bahwa organisasi mampu menjaga amanah, memenuhi janji, dan bertindak sesuai dengan kepentingan anggotanya. Fatmawati dan Zainab (2020) menjelaskan bahwa kepercayaan berawal dari harapan individu terhadap pihak lain dalam memenuhi komitmen yang telah disepakati, sedangkan Utami dan Murti (2021) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan hasil akumulasi pengalaman positif yang terbentuk secara bertahap. Kondisi tersebut menjadikan kepercayaan sebagai fondasi penting dalam membangun hubungan yang berkelanjutan antara anggota dan koperasi.

Pembentukan kepercayaan dipengaruhi oleh penilaian anggota terhadap kompetensi, kejujuran, konsistensi, dan profesionalisme koperasi dalam menjalankan aktivitasnya. Kualitas hubungan yang terbangun melalui interaksi yang berkesinambungan juga memperkuat keyakinan anggota terhadap kredibilitas organisasi. Persepsi positif terhadap kedua aspek tersebut akan meningkatkan rasa aman anggota dalam memanfaatkan produk dan layanan koperasi serta mendorong terciptanya hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang (Rahmanawati et al., 2020; Hanifa & Azmy, 2024; Sun et al., 2025).

Penelitian ini menggunakan indikator kepercayaan yang dikemukakan oleh Suwono dan Sukma (2020), yaitu integritas (*integrity*), kompetensi (*competence*), konsistensi (*consistency*), loyalitas (*loyalty*), dan keterbukaan (*openness*). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat keyakinan anggota terhadap kemampuan Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton dalam mengelola dana, memberikan pelayanan, serta menjaga kepentingan anggotanya secara berkelanjutan.

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian disusun berdasarkan keterkaitan antara konsep teoritis dengan temuan penelitian terdahulu yang relevan. Perumusan hipotesis bertujuan memberikan dugaan sementara mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota yang selanjutnya akan dibuktikan melalui pengujian empiris.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan anggota pada organisasi jasa. Pelayanan yang cepat, akurat, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan anggota akan membentuk pengalaman positif selama berinteraksi dengan koperasi. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan anggota, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan terbentuk. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar.

Kepercayaan menjadi landasan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara anggota dan koperasi. Tingginya keyakinan anggota terhadap integritas, kompetensi, konsistensi, serta keterbukaan koperasi akan menciptakan rasa aman dalam memanfaatkan produk dan layanan yang tersedia. Kondisi tersebut mendorong terbentuknya persepsi positif yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan anggota. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar.

Kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang dirasakan anggota. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif, sedangkan kepercayaan menciptakan keyakinan terhadap kemampuan koperasi dalam memenuhi kebutuhan serta menjaga kepentingan anggotanya. Sinergi kedua faktor tersebut diperkirakan mampu meningkatkan kepuasan anggota secara lebih optimal dibandingkan pengaruh masing-masing variabel secara terpisah. Atas dasar hubungan teoritis tersebut, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H3: Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antar variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui analisis data numerik yang diolah menggunakan teknik statistik. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Data yang digunakan berupa data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga memungkinkan dilakukan pengukuran secara objektif terhadap masing-masing variabel penelitian.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan positivistik, di mana fenomena yang diteliti dipandang sebagai sesuatu yang dapat diukur dan dianalisis secara empiris. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat generalisasi berdasarkan hasil pengolahan data yang sistematis dan terstruktur.

3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan anggota. Responden dipilih secara purposif berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap variabel yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen koperasi, laporan internal, buku, jurnal ilmiah, serta sumber tertulis lain yang relevan dengan penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis dan membantu proses interpretasi temuan empiris.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini memanfaatkan beberapa teknik agar informasi yang diperoleh lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton sebagai responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan anggota, dengan pilihan jawaban yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional koperasi, terutama proses pelayanan dan kondisi fasilitas yang digunakan dalam memberikan layanan kepada anggota. Wawancara terstruktur dilaksanakan dengan pihak pengelola atau pegawai koperasi untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebijakan, pelaksanaan pelayanan, serta kondisi operasional organisasi. Dokumentasi digunakan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung, seperti profil koperasi, jumlah anggota, struktur organisasi, dan data lain yang relevan dengan penelitian. Informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis kuantitatif yang bersumber dari kuesioner.

3.4 Teknik Penentuan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar pada tahun 2024 yang berjumlah 1.260 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 93 responden yang dinilai telah mewakili populasi untuk keperluan analisis penelitian. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* (Ferdinand, 2013). Responden dipilih berdasarkan kriteria sebagai anggota aktif yang telah bergabung minimal satu tahun serta pernah memanfaatkan produk atau layanan koperasi, baik dalam bentuk simpanan maupun pinjaman. Kriteria tersebut diterapkan agar responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas pelayanan, tingkat

kepercayaan, dan kepuasan terhadap layanan Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dan mampu mendukung tujuan penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis diawali dengan uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Pengujian kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi persyaratan analisis. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen diukur melalui koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap kepuasan anggota. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan hubungan antarvariabel sesuai dengan tujuan penelitian.

