

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota: Studi Pada Kpri Pengadilan Tinggi Semarang

Sinta Rosita Sari, Ali Maskur

Universitas STIKUBANK
sintarosita802@gmail.com

ABSTRACT

The study was conducted to determine the influence of service quality, trust and satisfaction (case study of KPRI Semarang High Court). The research focuses on service quality and trust, aiming to analyze their influence on satisfaction. The population used in this research were members of the KPRI Semarang High Court. The sample used was 58 respondents using the purposive sampling method. The method for collecting data uses quantitative methods or questionnaires. This research uses instrument test analysis models (validity and reliability tests), multiple linear regression analysis, and model tests (t-test and f-test) in SPSS software. The results of this research conclude that service quality has a positive and significant effect on member satisfaction. Trust has a positive and significant effect on member satisfaction. Satisfaction is proven to have a positive and significant impact on the satisfaction of KPRI members at the Semarang High Court. The variable that most influences the satisfaction of KPRI members at the Semarang High Court is service quality.

Keywords: Service Quality, Trust and Member Satisfaction

ABSTRAK

Studi dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan (Studi kasus KPRI Pengadilan Tinggi Semarang). Riset berfokus pada kualitas layanan dan kepercayaan, bertujuan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan. Populasi yang digunakan dalam riset ini adalah anggota KPRI Pengadilan Tinggi Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 58 responden menggunakan metode *purposive sampling*. Metode untuk mengumpulkan data menggunakan metode kuantitatif atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan model analisis uji Instrumen (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi linear berganda, dan uji model (uji-t dan uji-f) pada *software* SPSS. Hasil riset ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kepuasan terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Pengadilan Tinggi Semarang. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan anggota KPRI Pengadilan Tinggi Semarang adalah kualitas layanan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi adalah organisasi ekonomi untuk kepentingan bersama, berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat. Tujuannya adalah memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat, bukan semata mencari laba. Anggota bekerja

sama berdasarkan sukarelaan dan demokrasi. Koperasi Pegawai Negeri terdiri dari pegawai pemerintah, dikelola dengan manajemen yang tepat. Pengadilan Tinggi Semarang adalah lembaga kehakiman yang mengadili perkara pidana dan perdata di tingkat banding.

KPRI Pengadilan Tinggi Semarang adalah koperasi yang mengelola kredit, didirikan oleh pegawai negeri di Pengadilan Tinggi. Fokusnya adalah mengembangkan usaha dan memberikan manfaat bagi anggotanya.

Kualitas layanan dan kepuasan anggota penting dalam menjaga keberhasilan perusahaan. Kepuasan anggota tergantung pada kinerja karyawan dalam memenuhi harapan anggota. Kepercayaan konsumen juga penting untuk memastikan kepuasan sesuai harapan.

TINJAUAN LITERATUR

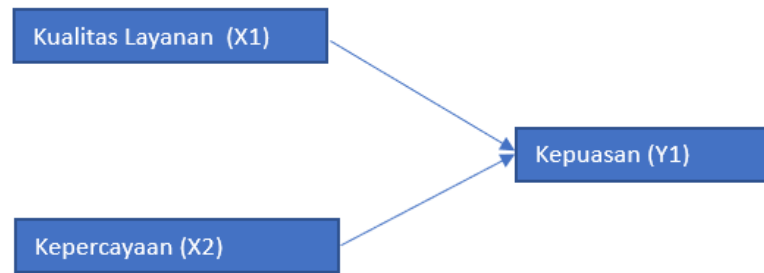
Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan anggota berdasarkan perspektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan anggota, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan anggota. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017). Menyatakan bahwa kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas/senang.

Kualitas Pelayanan adalah pernyataan tentang perbandingan harapan dengan kinerja. Pengertian lainnya adalah penilaian keseluruhan antara yang diterima dan harapan. Arti lainnya adalah perbandingan tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dengan ekspektasi konsumen. Definisi lainnya adalah evaluasi kognisi konsumen terhadap penyerahan jasa perusahaan.

