

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI HARAPAN MOROME (DESA WONUA MOROME)

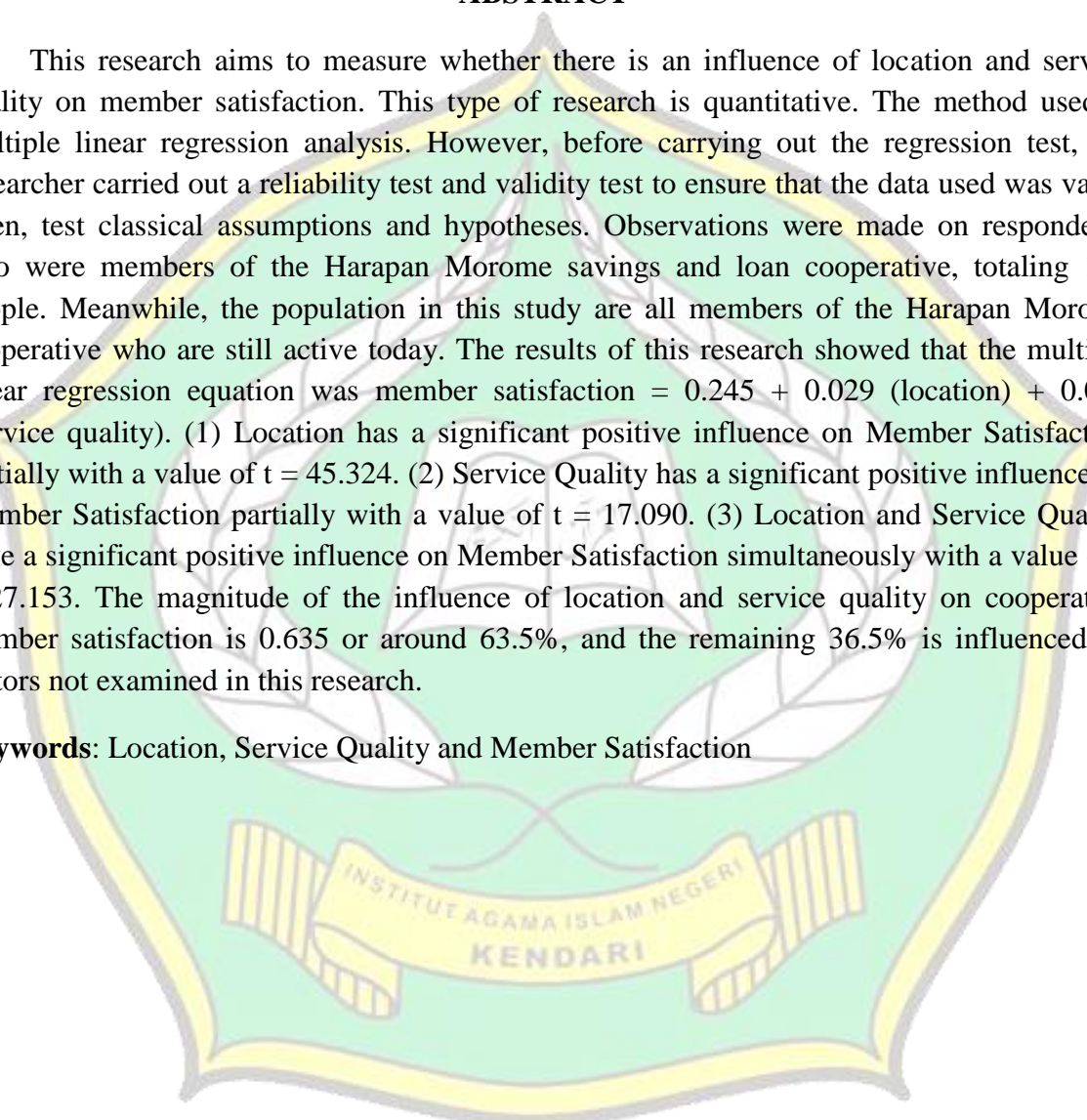
FINA ISTIANINGSIH

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRACT

This research aims to measure whether there is an influence of location and service quality on member satisfaction. This type of research is quantitative. The method used is multiple linear regression analysis. However, before carrying out the regression test, the researcher carried out a reliability test and validity test to ensure that the data used was valid. Then, test classical assumptions and hypotheses. Observations were made on respondents who were members of the Harapan Morome savings and loan cooperative, totaling 128 people. Meanwhile, the population in this study are all members of the Harapan Morome cooperative who are still active today. The results of this research showed that the multiple linear regression equation was member satisfaction = 0.245 + 0.029 (location) + 0.023 (service quality). (1) Location has a significant positive influence on Member Satisfaction partially with a value of $t = 45.324$. (2) Service Quality has a significant positive influence on Member Satisfaction partially with a value of $t = 17.090$. (3) Location and Service Quality have a significant positive influence on Member Satisfaction simultaneously with a value of $f = 27.153$. The magnitude of the influence of location and service quality on cooperative member satisfaction is 0.635 or around 63.5%, and the remaining 36.5% is influenced by factors not examined in this research.

Keywords: Location, Service Quality and Member Satisfaction



LATAR BELAKANG

Menurut Tamam, (2017) Koperasi yang dapat dikategorikan sebagai lembaga pembiayaan adalah koperasi simpan pinjam, dikarenakan usaha yang dijalankan oleh koperasi simpan pinjam adalah usaha pembiayaan yaitu menghimpun dana dari para anggotanya atau masyarakat umum. Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang melanjutkan usaha pembiayaan, yaitu dengan cara menghimpun dana dari para anggotanya yang kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggotanya atau masyarakat umum, Hery, (2020). Dalam menjalankan kegiatannya koperasi simpan pinjam memungut sejumlah uang dari setiap anggota koperasi, uang yang dikumpulkan para anggota tersebut kemudian dijadikan modal untuk dikelola oleh pengurus