IV. PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini difokuskan pada interpretasi temuan empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Interpretasi dilakukan dengan mengaitkan hasil analisis statistik dengan landasan teori yang digunakan serta membandingkannya dengan temuan penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, yang ditunjukkan oleh koefisien

regresi sebesar 0,150 dengan nilai signifikansi 0,003 ($<0,05$). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Temuan ini mendukung pendapat Tjiptono (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan melalui layanan yang unggul. Pelayanan yang cepat, responsif, ramah, didukung penyampaian informasi yang jelas, serta kemampuan menangani kebutuhan dan keluhan anggota secara tepat akan membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Jayamunda dan Suarmanayasa (2022) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan anggota pada lembaga jasa berbasis keanggotaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, penyampaian informasi yang mudah dipahami, serta penanganan keluhan secara responsif sehingga kepuasan anggota dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,427 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan anggota terhadap Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Hasil ini mendukung pandangan Fatmawati dan Zainab (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan menjadi fondasi dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan organisasi. Utami dan Murti

(2021) juga menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk melalui akumulasi pengalaman positif selama anggota berinteraksi dengan organisasi. Pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton, kepercayaan tercermin dari keyakinan anggota terhadap integritas, kompetensi, konsistensi, dan keterbukaan koperasi dalam mengelola dana serta memberikan pelayanan. Kondisi tersebut menciptakan rasa aman bagi anggota dalam memanfaatkan produk dan layanan koperasi sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan. Besarnya koefisien regresi juga menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan anggota dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sari dan Nugroho (2021), Gunawan dan Putra (2024), serta Suryawan (2023) yang menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa kepercayaan merupakan faktor strategis dalam membangun kepuasan pada lembaga jasa berbasis keanggotaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton perlu terus menjaga transparansi pengelolaan, meningkatkan konsistensi pelayanan, memperkuat profesionalisme pengurus dan karyawan, serta membangun komunikasi yang terbuka dengan anggota. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan tingkat kepercayaan anggota sekaligus meningkatkan kepuasan mereka secara berkelanjutan.

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai F-hitung sebesar 106,125 yang lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,10 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan anggota merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang dimiliki anggota terhadap koperasi. Pelayanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan anggota akan memberikan pengalaman

yang positif, sedangkan kepercayaan yang dibangun melalui integritas, konsistensi, dan keterbukaan koperasi akan menumbuhkan rasa aman dalam memanfaatkan produk dan layanan. Sinergi kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan anggota yang lebih tinggi dibandingkan apabila hanya salah satu faktor yang ditingkatkan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Jayamunda dan Suarmanayasa (2022), Khairunisa dkk. (2022), serta Gunawan dan Putra (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota maupun pelanggan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan anggota memerlukan pengelolaan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara terpadu. Temuan ini mengindikasikan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton perlu terus meningkatkan mutu pelayanan sekaligus menjaga transparansi, konsistensi, dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada anggota. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat kepercayaan anggota dan meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton di Denpasar. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang semakin cepat, responsif, andal, serta mampu memenuhi harapan anggota akan meningkatkan tingkat kepuasan. Kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sehingga semakin tinggi keyakinan anggota terhadap integritas, kompetensi, konsistensi, dan keterbukaan koperasi, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan anggota tidak hanya bergantung pada kualitas

pelayanan yang diberikan, tetapi juga pada kemampuan koperasi dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan anggota melalui pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Koperasi Simpan Pinjam Serba Guna Br. Kedaton disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan informasi produk, kemampuan komunikasi, serta responsivitas dalam melayani anggota. Peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung dengan pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan, briefing rutin, dan penyediaan informasi yang jelas agar anggota memperoleh pelayanan yang lebih optimal. Upaya membangun kepercayaan juga perlu diperkuat melalui pengelolaan organisasi yang transparan, konsistensi dalam memberikan pelayanan, serta penyampaian informasi yang terbuka mengenai kebijakan dan kondisi koperasi sehingga keyakinan anggota terhadap koperasi dapat terus terjaga. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan anggota, seperti harga, lokasi, promosi, atau kemudahan akses layanan, serta memperluas cakupan responden dan lokasi penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, I. G. B. R. (2018). *Manajemen kualitas pelayanan*. Fakultas Ekonomi Universitas Hindu Indonesia.
- Fatmawati, F., & Zainab, Z. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 5(2), 93–102.
- Ferdinand, A. (2013). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K. A., & Putra, K. E. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(3).

- Jayamunda, W., & Suarmanayasa, I. N. (2022). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *BISMA: Jurnal Manajemen*, 8(1), 53–62.
- Khairunisa, M., Suriana, I., & Arazy, D. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada PT Bank BRI Kantor Unit Klandasan Balikpapan). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 4(1), 141–150.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kuncoro, K., & Prasajo, E. (2023). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS. *Journal Competency of Business*, 7(1), 181–189.
- Kurniawati, F. H., dkk. (2025). [Lengkapi sesuai judul artikel asli]. [*Nama jurnal*].
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* (4th ed.). Salemba Empat.
- Maharani, I. G. A. A., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mina Cabang Dalung. *Values*, 3(1), 275–285.
- Perkasa, R. D. (2024). Peranan koperasi dalam mensejahterakan anggota. *Journal of Management and Business*, 12(3), 50–65.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada lembaga keuangan mikro. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 215–224.
- Sudarsono, & Edilius. (2018). *Manajemen koperasi Indonesia*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawan, I. M. (2023). Analisis komitmen dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota koperasi simpan pinjam di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 88–102.
- Suwastawa, I. P. A., & Lindia, A. A. I. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Janar Vape Batubulan. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 17(1), 28–39.



- Suwono, S., & Sukma, A. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota di PT BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap. *AmaNU: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 3(1).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (4th ed.). Andi.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh citra koperasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana di Gianyar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 126–143.