Kepercayaan menurut Barnes (2003) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan yang diinginkan pada mitra pertukaran, melibatkan ketertarikan untuk bertindak karena keyakinan pada mitra dan harapan pada kata janji mitra. Elemen penting kepercayaan termasuk pengalaman masa lalu, watak mitra yang dapat dipercaya, keinginan untuk mengambil risiko, serta perasaan aman pada pasangan.

Model Grafis

Penelitian ini memuat dua variabel bebas yakni kualitas layanan (X1) dan tingkat kepercayaan (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan anggota (Y1). Sehingga kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model Grafis

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota dan variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, di mana hasil analisis data yang diperoleh berupa perhitungan dari angket kuesioner. Populasi yang digunakan dalam riset ini adalah anggota KPRI Pengadilan Tinggi Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 58 responden menggunakan metode *purposive sampling*. Metode untuk mengumpulkan data menggunakan metode kuantitatif atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan model analisis uji Instrumen (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi linear berganda, dan uji model (uji-t dan uji-f) pada *software* SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validitas tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) dan loading factor. Jika nilai KMO MSA dan loading factor > 0,40 dapat dikatakan bahwa variabel atau indikator tersebut valid.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	KMO	Indikator	Loading Factor	Keterangan
		X1.1	0,811	Valid
		X1.2	0,788	Valid
		X1.3	0,792	Valid
		X1.4	0,768	Valid
		X1.5	0,817	Valid
		X1.6	0,834	Valid

Kualitas Layanan (X1)	0,923	X1.7	0,762	Valid
		X1.8	0,821	Valid
		X1.9	0,814	Valid
		X1.10	0,846	Valid
		X1.11	0,821	Valid
		X1.12	0,788	Valid
		X1.13	0,759	Valid
		X1.14	0,753	Valid
		X1.15	0,835	Valid
		X1.16	0,815	Valid
		X1.17	0,816	Valid
		X1.18	0,822	Valid
		X1.19	0,808	Valid
		X1.20	0,778	Valid
Kepercayaan (X2)	0,819	X2.1	0,830	Valid
		X2.2	0,919	Valid
		X2.3	0,846	Valid
		X2.4	0,844	Valid
Kepuasan (Y1)	0,798	Y1.1	0,783	Valid
		Y1.2	0,848	Valid
		Y1.3	0,800	Valid
		Y1.4	0,775	Valid
		Y1.5	0,818	Valid

Sumber: Data Primer yang di olah 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh variabel kualitas layanan memiliki nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) sebesar 0.923, variabel kepercayaan memiliki nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) sebesar 0.819, variabel Kepuasan memiliki nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) sebesar 0.798. Artinya bahwa kecukupan sampel sudah terpenuhi sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Pada tabel di atas terlihat juga bahwa semua indikator dari variabel dan loading factor > 0,40, sehingga dapat dikatakan valid.

Uji Reliability

Menurut Ghozali (2013), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabel menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut

sudah baik. Apabila koefisien yang dihasilkan dari uji reliabilitas yaitu r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel), maka data tersebut dapat diandalkan. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,60. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah cronbach alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $>$ 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas dari kuesioner penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliability

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0.974	Reliabel
2	Kepercayaan (X2)	0,882	Reliabel
3	Kepuasan (Y1)	0,864	Reliabel

Sumber: Data Primer yang di olah 2024

Uji F (Anova)

Berikut hasil uji F (Anova) dalam penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Uji F (Anova)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	573.795	2	286.898	196.191	.000 ^b
Residual	80.429	55	1.462		
Total	654.224	57			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas, Uji F dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika nilai sig. $<$ 0,05 maka artinya variabel terikat (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel bebas (Y). Berlandaskan tabel di atas, didapatkan kesimpulan nilai sig. yaitu $0,000 <$ 0,05, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

Uji Koefisien Determinasi (R)

Berikut hasil uji Koefisien Determinasi (R) dalam penelitian ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinansi (R)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 ^a	.877	.873	1.20927

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, Persentase variabel bebas dan terikat dapat diketahui melalui pengukuran koefisien determinasi. Koefisien determinasi yang akan digunakan adalah *R Square*. Dari output di atas di dapatkan nilai *R-squared* sebesar 0.877, artinya variabel bebas mampu memengaruhi kepuasan sebesar 0.877 atau 87.7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan oleh model.

