



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Sendang Jati Desa Penadaran

Sarmila ^{1*}, Arif Wahyu Wirawan ²

1 Universitas Negeri Semarang; Jl. Raya Banaran, Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229; e-mail : sarmilanew173@gmail.com

2 Universitas Negeri Semarang; Jl. Raya Banaran, Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229; e-mail : arifwahyu@mail.unnes.ac.id

* Corresponding Author : Sarmila

Abstract: Maintaining happy members is the first priority for every cooperative. The purpose of this research is to determine how the Sendang Jati Credit Union Savings and Loan Cooperative in Penadaran Village does in terms of member satisfaction with service quality, work discipline, and facilities. The research approach is quantitative in this study. In this study, we used a random sampling technique, which ensures that every element of the population has an equal chance of being chosen as a sample member. There are 91 respondents in the sample. It can be concluded that the service quality of the Sendang Jati credit union savings and loan cooperative in Penadaran village has a positive and significant influence on the satisfaction of its members, as the study found that the service quality variable had a t-value of $3.207 > t$ table (1.988) and a significance value of $0.002 < 0.05$. Therefore, H₂ is accepted. It can be concluded that work discipline has a positive and significant influence on the satisfaction of members of the Sendang Jati credit union savings and loan cooperative in Penadaran village, since the Work Discipline Variable has a t-value of $5.460 > t$ table (1.988) and a significance value of $0.000 < 0.05$. Therefore, H₃ is accepted. H₄ is accepted, meaning that the Service Facilities variable has a positive and significant influence on the satisfaction of members of the Sendang Jati credit union savings and loan cooperative in Penadaran village, because the calculated t value of $4.743 > t$ table (1.988) and the significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality; Work Discipline; Facilities; Member Satisfaction

Abstrak: Kepuasan anggota menjadi faktor penting dalam mempertahankan keanggotaannya agar tidak berpindah ke lembaga keuangan lain. Kepuasan anggota menjadi tujuan utama dari setiap koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Sendang Jati Desa Penadaran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah sampel sebesar 91 responden. Hasil penelitian menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $3,207 > t$ tabel (1,988) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,002 < 0,05$, maka H₂ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam credit union sendang jati desa Penadaran. Variabel Disiplin Kerja memiliki nilai t hitung sebesar $5,460 > t$ tabel (1,988) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, maka H₃ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam credit union sendang jati desa Penadaran. Dan Variabel Fasilitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $4,743 > t$ tabel (1,988) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, maka H₄ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam credit union sendang jati desa Penadaran.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Disiplin Kerja; Fasilitas; Kepuasan Anggota

Received: 2 Juli 2025
Revised: 2 Agustus 2025
Accepted: 21 November 2025
Published: 22 November 2025
Curr. Ver.: 22 November 2025



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for possible open
access publication under the
terms and conditions of the
Creative Commons Attribution
(CC BY SA) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Koperasi adalah organisasi nirlaba yang menyediakan layanan kepada anggota dan non anggota. Koperasi tidak seperti bank komersial berbasis pemegang saham, koperasi tidak berusaha untuk memaksimalkan laba tetapi menghasilkan laba untuk memperkuat modal dan mendanai pertumbuhan jangka panjang [8]. Organisasi komersial yang didasarkan pada dasar saling membantu dan mendukung dikenal sebagai koperasi. Kerja sama antar individu merupakan langkah menuju terwujudnya demokrasi ekonomi yang mengutamakan keterbukaan, ikatan kekeluargaan, dan kemasyarakatan. Koperasi di Indonesia berkontribusi pada ekonomi nasional yang lebih kuat dan kualitas hidup yang lebih tinggi bagi anggota dan masyarakat umum, semuanya dengan tujuan menciptakan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Sasaran setiap koperasi ditentukan oleh tuntutan dan kepentingan anggotanya serta industri tempat koperasi tersebut beroperasi.