koperasi, dipanjangkan kembali bagi anggota yang membutuhkannya. Salsinha et al., (2022) mengatakan bahwa koperasi simpan pinjam merupakan Lembaga keuangan dengan kegiatan usahanya menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggota koperasi, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Koperasi didirikan sebagai Persekutuan kaum yang lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan Khuswati & Triana Relita, (2019).

Didalam koperasi banyak faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan para anggotanya. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan para anggotanya, dan salah satunya adalah memiliki lokasi operasional yang strategis dan dengan cara memberikan pelayanan terhadap anggota yang merujuk kepada pelayanan yang bermutu.

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau suatu aktivitas usaha tersebut

dilakukan. Lokasi sangat penting dan wajib ditentukan ketika akan membuat suatu usaha karena lokasi yang akan menentukan bagaimana suatu usaha tersebut beraktivitas. Lokasi menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih penyedia jasa atau produk yang akan digunakan, karena konsumen akan mempertimbangkan apakah lokasi tersebut berdiri di lokasi yang mudah dijangkau atau tidak. Oleh sebab itu lokasi menjadi pertimbangan dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Lokasi berperan menentukan tingkat kesuksesan usaha. Lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk mengakses jalan menuju kantor. Sehingga dibutuhkan lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah. Lokasi (Place) menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produknya dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama, dan sama-sama punya manajemen yang bagus. Lokasi adalah posisi keberadaan suatu aktivitas usaha ditempat yang sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis tersebut. Kemudian lokasi mencerminkan fungsi kemudahan akses dan kedekatan jarak dengan sarana dan fasilitas. Menurut Qomariah 2016 dikutip dalam Atmanegara et al., (2019) Lokasi juga faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Perusahaan yang memiliki lokasi strategis akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan untuk mengakses produk atau jasa dari Perusahaan. Indikator lokasi menurut Tjiptono dan Chandra (2017) Akses, Visibilitas, Lalu Lintas, Ekspansi, Lingkungan, Kompetisi, Peraturan Pemerintah.

