BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

Penelitian ini mengambil 2 (dua) variabel bebas yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan. Variabel bebas tersebut adalah citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Penelitian ini mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi data masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Deskripsi data yang disajikan adalahmean (M), median (Me), modus (Mo), tabel frekuensi dan histogram.

Deskripsi data dari masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

1. Citra Koperasi

Data tentang citra koperasi berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 15 butir pernyataan dengan jumlah responden 16 anggota Koperasi Pumita Busan. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum= 2; skor maksimum = 16; rata-rata (mean) = 12,71; median = 12; modus = 12. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi

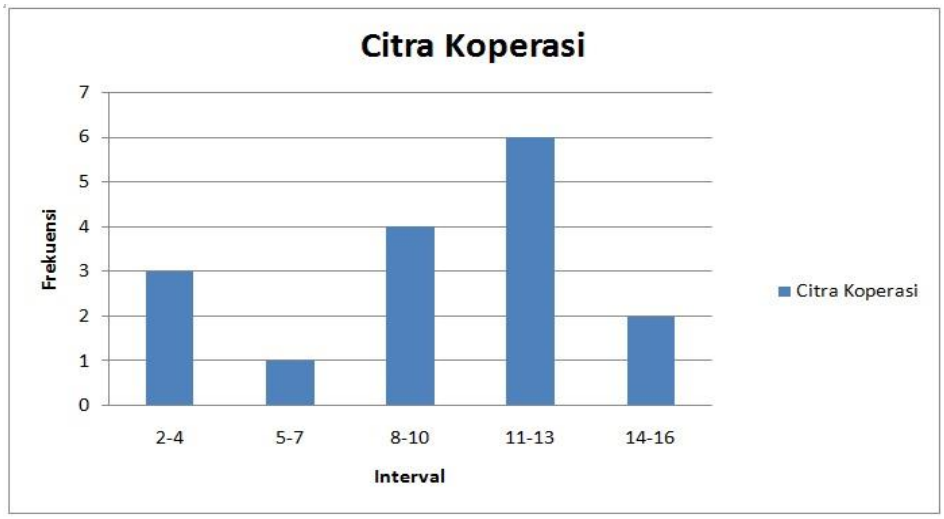
No.	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	14-16	2	15
2	11-13	6	30
3	8-10	4	25

4	5-7	1	10
5	2-4	3	20
Jumlah		16	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor citra koperasi palingbanyak berada pada interval 11-13 sebanyak 6 responden (30%). Selanjutnya disusul skor pada interval 8-10 dengan jumlah responden 4 anggota (25%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 4.1 Histogram Citra Koperasi

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan citra koperasi berdasarkan tanggapan responden.

Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum (X min) dan nilai maksimum (X max) diketahui yaitu 2 dan 16, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (Mi) dengan rumus Mi = ½ (X max + X min), mencari standar

deviasi ideal (SDi) dengan rumus Sdi = 1/6 (X max –X min). Berdasarkan acuan di atas mean ideal variabel citra koperasi adalah 9. Standar deviasi ideal adalah 2,33. Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut :

Tabel 4.2 Kategori Kecenderungan

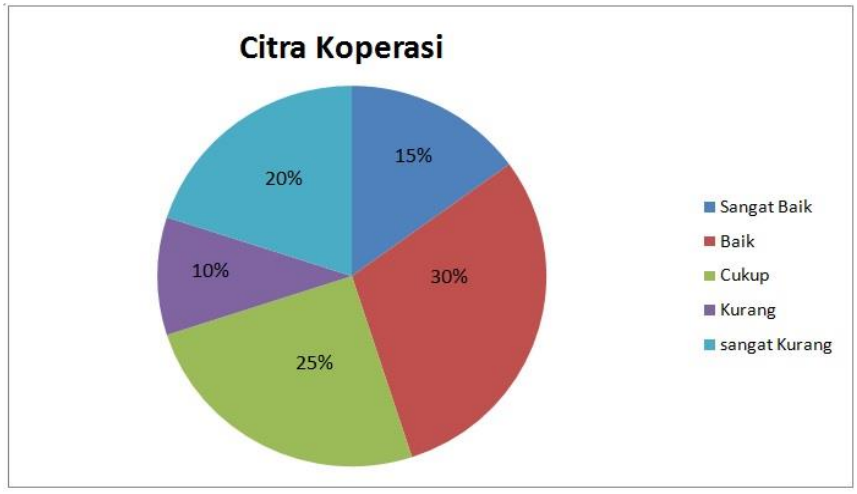
Sangat Baik	X > M + 1,5 SD
Baik	M + 0,5 SD < X ≤ M + 1,5 SD
Cukup	M - 0,5 SD < X ≤ M + 0,5 SD
Kurang	M - 1,5 SD < X ≤ M - 0,5 SD
Sangat Kurang	X ≤ M - 1,5 SD