Anggota koperasi simpan pinjam (KSP) bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menabung dan meminjamkan uang kepada satu sama lain dalam upaya untuk memperbaiki masyarakat. Seorang pendeta Katolik asal Jerman mendirikan koperasi simpan pinjam pertama di Indonesia pada tahun 1960-an. Pada tahun 1975, gereja Katolik di Kalimantan Barat menyelenggarakan kursus pelatihan yang memperkenalkan koperasi simpan pinjam ke wilayah tersebut. Koperasi simpan pinjam lebih dari sekadar tempat untuk menyimpan uang; koperasi simpan pinjam adalah gerakan sosial yang fondasinya adalah kepercayaan. Masyarakat secara keseluruhan akan memperoleh manfaat dari upaya kita untuk memperkuat persatuan. Bergabung dengan koperasi simpan pinjam sama seperti membeli saham di perusahaan [8].

Anggota merupakan tulang punggung koperasi. Ada kemungkinan bahwa seorang anggota koperasi dapat menggunakan lebih dari satu identitas. Sebagai anggota koperasi, seseorang memiliki peran ganda sebagai pengguna dan pemilik. Keberadaan usaha-usaha yang mandiri secara ekonomi yang diawasi secara demokratis dan yang anggotanya memiliki kepentingan dalam memenuhi tuntutan satu sama lain merupakan salah satu ciri pembeda. Jika kebutuhan mereka terpenuhi, para penerima manfaat akan tetap ada. Dengan mewajibkan para pengurus untuk mempertanggungjawabkan semua tindakan pengelolaan koperasi dan untuk membicarakan urusan mereka dalam rapat anggota atau rapat anggota luar biasa, Pasal 31 Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 yang mengatur koperasi melindungi keselamatan anggota koperasi.

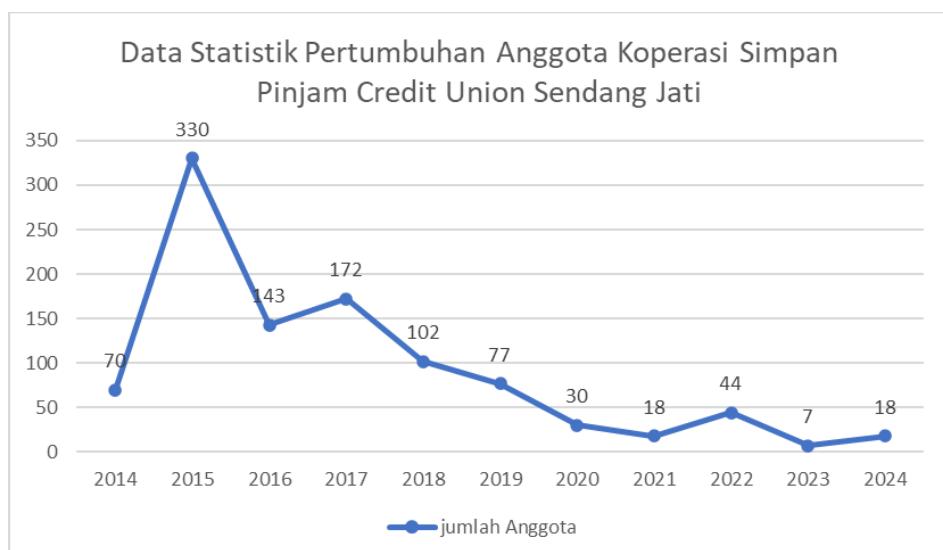
Kunci untuk mencegah anggota berpindah ke lembaga keuangan lain adalah dengan memenuhi semua kebutuhan mereka. Dalam koperasi, kesejahteraan anggota adalah yang terpenting. Mempertahankan keanggotaan di koperasi bergantung pada peningkatan layanan yang berkelanjutan [4]. Keanggotaan akan tetap tinggi jika koperasi mampu meningkatkan standar layanan, menerapkan aturan yang lebih ketat terkait disiplin kerja, dan menyediakan ruang kantor yang cukup.