Uji Regresi Analisis Linear Berganda

Berikut hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini:

**Tabel 5. Uji Regresi Analisis Linear Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.331	.937		1.420	.161
Kualitas Layanan	.156	.027	.700	5.843	.000
Kepercayaan	.285	.135	.252	2.101	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Adapun interpretasinya adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien kualitas layanan (X1) adalah positif, berarti setiap kenaikan variabel kualitas layanan satu satuan, maka variabel kepuasan akan naik.
2. Nilai koefisien kepercayaan nasabah (X2) adalah positif, berarti setiap kenaikan variabel kepercayaan satu satuan, maka variabel kepuasan akan naik.

Uji Hipotesis

Berikut hasil hipotesis dalam penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.331	.937		1.420	.161
Kualitas Layanan	.156	.027	.700	5.843	.000
Kepercayaan	.285	.135	.252	2.101	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas secara parsial (individual) terhadap variabel terikat. Jika nilai sig. < 0,05 maka artinya variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Berlandaskan tabel di atas, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Nilai sig. kualitas layanan yaitu 0,000 < 0,05, maka variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan Anggota .artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan
- b. Nilai sig. Kepercayaan Anggota yaitu 0,040 < 0,05, maka variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan Anggota.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y1) yaitu sebesar 0,040 < 0,05, maka variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan Anggota.
2. Kepercayaan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig. kepercayaan anggota (X2) terhadap kepuasan anggota (Y1) yaitu sebesar 0,040 < 0,05, maka variabel kepercayaan anggota secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan Anggota.
3. Adapun saran untuk kualitas layanan terhadap kepuasan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pengadilan Tinggi Semarang, dalam melayani anggota atau nasabah pegawai diharapkan lebih mempersiapkan kebutuhan nasabah, memberi layanan khusus setiap kebutuhan secara mendetail, dan

komunikasi efektif agar anggota atau nasabah puas akan layanan yang di berikan dan mampu memberikan layanan sesuai yang diharapkan anggota.

4. Ada juga saran untuk kepercayaan terhadap kepuasan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pengadilan Tinggi Semarang diharapkan pegawai lebih meningkatkan lagi tanggung jawab, keamanan data anggota, kejujurannya dan komunikasi terbuka yang jelas dengan anggota tentang segala hal yang mempengaruhi agar anggota atau nasabah lebih percaya sehingga anggota atau nasabah merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, D. I., Wibowo, Umar, H., & Sitinjak, T. (2019).
- Bank Indonesia. (1998). UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No.7 tahun 1992. Jakarta.
- Gaspersz, V. (2001). Total Quality Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gayatri, I. A., & Damarsiwi, E. P. (2020). Pengaruh kualitas jasa dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pegadaian (Studi Kasus UPC Sawah Lebar). *Jurnal Ekombis Review - Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 29-38.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Edisi revisi dan terbaru). Jakarta: Erlangga.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2008). Business. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. (1984). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed.). West Sussex: John Wiley and Sons.
- Halian, A., & Purwanto, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah yang bergabung pada Bank Sultra.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran (Edisi Millennium 1). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran 1 (Edisi kedua belas). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Marketing Management (14th ed.).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SEVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.

- Permana, M. V. (2013). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), Universitas Negeri Semarang.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategi, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: Gramedia.
- Rimawan, E., Mustofa, A., & Mulyanto, D. A. (2017). The influence of product quality, service quality, and trust on customer satisfaction and its impact on customer loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330-2336.
- Tjiptono. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: ANDI.
- Vanessa, G., & Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.