Tabel 4.3 Kategori Kecenderungan Citra Koperasi

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	X > 15,5	2	15	Sangat Baik
2	11,6 < X ≤ 15,5	6	30	Baik
3	9,83 < X ≤ 11,16	4	25	Cukup
4	5,5 < X ≤ 9,83	1	10	Kurang
5	X ≤ 5,5	3	20	Sangat Kurang
Jumlah		16	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan citra koperasi menurut anggota Koperasi Busan dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut:



Gambar 4.2 Diagram Citra Koperasi

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukan bahwa citra koperasi Koperasi Busan menurut tanggapan anggota Koperasi Busan termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sebanyak 6 responden atau 30%. 4 anggota atau 25% beranggapan citra koperasi berada pada kategori cukup. 3 anggota atau 20% beranggapan bahwa citra koperasi berada dalam kategori sangat kurang. 2 anggota atau 15% beranggapan bahwa citra koperasi berada pada kategori sangat baik. Dan 1 anggota atau 10% beranggapan bahwa citra koperasi berada pada kategori kurang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mean pada citra koperasi yaitu 12,71 dan berada dalam kategori baik. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang berpendapat bahwa citra koperasi Pumita Busan kurang namun setelah dilakukan analisis, citra koperasi pada Koperasi Busan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran citra koperasi pada saat observasi awal dan pada penelitian.

2. Kualitas Pelayanan

Data tentang kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 18 butir pernyataan dengan jumlah responden 16 anggota Koperasi Busan. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum = 2; skor maksimum = 16; rata-rata (mean) = 12,53; median = 12; modus = 12. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

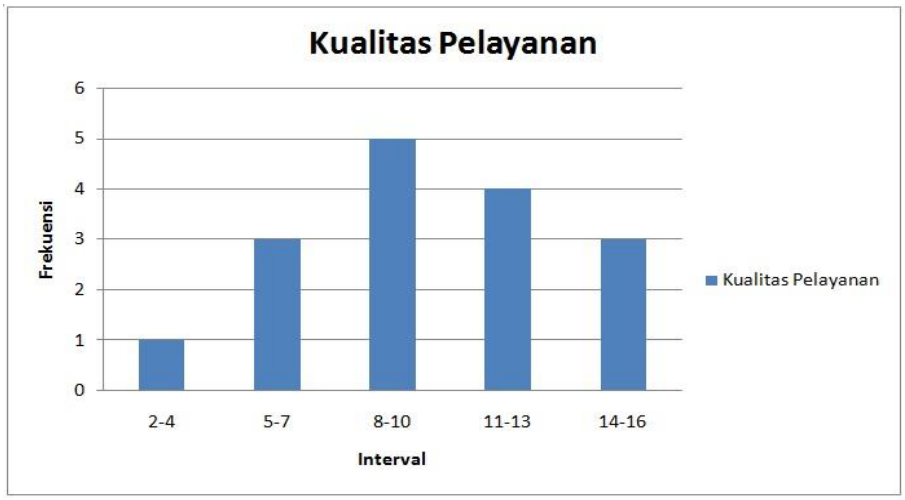
No	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1	14-16	3	15
2	11-13	4	25
3	8-10	5	35

4	5-7	3	15
5	2-4	1	10
Total		16	100

Sumber: Data primer yang diola

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor kualitas pelayanan paling banyak berada pada interval 8-10 sebanyak 5 responden (35%). Selanjutnya disusul skor pada interval 11-13 dengan jumlah responden 4 anggota (25%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 4.3 Histogram Kualitas Pelayanan

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden.

Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum (X min) dan nilai maksimum (X max) diketahui yaitu 2 dan 16, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (Mi) dengan rumus Mi = ½ (X max + X min), mencari standar deviasi ideal (SDi) dengan rumus Sdi = 1/6 (Xmax –Xmin). Berdasarkan acuan di

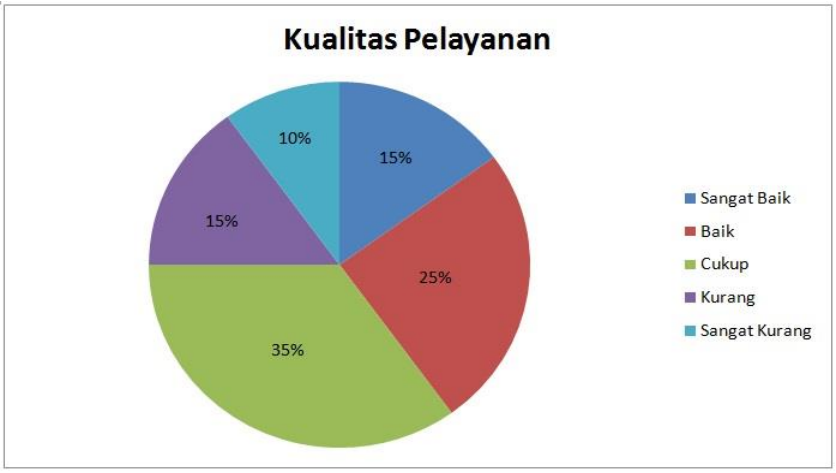
atas mean ideal variabel kualitas pelayanan adalah 9. Standar deviasi ideal adalah 2,33. Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut :

Tabel 4.5 Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	X > 15,5	3	15	Sangat Baik
2	11,6 < X ≤ 15,5	4	25	Baik
3	9,83 < X ≤ 11,16	5	35	Cukup
4	5,5 < X ≤ 9,83	3	15	Kurang
5	X ≤ 5,5	1	10	Sangat Kurang
Jumlah		16	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan kualitas pelayanan menurut anggota Koperasi Pumita Busan dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut:



Gambar 4.4 Diagram Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan menurut tanggapan anggota Koperasi Pumita Busan termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 5 responden atau 35%. 4 anggota atau 25% beranggapan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan berada pada kategori baik. 3 anggota atau 15%

beranggapan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan berada dalam kategori sangat baik. 3 anggota atau 15% beranggapan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan berada dalam kategori kurang. Dan 1 anggota atau 10% beranggapan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kurang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mean dari kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan adalah 12,53 dan termasuk dalam kategori cukup. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang mengeluhkan kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan yang kurang baik namun setelah dilakukan analisis, kualitas pelayanan pada Koperasi Pumita Busan termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam kualitas pelayanan pada saat observasi awal dan pada penelitian.

3. Kepuasan Anggota

Data tentang kepuasan anggota berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 11 butir pernyataan dengan jumlah responden 16 anggota Koperasi Pumita Busan. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh skor minimum = 3; skor maksimum = 15; rata-rata (mean)= 8,08; median = 9; modus = 9. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota

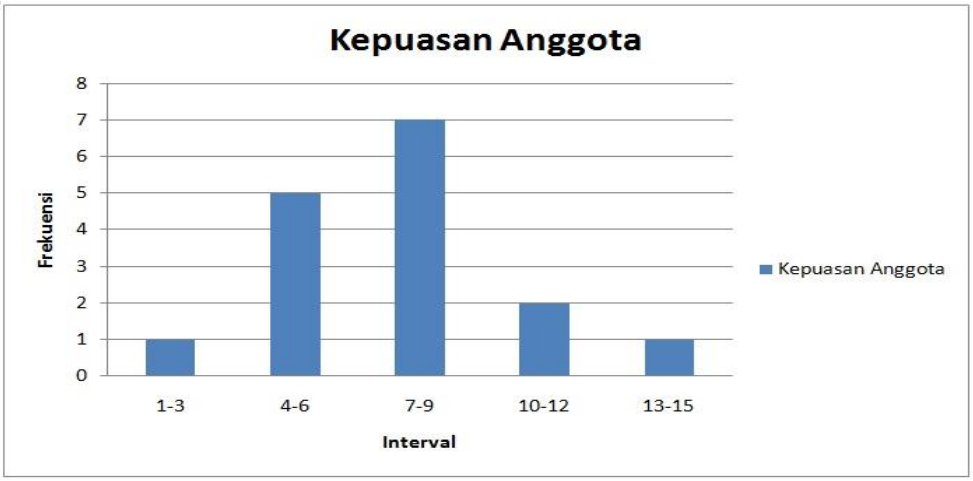
No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	13-15	1	9
2	10-12	2	14
3	7-9	7	39
4	4-6	5	29
5	1-3	1	9
Total		16	100