Selain lokasi, kepuasan anggota juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan sangat vital perannya dalam mempengaruhi banyak hal terutama kepuasan anggota, yang mana sangat penting bagi perusahaan agar pelanggan

melakukan pembelian ulang. Dalam konteks koperasi, koperasi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan koperasi yang sebelumnya sudah terdaftar sebagai anggota koperasi. Selain itu kualitas pelayanan mampu menjadi predictor yang baik untuk mengukur kepuasan pelanggan yang mana dalam konteks koperasi merupakan kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan adalah sebuah angan angan dan pengendalian dari landasan tingkat keunggulan guna memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, Izzuddin & Muhsin, (2020). Kualitas pelayanan adalah sebuah angan angan dan pengendalian dari landasan tingkat keunggulan guna memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Terdapat dua faktor yang menjadi dasar konsumen telah memutuskan untuk melakukan transaksi dengan salah satu badan usaha maka konsumen tersebut mempunyai harapan tentang pelayanan yang ada di badan usaha tersebut, dan nantinya akan berpotensi disebarkan kepada konsumen lain. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan bukan suatu masalah yang susah, namun apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan oleh perusahaan maka dapat memunculkan sesuatu yang tidak diharapkan karena sifatnya yang sensitif. Kualitas pelayanan

juga harus ada faktor pendukung yaitu dengan etika, fasilitas yang memadai dan sebagainya. Kualitas pelayanan dinilai dari kebutuhan anggota. Persepsi tersebut menentukan keputusan anggota untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut atau tidak. Diera persaingan yang semakin ketat ini setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota adalah hal yang sangat penting terhadap kepuasan anggota koperasi. Indikator kualitas pelayanan menurut tjiptono dan Chandra, (2016) yaitu tangible, reability, responssive, empathy, assurance. Kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi dan kepuasan pelanggan yang bersangkutan.

Perubahan jumlah anggota Koperasi Harapan Morome Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah anggota
2018	207
2019	210
2020	204
2021	200
2022	192
2023	191

Sumber : Koperasi Harapan Morome

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa terjadi peningkatan jumlah anggota dari tahun 2018 sampai tahun 2019, namun pada tahun 2020 jumlah anggota menurun, begitupun dengan tahun tahun seterusnya, penurunan jumlah anggota tersebut dikarenakan adanya perpindahan penduduk ke daerah lain, hal lain juga disebabkan oleh anggota yang telah meninggal dunia.

Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome adalah satu satunya koperasi yang masih aktif di desa tersebut. Koperasi ini merupakan lembaga keuangan yang didirikan pada tanggal 18 januari 2008 yang dimotori oleh seorang yang bernama Ibu Dina Pare Panganin. Setiap satu periode yaitu tiga tahun sekali koperasi ini

melakukan pergantian pengurus. Ibu Dina Pare Panginan memotori koperasi ini selama tiga periode yaitu dari tahun 2008-2017, pada periode berikutnya koperasi ini dimotori oleh seorang bernama Bapak Lamin, beliau menjadi ketua koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome dari tahun 2018 hingga saat ini. Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome ini memiliki tujuan yang sama dengan koperasi lain pada umumnya yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga anggota koperasi merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Koperasi simpan pinjam desa Wonua Morome ini memberikan jasa simpan pinjam yang bertujuan untuk mensejahterakan ekonomi masyarakatnya. Koperasi ini memiliki lokasi dipedesaan yang lumayan jauh dari kota, namun karena penduduk desa tersebut cukup banyak, jadi banyak pula yang menjadi anggota koperasi ini. Kualitas pelayanan pada koperasi ini juga memungkinkan menjadi alasan mereka kerap menjadi anggota dari koperasi harapan morome ini. Alasan peneliti memilih variabel lokasi dan kualitas pelayanan yaitu karena peneliti ingin mengetahui apakah perubahan jumlah pada anggota koperasi (tabel 1.1) setiap tahunnya dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan kenyataan dan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Morome (Desa Wonua Morome)”.