Memberikan layanan yang sangat baik merupakan salah satu cara untuk membuat klien senang. Sebuah perusahaan dapat menjadi yang teratas dalam bidangnya jika dapat memenuhi atau melampaui harapan klien secara konsisten. Agar perusahaan dapat memperoleh pelanggan tetap, layanan yang diberikan haruslah yang terbaik [11]. Dengan menyediakan barang-barang berkualitas tinggi yang dapat meningkatkan layanan yang diterima anggota, dapat membangkitkan rasa ingin tahu mereka.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Ketua koperasi menegakkan semua norma sosial dan kebijakan perusahaan yang berlaku melalui penerapan disiplin kerja untuk memastikan bahwa semua orang memiliki tujuan yang sama. Karyawan yang disiplin, kata [3], tidak pernah menunda-nunda dan mengikuti prosedur dengan tepat. Kepuasan anggota dalam koperasi berbanding lurus dengan tingkat kedisiplinan yang ditunjukkan oleh para pekerjanya. Koperasi mengandalkan disiplin kerja untuk menjaga ketertiban dan efisiensi. Sejumlah karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Sendang Jati memiliki masalah serius dengan ketepatan waktu, yaitu sering terlambat atau tidak masuk kerja.

Terkait fasilitas koperasi, para anggota menyukai kemudahan dalam bertransaksi. Sejauh mana fasilitas koperasi memenuhi kebutuhan para anggotanya merupakan aspek yang penting. Indikator kepuasan anggota salah satunya yaitu fasilitas fisik yang memadai [5]. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan sistem pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasaan anggota. Koperasi simpan pinjam *Credit Union* Sendang Jati ada beberapa fasilitas yang belum memadai seperti printer buku tabungan dan telephon kantor. Hal ini akan berdampak pada kepuasan anggota Koperasi simpan pinjam *Credit Union* Sendang Jati Penadaran.

Berdasarkan data statistik pertumbuhan anggota per tahun 2024 Koperasi simpan pinjam *Credit Union* Sendang Jati, terdapat jumlah anggota yang masuk tahun 2024 berjumlah 1.109 anggota. Pada tahun 2015 terjadi kenaikan yang signifikan mencapai 330 anggota. Dari tahun 2018 hingga 2024, jumlah anggota yang berpartisipasi semakin sedikit. Hal ini ditunjukkan dengan jelas pada gambar di bawah ini:



Sumber: *Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Sendang Jati*

Gambar 1. Data Statistik Pertumbuhan Anggota

Berdasarkan grafik perkembangan jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) *Credit Union* Sendang Jati pada periode tahun 2014–2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah keanggotaan setiap tahunnya. Secara umum, jumlah anggota yang bergabung pada tahun 2015 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2014. Peningkatan jumlah anggota yang paling signifikan terjadi pada tahun 2015, yaitu sebesar 341 anggota dibandingkan dengan tahun pertama berdirinya KSP CU Sendang Jati yang berjumlah 71 anggota. Selanjutnya, pada tahun 2017 juga terjadi peningkatan jumlah anggota sebanyak 179 orang dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 152 anggota. Namun, setelah tahun 2017, jumlah anggota cenderung mengalami penurunan hingga tahun 2024. Meskipun pada tahun 2022 dan 2024 terjadi sedikit peningkatan, namun jumlah tersebut belum mampu melampaui kenaikan yang terjadi pada tahun 2014 dan 2017.

Penurunan jumlah anggota dikaitkan dengan ketidakpuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Sendang Jati Desa Penadaran. Berdasarkan hasil investigasi awal, hal ini terbukti dari banyaknya keluhan anggota koperasi. Aspek permasalahan ini antara lain kurangnya disiplin kerja, masalah pelayanan, dan fasilitas yang kurang memadai.