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor kepuasan anggota paling banyak berada pada interval 7-9 sebanyak 7

responden (39%). Selanjutnya disusul skor pada interval 4-6 dengan jumlah 5 responden (29%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas distribusi frekuensi di atas :



Gambar 4.5 Histogram Kepuasan Anggota

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kepuasan anggota berdasarkan tanggapan responden.

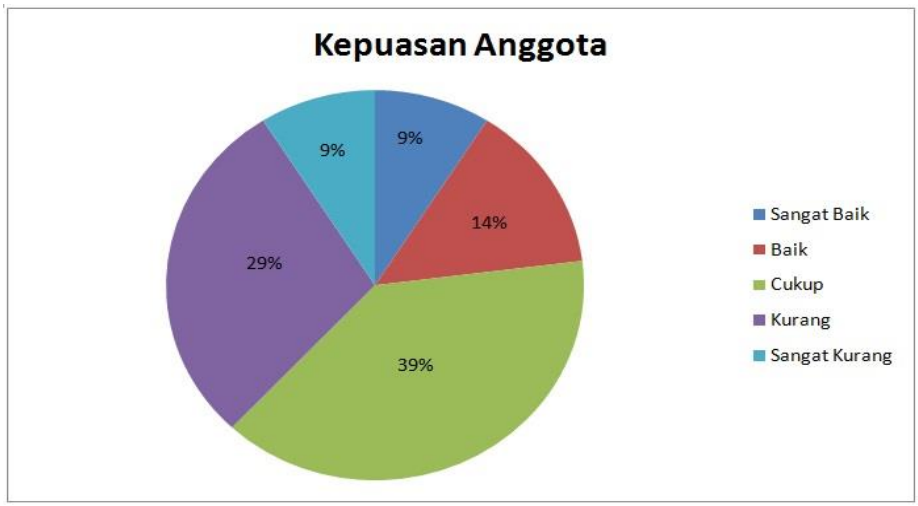
Penentuan kecenderungan variabel, setelah nilai minimum (X min) dan nilai maksimum (X max) diketahui yaitu 1 dan 15, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (Mi) dengan rumus Mi = ½ (X max + X min), mencari standar deviasi ideal (SDi) dengan rumus Sdi = 1/6 (Xmax –Xmin). Berdasarkan acuan di atas mean ideal variabel kepuasan anggota adalah 8,5. Standar deviasi ideal adalah 1,83 . Dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut:

Tabel 4.7 Kategori Kecenderungan Kepuasan Anggota

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	X > 7,25	1	9	Sangat Baik
2	5,42 < X ≤ 7,25	2	14	Baik
3	3,58 < X ≤ 5,42	7	39	Cukup
4	1< X ≤ 3,58	5	29	Kurang
5	X ≤ 1	1	9	Sangat Kurang
Jumlah		16	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Kecenderungan kepuasan anggota menurut anggota Koperasi Pumita Busan dapat dilihat juga dalam diagram lingkaran berikut:



Gambar 4.6 Diagram Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukan bahwa kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan menurut tanggapan anggota Koperasi Pumita Busan termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 7 responden atau 39%. 5 anggota atau 29% beranggapan bahwa kepuasan anggota berada pada kategori kurang. 2 anggota atau 14% beranggapan bahwa kepuasan anggota berada pada kategori baik. Dan 1 anggota atau 9% berada pada kategori sangat baik. Serta 1 anggota atau 9% berada pada kategori sangat kurang.