KAJIAN TEORI

Lokasi

Lokasi menurut Kotler dan Armstrong (2014) adalah tempat dimana aktivitas usaha dilakukan yaitu berbagai kegiatan Perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Sedangkan menurut Tengku (2020)

penempatan atau lokasi merupakan bagian yang sangat penting. Menurut Heizer dan Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis Perusahaan. Lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha Rohimah Rina, (2020).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2017) lokasi dapat diukur dengan menggunakan indikator :

1. Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas menyangkut dua pertimbangan utama tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.
4. Ekspansi yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
5. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan
6. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. Dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu dipertimbangkan apakah dijalan atau daerah tersebut telah terdapat usaha yang sejenis atau tidak.
7. Peraturan pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu berdekatan dengan tempat ibadah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi tercipta hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Kualitas mencakup marketing, manufacture, maintenance produk dan jasa agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Rangkuti (2017) kualitas pelayanan adalah suatu jenis usaha yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan atau pihak-pihak tertentu dengan memberikan suatu manfaat yang baik sesuai dengan jenis usaha yang diberikan Ardhana et al., (2022). Kualitas

jasa pelayanan diharapkan sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan disampaikan sejalan dengan yang konsumen inginkan. Kualitas pelayanan adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia.

Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2016) Kualitas pelayanan (Service Quality) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu :

- 1 Bukti langsung (Tangible)
- 2 Reliabilitas (Reliability)
- 3 Daya tanggap (Responsiveness)
- 4 Jaminan/Keyakinan (Assurance)
- 5 Empati (Empathy)

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja yang diharapkan dibawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan menjadi anggota koperasi tersebut.

Indikator kepuasan anggota menurut Fandy Tjiptono (2014) antara lain :

1. Barang dan jasa berkualitas
2. Relationship marketing
3. Program promosi
4. Fokus pada pelanggan terbaik
5. Sistem penanganan complain yang efektif
6. Unconditional guarantes
7. Program pay-for-performance

METODOLOGI

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, populasinya adalah seluruh anggota koperasi yang masih aktif sampai saat ini yaitu berjumlah 191 orang. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan

rumus isaac dan michael, jadi jumlah sampel menjadi 128.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi maka metode analisis yang akan peneliti gunakan untuk penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Data yang diperoleh dimasukkan kedalam program pengolahan data yaitu program SPSS for windows versi 25 (Statistical for Product and Service Solution).

HASIL PENELITIAN

1. Uji t (Parsial)

Hasil Uji t

Model	t	Sig.
Constant	4.863	.000
X ₁	45.324	.000
X ₂	17.090	.000

Sumber data : Hasil Olahan SPSS 25.

Berdasarkan output Coeffisients diperoleh nilai t hitung sebesar $45.324 > t$ tabel 1.97 dan nilai signifikansi $.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang artinya "Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar $17.090 > t$ tabel 1.97 dan nilai signifikansi (Sig.) $.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₂ diterima, yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

2. Uji f (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	144.127	2	72.063	27.153	.000 ^b
Residual	331.741	125	2.654		
Total	475.867	127			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

Sumber data : Hasil Olahan SPSS 25.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F hitung $27.153 > F$ tabel (3.07) dan

nilai signifikansi $.000 < 0.05$, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Anggota (Y). (Hipotesis Diterima)

Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	.245	.050		4.863	.000
	Lokasi	.029	.000	1.009	45.324	.000
	Kualitas Pelayanan	.023	.001	.038	17.090	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber data: hasil olahan SPSS 25

