

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PRIMKOP DHARMA PUTRA JEMBER PADA TAHUN 2012

### THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE TO THE LOYALTY MEMBER PRIMKOP DHARMA PUTRA JEMBER

Dwi Widia ningsih, Umar HMS, Retna Ngesti S  
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)  
Jl. Kalimantan 10, Jember 68121  
Email: widiadwi@yahoo.com



#### Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan (jaminan, keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Jadi, rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan (jaminan, keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) berpengaruh terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu sebanyak 87 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis diskriptif dan inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F dan uji efektivitas garis regresi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, yaitu sebesar 86,9%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota.

#### *Abstract*

*The purpose of this research is done to prove the influence of quality of service (warranty, reliability, physical evidence, empathy, and responsiveness) against the loyalty Member PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Formulation of the problem in this research is whether the quality of service (warranty, reliability, physical evidence, empathy, and responsiveness) affect the loyalty of members of PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. The method of determining the location of research using the method of purposive area. Determination of the number of respondents in this study using the method of random sampling, i.e. as many as 87 people. The data collection method used consists of methods: question form, documentation, interviews and observation. Data processing technique in this study using editing, skoring, and tabulate. Data analysis is the analysis of diskriptif and inferensial/statistics is by using simple regression line analysis, analysis of variance F-test, regression line and test the effectiveness of the regression line. The results showed the quality of service had a significant influence on the loyalty Member PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, which amounted to 86,9%.*

**Keywords:** quality of service and loyalty members.

## Pendahuluan

Persaingan yang semakin tinggi membuat para pelaku ekonomi sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan, sedangkan pelanggan memegang peran penting bagi kelangsungan bisnis suatu pelaku ekonomi. Setiap pelaku ekonomi yang menjalankan usahanya akan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal tersebut juga dilakukan oleh koperasi yaitu dengan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada anggota maupun masyarakat umum. Kualitas pelayanan ditunjukkan oleh koperasi dalam memuaskan anggotanya melalui usaha pertokoan maupun simpan pinjam dimana keduanya bisa memberikan suatu pelayanan yang dapat dirasakan anggotanya, baik dari bangunan fisik, produk yang ditawarkan, maupun pelayanan dari para karyawannya. Dalam hal ini pelayanan anggota tetap harus menjadi perhatian pihak koperasi, terlepas dari apakah itu perusahaan besar maupun kecil, semua ditujukan untuk memuaskan kebutuhan anggota.

Menurut Tjiptono (2001:58-59) bahwa "Pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapat kepuasan diantaranya kecepatan, keramahan, dan kenyamanan". Hal tersebut juga dilakukan oleh koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Lebih lanjut Tjiptono (2002:59) menjelaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan".

Adanya kualitas pelayanan tersebut pada sebuah koperasi merupakan suatu upaya untuk mempertahankan anggotanya agar mereka selalu puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi. Pihak koperasi akan berusaha untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan anggotanya yang puas dengan kualitas pelayanan koperasi. Anggota yang puas dengan kualitas pelayanan koperasi maka hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap koperasi yang bersangkutan. Loyalitas konsumen itu dapat diartikan sebagai konsumen yang setia menggunakan suatu produk dan merupakan tiket menuju sukses semua bisnis, begitu juga dengan koperasi. Oleh karena itu koperasi perlu menjaga loyalitas anggotanya karena dengan adanya anggota yang loyal terhadap koperasi maka akan berpengaruh terhadap kemajuan koperasi tersebut.

Menurut Tjiptono (2002:110) "Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten". Oleh karena itu, koperasi harus selalu berupaya untuk menciptakan anggota yang loyal, salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan anggota koperasi. Loyalitas yang ditunjukkan oleh anggota koperasi yaitu dengan adanya anggota koperasi yang mengambil keputusan untuk membeli barang-barang kebutuhan mereka di PRIMKOP DHARMA PUTRA. Hal tersebut dilakukan karena mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PRIMKOP DHARMA PUTRA.

Anggota koperasi yang merasa puas dengan layanan koperasi akan melakukan pembelian ulang secara terus menerus tanpa rasa bosan. Pembelian ulang tersebut dilakukan anggota bukan hanya karena mereka dapat membeli secara kredit tetapi karena mereka benar-benar loyal terhadap koperasi tersebut. Selain itu, anggota juga akan merekomendasikan koperasi tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini ialah: Apakah kualitas pelayanan (jaminan, keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) berpengaruh terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember.

## METODE PENELITIAN

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, dengan alasan pada koperasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling* yaitu sebanyak 87 orang, yang merupakan anggota pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y), uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas anggota (X) terhadap variabel loyalitas anggota (Y) secara simultan, dan uji efektivitas garis regresi yaitu untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

## HASIL

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh  $R_{square}$  sebesar 0,869. Koefisien determinasi  $R_{square}$  dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y). Berdasarkan analisis garis regresi sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

**Tabel Ringkasan Uji F, Multiple R, dan R Square**

Variabel	F Hitung	F Tabel	Sig. F	$\alpha$	R	R Square
X terhadap Y	56604,4	2327	0	0,05	0,932	0,869

Sumber : Data diolah 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa  $F_{hitung} = 566,044 > F_{tabel} = 2,327$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan (jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas anggota. Untuk koefisien determinasi  $R_{Square}$  sebesar 0,869, besarnya  $R_{square}$  tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 86,9%. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti ( $e_i$ ) sebesar

13,1% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu biaya, promosi, lokasi, dan sebagainya. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,932 dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

## PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

Jika pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. jaminan merupakan suatu yang dijanjikan oleh PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember berkaitan dengan bidang pertokoan dan kredit, sehingga mendapat kepercayaan dan keyakinan dari anggota koperasi tersebut serta masyarakat luar. Menurut Yazid (2008) dasar-dasar dari suatu pelayanan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga memberikan kepuasan yang sangat mempengaruhi loyalitas konsumen. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota yang menjadi responden dalam penelitian ini tentang jaminan PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember adalah sebagai berikut:

*“Untuk kebutuhan sehari-hari, saya selalu berbelanja di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, karena selain barang yang dijual lebih murah dan*

*berkualitas bagus, saya juga dapat melakukan pinjaman kredit pada koperasi tersebut dengan tingkat bunga yang rendah” (NH, 40<sup>TH</sup>).*

Selanjutnya, kehandalan merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa para karyawan yang merupakan anggota di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember memiliki keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, karyawan PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember juga dapat memberikan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan waktu yang telah diberikan oleh pihak koperasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (2001) bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, dan profesionalisme kerja sehingga aktifitas kerja dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan yang dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden yaitu yaitu,

*“Saya sangat suka dan puas berbelanja di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember karena seluruh karyawan di koperasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang akurat dan tepat sesuai dengan apa yang saya butuhkan” (SA, 35<sup>TH</sup>).*

Bukti fisik merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember memadai, seperti kondisi ruang koperasi yang cukup luas dan bersih, dan juga terdapat tempat parkir bagi karyawan dan konsumen yang memadai dan aman. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana ini membuat banyak konsumen menjadi betah untuk terus berbelanja di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember tersebut.

Jadi, bukti fisik di sini tidak hanya dilihat dari segi bangunan fisik yang dimiliki PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, tetapi penampilan karyawan pada koperasi tersebut juga patut diperhitungkan. Konsumen akan merasa puas jika fasilitas yang diberikan oleh PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember lengkap dan memadai. Akan tetapi konsumen akan menjadi lebih puas dan senang jika karyawan berpenampilan sopan dan menarik ketika berhadapan dengan konsumen. Pendapat Lupiyoadi (2001) bahwa kualitas pelayanan dari suatu usaha sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, penampilan karyawan, dan kelengkapan fasilitas untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat menumbuhkan loyalitas anggota.

Selanjutnya, empati merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember memberikan perhatian terhadap anggotanya. Adanya sikap empati yang diberikan oleh pihak PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, baik karyawan maupun pengurus koperasi dapat membuktikan bahwa pihak PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember sangat mementingkan dan mengutamakan kepentingan serta kebutuhan anggotanya. Jadi, anggota akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PRIMKOP DHARMA PUTRA dalam membantu anggotanya apabila ada keluhan. Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan keseriusan dan memberikan imej mengenai pengembangan usaha yang harus dipenuhi agar memberikan kepuasan pada konsumen sehingga tetap loyal.

Selain itu, daya tanggap merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa karyawan maupun pengurus koperasi menanggapi permintaan barang yang dipesan anggota dengan sabar dan penuh perhatian serta berusaha memenuhi pesanan barang yang dipesan oleh konsumen tersebut. Selain itu, para karyawan pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember juga terbuka



terhadap saran-saran yang diberikan oleh para anggota koperasi tersebut. Para karyawan koperasi tersebut beranggapan bahwa saran yang mereka terima dapat membuat usaha pada koperasi yang mereka jalankan menjadi lebih baik dan meningkat.

Daya tanggap lain yang ditunjukkan oleh karyawan PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember adalah kemampuan karyawan dalam menanggapi komplain konsumen dengan cepat dan segera. Hal ini dimaksudkan untuk dapat membantu dan memberikan kenyamanan untuk mengatasi masalah yang dialami oleh konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008), tanggapan merupakan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera, apabila karyawan segera tanggap melayani konsumen maka perusahaan akan mendapat simpati dari konsumen dengan baik akan mempengaruhi loyalitas konsumen itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember tersebut merupakan suatu upaya untuk memberikan loyalitas kepada anggota koperasi tersebut yang menjadi konsumen dalam koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA. Hal ini disebabkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember tersebut dapat memperlancar serta meningkatkan usaha yang dijalankan di koperasi tersebut.

Anggota koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember yang menjadi konsumen serta responden dalam penelitian ini memiliki loyalitas yang cukup tinggi pada koperasi tersebut. Hal ini ditunjukkan dari adanya pembelian ulang yang dilakukan oleh anggota tersebut. Berikut merupakan penjelasan anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember yang memiliki loyalitas terhadap koperasi tersebut.

*“Saya sudah menjadi pelanggan tetap pada koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember tersebut, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan pada koperasi tersebut sangat baik dan memuaskan, sehingga untuk memenuhi segala*

*kebutuhan keluarga saya, saya berbelanja pada koperasi tersebut” (KN, 39<sup>Th</sup>).*

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember dapat mempengaruhi kepuasan para konsumennya. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyodi dan Hamdani (2006) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan yang dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam koperasi adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada konsumen. Hasil penelitian diatas juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember pada tahun 2012.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember pada tahun 2012 dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan (yang meliputi jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) terhadap loyalitas anggota yaitu sebesar 86,9% dan sisanya yaitu 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti ingin memberikan saran yaitu kepada pihak Bagi koperasi, untuk terus melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dijanjikan agar dapat memberikan rasa loyalitas kepada anggota dan bagi konsumen/anggota koperasi, untuk lebih giat dan lebih terampil dalam menjalankan tugasnya guna peningkatan usaha pada koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember.

## DAFTAR BACAAN

- Tjiptono, F. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, N. 2001. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2001. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISIA.