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa mean dari kepuasan anggota adalah 8,08 sehingga dapat dikatakan berada pada kondisi cukup. Hasil tersebut berbeda dengan hasil observasi awal. Pada observasi awal, banyak anggota yang belum puas dengan Koperasi Pumita Busan namun setelah dilakukan analisis, kepuasan anggota pada Koperasi Pumita Busan termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam kualitas pelayanan pada saat observasi awal dan pada penelitian.

4.1.2 Analisis Data

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya antara pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi pada koperasi pumita busan di Korea Selatan. Maka peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan angket kuesioner dan wawancara sebagai data pendukung. Pertanyaan atau pernyataan dalam angket disusun dengan menggunakan skala *likert*, sedangkan wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui ketua koperasi beserta anggota-anggota pegawai dalam koperasi.

Uji data digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji data ini dilakukan pada anggota Koperasi Pumita Busan dengan jumlah sebanyak 16 anggota.

1. **Hasil Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

a. Hasil Uji Validitas Citra operasi (X_1)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Koperasi

Nomor Butir Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	0,186	0,426	Tidak Valid
2	0,152	0,426	Tidak Valid
3	0,152	0,426	Tidak Valid
4	0,293	0,426	Tidak Valid
5	0,526	0,426	Valid
6	-0,150	0,426	Tidak Valid
7	0,708	0,426	Valid
8	0,652	0,426	Valid
9	0,263	0,426	Tidak Valid
10	-0,120	0,426	Tidak Valid
11	0,186	0,426	Tidak Valid
12	0,608	0,426	Valid
13	0,152	0,426	Tidak Valid
14	0,565	0,426	Valid
15	0,324	0,426	Tidak Valid

Berdasarkan Tabel 4.8 pada hasil perhitungan validitas dari 15 item pertanyaan untuk variabel citra koperasi terdapat 5 item pertanyaan yang valid yaitu nomor 5, 7, 8, 12 dan 14. Karena memenuhi persyaratan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, dengan n - 2, 16 – 2 = 14. Pertanyaan yang dinyatakan tidak valid terdapat 10 pertanyaan yaitu 1, 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11, 13, dan 15. Karena pada *Corrected Item-Total Correlations* item-item pertanyaan tersebut kurang dari r_{tabel} = 0,426. Sehingga pertanyaan yang tidak valid tersebut dibuang, karena tanpa adanya pertanyaan yang tidak valid sudah memenuhi indikator yang ada.

b. Hasil Uji Validitas kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Nomor Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,430	0,426	Valid
2	0,235	0,426	Tidak Valid
3	0,025	0,426	Tidak Valid
4	0,611	0,426	Valid
5	0,187	0,426	Tidak Valid
6	0,428	0,426	Valid
7	0,824	0,426	Valid
8	0,596	0,426	Valid
9	0,110	0,426	Tidak Valid
10	0,020	0,426	Tidak Valid
11	0,446	0,426	Valid
12	0,522	0,426	Valid
13	0,235	0,426	Tidak Valid
14	0,602	0,426	Valid
15	0,486	0,426	Valid
16	0,419	0,426	Tidak Valid
17	0,224	0,426	Tidak Valid
18	0,537	0,426	Valid

Berdasarkan Tabel 4.9 pada hasil perhitungan validitas dari 18 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan terdapat 10 item pertanyaan yang valid yaitu nomor 1, 4, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 15 dan 18. Karena memenuhi persyaratan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, dengan n - 2, 16 – 2 = 14. Pertanyaan yang dinyatakan tidak valid terdapat 8 pertanyaan yaitu 2, 3, 5, 9, 10, 13, 16 dan 17. Karena pada *Corrected Item-Total Correlations* item-item pertanyaan tersebut kurang dari r_{tabel} = 0,426. Sehingga pertanyaan yang tidak valid tersebut dibuang, karena tanpa adanya pertanyaan yang tidak valid sudah memenuhi indikator yang ada.