Tingkat kepuasan anggota dari koperasi simpan pinjam *Credit Union* Sendang Jati masih belum optimal. Hal tersebut karena adanya keluhan-keluhan anggota yang datang mengenai pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas. Berdasarkan wawancara dari beberapa anggota koperasi didapatkan bahwa adanya keluhan-keluhan ini berkaitan dengan respon karyawan yang masih lambat dalam menangani keluhan dari anggota, proses pengajuan pinjaman yang cenderung lama, keandalan karyawan dalam memberikan layanan transaksi kepada anggota yang datang,

terdapat beberapa karyawan yang terlambat masuk kerja sehingga mempengaruhi kinerja dalam melayani anggota, tidak ada telephon kantor apabila ingin melakukan pengaduan online, dan juga tidak ada printer buku tabungan.

Untuk menjawab kendala penelitian tersebut, maka peneliti bermaksud mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Sendang Jati di Desa Penadarhan, Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan.

2. Kajian Pustaka atau Penelitian Terkait

2.1 Pengertian kualitas Pelayanan

Sejauh mana unsur-unsur layanan saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan salah satu indikator mutu layanan. Kualitas dan karakteristik menentukan persepsi seseorang terhadap mutu layanan. Dalam hal komponen layanan kooperatif, layanan dianggap bermutu tinggi jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sejauh mana suatu layanan memenuhi kriteria yang ditentukan dikenal sebagai mutunya [1].

Indikator Kualitas Pelayanan

[6] mengutip penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa karakteristik pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangibles*): Aspek ini mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Unsur berwujud menunjukkan sejauh mana organisasi menampilkan citra profesional dan keandalan layanan melalui tampilan visualnya.
- b. Kehandalan (*Reliability*): Merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Pelayanan dianggap handal jika mampu memenuhi janji sesuai waktu dan hasil yang diharapkan pelanggan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): Menggambarkan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Responsivitas berfokus pada perhatian terhadap keluhan, permintaan, dan kebutuhan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*): Mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan. Ini termasuk keamanan bertransaksi dan kepercayaan terhadap kompetensi penyedia layanan.
- e. Empati (*Empathy*): Menunjukkan perhatian pribadi dan kepedulian terhadap pelanggan dengan memahami kebutuhan serta memberikan perhatian secara individual.

2.2 Pengertian Disiplin Kerja

Memiliki karyawan yang memiliki disiplin diri merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Sebagai bentuk disiplin di tempat kerja, karyawan akan berusaha membatasi pelanggaran aturan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai bentuk pelatihan karyawan, disiplin kerja bertujuan untuk membentuk sikap, perilaku, dan keyakinan karyawan sehingga mereka secara sukarela mencari cara untuk bekerja sama dengan rekan kerja mereka [7].

Disiplin di tempat kerja memengaruhi kinerja pekerja di tempat kerja. Anggota staf yang menunjukkan pengendalian diri cenderung tidak mengendur atau melanggar kebijakan perusahaan. Untuk memastikan bahwa karyawan mematuhi kebijakan perusahaan, manajer dapat menggunakan tindakan disipliner, menurut [12]. Untuk mengurangi kemungkinan karyawan melanggar kebijakan perusahaan dan meningkatkan kepatuhan, para pemberi kerja menetapkan peraturan dan ketentuan. Pekerja di tempat kerja yang sangat disiplin sangat bangga dengan pekerjaan mereka, mematuhi kebijakan perusahaan secara ketat, dan menghasilkan hasil yang unggul [6].

Indikator Disiplin Kerja

Menurut [10] menjelaskan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa dimensi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kehadiran
- b. Ketaatan pada peraturan kerja
- c. Ketaatan pada standar kerja
- d. Tingkat keawaspadaan tinggi
- e. Bekerja etis

2.3 Pengertian Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan indikator yang menjadi penilaian baik atau buruknya kualitas suatu jasa, fasilitas berpengaruh terhadap kesan pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan yang bertekad untuk menjaga eksistensinya, meraih keunggulan dalam persaingan bisnis, dan menarik minat pelanggan akan selalu menyediakan fasilitas pendukung yang memadai [9]

Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (1987) adalah:

- a. fasilitas alat kerja operasional
- b. fasilitas perlengkapan kerja (Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor dan halaman parkir, ruangan kerja, penerangan yang cukup dan lain-lain)
- c. fasilitas sosial.