Berdasarkan hasil regresi linear berganda (tabel 4.13) model regresi linear berganda yang di gunakan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

$$Y = 0.245 + 0.029 + 0.023 \text{ atau}$$

$$\text{Kepuasan anggota} = 0.245 + 0.029 (\text{lokasi}) + 0.023 (\text{kualitas pelayanan})$$

Keterangan :

Berdasarkan model regresi linear berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta sebesar 0.245 menunjukkan bahwa variabel dependen (kepuasan anggota) tetap berada pada nilai tersebut tanpa adanya variasi variabel independen (lokasi dan kualitas pelayanan).
- 2) Koefisien regresi positif sebesar 0.029 untuk variabel lokasi (X1) menunjukkan bahwa variabel lokasi mempengaruhi kepuasan anggota koperasi harapan morome sebesar 0.029 berpengaruh positif. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara lokasi dengan kepuasan anggota koperasi harapan morome.
- 3) Koefisien regresi positif sebesar 0.023 untuk variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan bahwa kenaikan satu poin pada variabel kualitas pelayanan

akan memiliki dampak yang signifikan, Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi harapan morome.

1. Pengaruh Lokasi (X1) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Penelitian pada anggota koperasi simpan pinjam ditunjukkan melalui analisis regresi linear berganda, bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi harapan morome. Nilai 45.324 adalah nilai t statistik yang diperoleh, sedangkan 1.97 adalah nilai dari t tabel ($45.324 > 1.97$). Lebih lanjut, nilai probabilitas signifikansi hitung sebesar 0.000 tingkat signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0.05 ($0.000 < 0.05$). Nilai signifikansi dipengaruhi oleh hasil analisis deskriptif responden, yang mana analisis deskriptif responden pada variabel lokasi memiliki skor (582) pada pernyataan 1 dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 2 (557) dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 3 (572) dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 4 (543) dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 5 (540) dengan kategori sangat baik skor pernyataan 6 (547) dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 7 (561) dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 8 (535) dengan kategori baik. Dari nilai – nilai tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik, yang dapat mempengaruhi hasil signifikan.

Lokasi berpengaruh positif signifikan secara statistik terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam harapan morome sesuai dengan hasil analisis ini, yang artinya semakin baik lokasi, maka kepuasan anggota semakin meningkat. Hasil ini didukung dengan temuan Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh, (2022) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kspps Bina Insan Muwahidun

Gembong Pati”. juga menyimpulkan bahwa lokasi memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan anggota koperasi harapan morome. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel dependen (kepuasan anggota) secara substansial dipengaruhi oleh variabel independen (lokasi). Dan juga didukung oleh beberapa jurnal yang telah dibaca yaitu dari 1) Desran (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Credit Union Sumber Rejeki Tempat Pelayanan Balai Putut Pamelum Tamiyang Layang Kabupaten Barito Timur”, yang menyimpulkan bahwa lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. 2) M. Aziz Mukhlis, (2019) yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T di Muara Bulian”, yang hasilnya yaitu lokasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun peneliti yang menolak atau tidak sama dengan penelitian sekarang yaitu penelitian yang dilakukan oleh Al Haq Kamal, (2018) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Prosedur Pencairan Pembiayaan Terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil Pembiayaan (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Syariah (Ksp-S) Kum3 Al Istiqomah), ditemukan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota koperasi mengambil pembiayaan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)

Tingkat kualitas layanan sangat menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap jasa yang diberikan koperasi. Apabila kualitas layanan yang diberikan koperasi tidak sesuai dengan yang diharapkan anggota maka akan menimbulkan ketidakpuasan kepada anggota. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan kepuasan bagi anggota koperasi. Pembentukan kualitas layanan yang baik antara lain, kopersi yang dipercaya mampu memberikan layanan

yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua anggota, serta memiliki sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Ardhana et al., (2022).