c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota Koperasi

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota Koperasi

Nomor Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	-0,165	0,426	Tidak Valid
2	0,204	0,426	Tidak Valid
3	0,473	0,426	Valid
4	0,658	0,426	Valid
5	0,620	0,426	Valid
6	0,113	0,426	Tidak Valid
7	0,815	0,426	Valid
8	0,810	0,426	Valid
9	0,552	0,426	Valid
10	-0,127	0,426	Tidak Valid
11	-0,143	0,426	Tidak Valid

Berdasarkan Tabel 4.10 pada hasil perhitungan validitas dari 11 item pertanyaan untuk variabel kepuasan anggota koperasi terdapat 6 item pertanyaan yang valid yaitu nomor 3, 4, 5, 7, 8, dan 9. Karena memenuhi persyaratan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, dengan n - 2, 16 – 2 = 14. Pertanyaan yang dinyatakan tidak valid terdapat 5 pertanyaan yaitu 1, 2, 6, 10 dan 11. Karena pada *Corrected Item-Total Correlations* item-item pertanyaan tersebut kurang dari r_{tabel} = 0,426. Sehingga pertanyaan yang tidak valid tersebut dibuang, karena tanpa adanya pertanyaan yang tidak valid sudah memenuhi indikator yang ada.

2. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronback's Alpha*
Citra Koperasi	0,692
Kualitas Pelayanan	0,815
Kepuasan Anggota Koperasi	0,697

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil perhitungan reliabilitas citra koperasi yang diolah dengan menggunakan SPSS 20, diketahui nilai *cronback's alpha* sebesar 0,692 dan hasil perhitungan reliabilitas kualitas pelayanan memiliki nilai *cronback's alpha* sebesar 0,815 sedangkan hasil perhitungan reliabilitas kepuasan anggota koperasi juga memiliki nilai *cronback's alpha* sebesar 0,697 sehingga ketiga hasil tersebut menunjukan bahwa reliabel karena nilai *cronback's alpha*> 0,60, sehingga dapat digunakan untuk data penelitian.

4.1.2.2 Analisis Inferensial

4.1.2.2.1 Hasil Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mengetahui persamaan regresi pada hipotesis penelitian pertama dan ke dua. Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mengetahui persamaan antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi sederhana pada penelitian ini yaitu:

1. Persamaan Regresi Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota operasi

Tabel 4.12 Uji Regresi X1 Terhadap Y

Model	***Unstandardized Coefficints***		***Standardized Coefficients***	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31,588	8,534		3,701	,002
X_1	,404	,263	,379	1,534	,147

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut : $Y = 31,588 + 0,404\ X_1 + e$

Persamaan tersebut menunjukan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,404, yang berarti bahwa jika nilai citra koperasi (X_1) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota (Y) akan naik sebesar 0,404. Nilai signifikan

lebih besar dari *level of significant* (0,147> 0,05) berarti signifikan. Sedangkan untuk nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel}yaitu 1,534 < 1,753, pada taraf signifikan 5% dengan (df = n – 1) sehingga dapat disimpulakan bahwa citra koperasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

2. Persamaan Regresi Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi.

Tabel 4.13 Uji Regresi X2 Terhadap Y

Model	***Unstandardized Coefficints***		***Standardized Coefficients***	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29,912	8,809		3,395	,004
X2	0,234	0,139	,409	1,677	0,116

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut : $Y = 29{,}912 + 0{,}234\ X_2 + e$

Persamaan tersebut menunjukan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,234, yang berarti bahwa jika nilai kualitas pelayanan (X_2) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota (Y) akan naik sebesar 0,234. Nilai signifikan lebih besar dari *level of significant* (0,116> 0,05) berarti signifikan. Sedangkan untuk nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel}yaitu 1,677< 1,753, pada taraf signifikan 5% dengan (df = n – 1) sehingga dapat disimpulakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

4.1.2.2.2 Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 4.14 Uji Regresi X1 dan X2 Terhadap Y

Model	***Unstandardized Coefficints***		***Standardized Coefficients***	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29,606	9,263		3,196	0,007
X_1	0,105	0,541	0,099	0,195	0,849
X_2	0,185	0,291	0,323	0,635	0,536