2.4 Pengertian Kepuasan Anggota

Kesesuaian suatu produk dengan harapan seseorang dapat menimbulkan berbagai emosi, seperti kegembiraan atau kekecewaan, yang terkadang disebut sebagai kepuasan. Jika hasilnya tidak sesuai harapan, Anda mungkin akan mengucapkan selamat tinggal kepada klien yang puas. Namun, jika hasilnya memuaskan, pelanggan akan merasa puas [9].

Kepuasan anggota berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, penyedia layanan harus bekerja keras untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Sebuah perusahaan dapat meningkatkan nilai tambahnya dan, dengan demikian, kebahagiaan anggotanya, dengan berfokus pada membangun reputasi yang baik dan menyediakan layanan yang sangat baik. [2].

3. Metode yang Diusulkan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data numerik untuk menarik kesimpulan secara objektif berdasarkan hasil pengujian statistik. Menurut [10], pendekatan kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian yang terstandar, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas, yang berperan sebagai faktor-faktor penentu kepuasan anggota koperasi.

Data penelitian dikumpulkan dari Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit Union Sendang Jati yang berlokasi di Desa Penadarhan RT 05 RW 02, Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif koperasi yang berjumlah 1.016 orang pada tahun 2024. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10% ($e = 0,1$). Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \frac{1.016}{1+1.016(0,1)^2} \\ n &= \frac{1.016}{11,16} \\ n &= 91,03. \text{ Dibulatkan menjadi } 91 \text{ responden.} \end{aligned}$$

Keterangan:
 n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 responden.

Untuk memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi responden, penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik ini dipilih karena tidak terdapat stratifikasi atau pengelompokan dalam populasi, sehingga setiap anggota memiliki peluang yang setara untuk menjadi bagian dari sampel [10]. Dengan demikian, sampel yang diambil diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi secara proporsional dan menghasilkan temuan yang valid serta dapat digeneralisasikan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas

Menurut [10], pengujian validitas memungkinkan seseorang untuk menentukan sejauh mana data yang diperoleh konsisten dengan data sebenarnya yang umum di bidang yang diteliti. Keaslian instrumen secara keseluruhan dapat disimpulkan melalui pengujian validitas dengan membandingkan skor item dengan skor total.

Menilai reliabilitas penelitian dengan SPSS 24, sebuah program yang tersedia untuk Windows. Jika nilai-r yang diperoleh lebih tinggi dari nilai-r dalam tabel, berarti instrumen penelitian tersebut sah. Jika nilai-r yang dihitung turun di bawah nilai-r yang tercantum dalam tabel, instrumen tersebut tidak dapat digunakan. Dalam penelitian ini, kami mengamati empat faktor: kualitas layanan, disiplin kerja, penggunaan fasilitas, dan kepuasan anggota. Pastikan untuk memeriksa validitas kuesioner untuk masing-masing variabel ini secara khusus. Dengan menggunakan n = 30 dan tingkat alfa 0,05, tabel kami menghasilkan nilai-r sebesar 0,361. Kriteria penilaian:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361) maka item pernyataan dapat dikatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,361) maka item pernyataan dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,670	0,361	Valid
X1.2	0,631	0,361	Valid
X1.3	0,603	0,361	Valid
X1.4	0,618	0,361	Valid
X1.5	0,711	0,361	Valid
X1.6	0,507	0,361	Valid
X1.7	0,642	0,361	Valid
X1.8	0,835	0,361	Valid
X1.9	0,773	0,361	Valid
X1.10	0,628	0,361	Valid
X1.11	0,486	0,361	Valid
X1.12	0,611	0,361	Valid
X1.13	0,610	0,361	Valid
X1.14	0,672	0,361	Valid