Oleh karena itu, penarikan kesimpulan dari analisis statistik regresi linear berganda diperoleh nilai t hitung sebesar 17.090, sedangkan nilai t tabel sebesar 1.97 (17.090 lebih besar dari 1.97), dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota pada koperasi harapan morome dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan anggota. Nilai signifikansi dipengaruhi oleh hasil analisis deskriptif responden, yang mana analisis deskriptif responden pada variabel kualitas pelayanan memiliki skor (563) pada pernyataan 1 dengan kategori sangat baik, skor pernyataan 2 (527) dengan kategori baik, skor pernyataan 3 (528) dengan kategori baik, skor pernyataan 4 (521) dengan kategori baik, skor pernyataan 5 (503) dengan kategori baik. Dari nilai – nilai tersebut dapat dilihat bahwa responden memberikan penilaian baik, yang dapat mempengaruhi hasil signifikan.

Temuan dari pengujian yang dilakukan memberikan dukungan lebih lanjut terhadap kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini didukung oleh jurnal dari Desran (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Credit Union Sumber Rejeki Tempat Pelayanan Balai Putut Pamelum Tamiyang Layang Kabupaten Barito Timur”, yang menyimpulkan bahwa bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu penelitian ini didukung oleh beberapa jurnal yaitu : 1) Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh, (2022) dengan judul Pengaruh Lokasi,

Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kspps Bina Insan Muwahidun Gembong Pati, yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. 2) Kararina A Moi, Abas Kasim, dan Anthonius B Mesakh (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Kredit Sinar Harapan Malapedho Kabupaten Ngada)”, yang hasilnya yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. 3) Timothy M. R. Rusman, Joula J. Rogahang Olivia Walangitan, (2021) yang juga meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo”, yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan PT. Bank SulutGo. Adapun peneliti terdahulu yang menolak atau tidak sama dengan penelitian sekarang yaitu penelitian yang dilakukan Pamura Daud, (2018) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara), yang ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Muklis Sulaeman, Ruswaji, Puguh Cahyono, (2022) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa Surabaya” dengan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang di buktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,858 > 0,05$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

koperasi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, Lokasi (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).
2. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota (Y).
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan secara simultan variabel Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan anggota koperasi harapan morome (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, R., Saputra, K., & Muhajir, A. (2022). “Jurnal TRANSFORMASI (Informasi & Pengembangan Iptek)” (stmik bina patria). *JURNAL transformasi*, 18(2), 45–53.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. www.budpar.go.id
- Ayu, F. (2020). Pengaruh Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Serba Usaha Madani Randuagung Lumajang. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 1, 22.
- Fitriyani, S., & Lestari, A. W. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Vitabiotics Utama Jakarta Timur. *JUMANDIK*, 1(1), 1–13. <https://journal.lap4bangsa.org/index.php/jmeh/index>
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25*. . Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis

- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10, 555–560. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.430>
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 74.
- Khuswati, E., & Triana Relita, D. (2019). JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi. 4(2). <http://jurnal.stkipersada.ac.id/jurnal/index.php/>
- Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh. (2022a). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati.
- Muhammad Baqiyatus Salafis Soleh. (2022b). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kspps Bina Insan Muwahidun Gembong Patil.
- Pamura Daud. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara).
- Riono, S. B., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *JIMAK*, 1(3), 378.
- Rizal, S., Abdullah, I., Tinggi, S., & Makassar, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 27.
- Rohimah Rina. (2020). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di Baitul Maal Wat Tamwil Pat Sepakat. Skripsi.
- Rusman, T. M. R., Rogahang, J. J., Walangitan, O., Studi, P., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 2).
- Salsinha, C. N., Alves Amsikan, Y., Binsasi, E., Matematika, U., Timor, N., & Tenggara Timur, I. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pengguna Jasa di KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua (Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda). In *Journal of Science and Technology* (Vol. 2, Issue 2).
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tamam, S. E. , M. M. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. WADE.
- Tawaduk Fauziah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang. Skripsi, 1–3.
- Wiwoho Jamal. (2014). Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat. 88.