Berdasarkan Tabel 4.14 persamaan garis regresi linear yang digunakan adalah sebagai berikut : Y = 29,606 + 0,105 X_1 + 0,185 X_2 + e. Secara parsial X_1 dan X_2 berpengaruh, jika nilai variabel citra koperasi (X_1) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota koperasi (Y) akan naik sebesar 0,105 dengan asumsi variabel nilai konstan. Jika nilai variabel kualitas pelayanan (X_2) naik satu satuan maka nilai kepuasan anggota koperasi (Y) akan naik sebesar 0,185 dengan asumsi nilai konstan. Nilai signifikan lebih besar dari *level of significant* (0,536 > 0,05) yang berarti signifikan. Sedangkan F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel}yaitu 1,328 < 3,806 pada taraf signifikan 5% dengan (V1 = k, V2 = n – k – 1) jadi (V1 = 2, V2 = 13). Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel citra koperasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi (Y).

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menggunakan data angket dan wawancara. Dari hasil angket penelitian yang dilakukan pada 16 anggotaKoperasi Pumita Busan, untuk mengetahui pengaruh tentang citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

4.2.1 Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Pumita Busan berpendapat bahwa citra koperasi dikategorikan pada kondisi baik dengan presentase 30%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa lokasi koperasi cukup strategis ,kualitas simpan pinjam Koperasi Pumita Busan cukup baik, dan pelayanan setelah melakukan transaksi juga dinilai baik. Disusul dengan kategori cukup yaitu sebesar 25% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 20% kemudian pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 15% dan yang terakhir adalah pada kondisi kurang yaitu sebesar 10%. Mean yang didapat dari hasil penelitian citra koperasi adalah 12,71 dan dapat dikatakan citra koperasi berada pada kondisi baik.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga disebutkan bahwa Koperasi Pumita Busan belum melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk. Koperasi Pumita Busan juga belum mempunyai fasilitas yang lengkap, misal alat hitung uang dan pendeteksi keaslian uang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka citra koperasi harus terus ditingkatkan.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Stefanus Riski Kresna. Penelitian yang ia lakukan menyimpulkan bahwa

citra koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukan hasil penelitian sebelumnya.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Pumita Busan berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 35%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan Koperasi Pumita Busan cukup baik, mereka menyatakan bahwa pengurus sudah melakukan tugasnya dengan cukup baik, memahami kondisi anggota, dan mampu memahami kebutuhan anggota. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 25% kemudian pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 15% kemudian pada kondisi kurang yaitu sebesar 15% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 10%. Berdasarkan hasil penelitian mean dari kualitas pelayanan adalah 12,53 dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada kondisi cukup.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga anggota menyebutkan bahwa Koperasi Pumita Busan belum mempunyai tempat parkir yang memadai, menurut mereka tempat parkir Koperasi Pumita Busan masih sangat sempit. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa Koperasi Pumita Busan belum memiliki alat penghitung uang dan pendeteksi keaslian uang, selama ini Koperasi Pumita Busan melakukan penghitungan secara manual saja. Para anggota juga mengatakan bahwa gedung Koperasi Pumita Busan kurang bersih dan nyaman. Menurut mereka gedung Koperasi Pumita Busan masih terlalu kecil.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Naryoto Donowuryanto dan Achmad Zaeni. Penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukan hasil penelitian sebelumnya.

4.2.3 Pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar kepuasan anggota termasuk dalam kondisi cukup dengan presentase 39%. Disusul dengan kategori kurang yaitu sebesar 29% kemudian pada kondisi baik yaitu sebesar 14% dan pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 9%, serta pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 9%. Berdasarkan hasil penelitian mean yang didapat dari kepuasan anggota adalah 8,08 dan dapat dikatakan bahwa kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan pada kondisi cukup.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti anggota menyatakan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan cukup mempengaruhi kepuasan anggota. Menurut mereka jika koperasi mempunyai citra yang baik maka

kepuasan anggota akan tercapai karena kepercayaan anggota akan meningkat, dan anggota akan bersedia kembali menggunakan jasa di koperasi. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota, menurut mereka anggota akan puas jika memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan. Hal ini ditunjukan dengan nilai R yang positif dan nilai signifikansi kurang
dari 0,05.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Stefanus Riski Kresna. Penelitian yang ia lakukan menyimpulkan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukan hasil penelitian sebelumnya.