Jika dilihat pada tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa variabel X1 hanya berisi item pertanyaan yang valid. Nilai r yang lebih besar dari nilai r tabel menyiratkan hal ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,643	0,361	Valid
X2.2	0,751	0,361	Valid
X2.3	0,662	0,361	Valid
X2.4	0,798	0,361	Valid
X2.5	0,642	0,361	Valid
X2.6	0,678	0,361	Valid
X2.7	0,795	0,361	Valid
X2.8	0,601	0,361	Valid
X2.9	0,683	0,361	Valid
X2.10	0,630	0,361	Valid
X2.11	0,621	0,361	Valid
X2.12	0,602	0,361	Valid
X2.13	0,757	0,361	Valid
X2.14	0,837	0,361	Valid

Berdasarkan data pada tabel 2, semua item pertanyaan variabel X2 sah. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai r yang dihitung lebih tinggi dari r .

Tabel 3. Hasil Uji Validitas X3

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X3.1	0,701	0,703	Valid
X3.2	0,707	0,710	Valid
X3.3	0,683	0,688	Valid
X3.4	0,787	0,787	Valid
X3.5	0,713	0,713	Valid
X3.6	0,851	0,853	Valid
X3.7	0,197	0,400	Valid
X3.8	0,693	0,694	Valid
X3.9	0,732	0,733	Valid
X3.10	0,770	0,769	Valid
X3.11	0,719	0,719	Valid

Tabel 3 tersebut menunjukkan dengan jelas bahwa semua item pertanyaan dalam variabel X3 sah. Akibatnya, nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai yang diberikan dalam tabel r .

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Y

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y.1	0,596	0,361	Valid
Y.2	0,582	0,361	Valid
Y.3	0,618	0,361	Valid
Y.4	0,751	0,361	Valid
Y.5	0,677	0,361	Valid
Y.6	0,503	0,361	Valid
Y.7	0,710	0,361	Valid
Y.8	0,410	0,361	Valid
Y.9	0,620	0,361	Valid
Y.10	0,564	0,361	Valid
Y.11	0,745	0,361	Valid
Y.12	0,480	0,361	Valid
Y.13	0,624	0,361	Valid

Dapat dilihat bahwa semua pertanyaan variabel Y valid dari data pada tabel 4 di atas. Jadi, nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r yang ditemukan pada tabel.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dapat digunakan untuk memastikan bahwa kuesioner merupakan indikator variabel atau konstruk yang reliabel dan valid. Untuk mengatakan bahwa survei tersebut reliabel, kita melihat bagaimana skor responden tetap konsisten sepanjang waktu. Salah satu ukuran reliabilitas yang dapat diakses di SPSS adalah uji statistik Cronbach Alpha (α).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,892	Reliabel
X2	0,916	Reliabel
X3	0,900	Reliabel
Y	0,858	Reliabel

Dapat dilihat bahwa item pertanyaan untuk keempat variabel ini stabil karena nilai alpha Cronbach-nya lebih besar dari 0,6, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.

4.3 Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized	
	Residual	
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.60609238

Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.074
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Uji normalitas dilakukan guna untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal [4]. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji nilai *Kolmogorov-Smirnov* dan dengaan membuat hipotesis sebagai berikut:

Ho: data residual berdistribusi normal, apabila nilai Asymp. Sig > 0,05

HI: data residual tidak berdistribusi normal, jika Asymp. Sig < 0,05

Selain pengujian kolmogrof – smirnov, normalitas juga dapat dilihat atau dideteksi dengan menggunakan grafik normal *probability plot* (P-Plot). Menurut [4] dasar pengambilan keputusan grafik normal *probability plot* (P-Plot) yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normal. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,180, yang lebih besar dari 0,05, seperti yang ditunjukkan dalam temuan uji normalitas tabel 1, data residual penelitian mengikuti distribusi normal.

4.4 Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.087	3.100			.673	.503		
Kualitas Pelayanan	.213	.066	.254	3.207	.002	.457	2.191	
Disiplin Kerja	.367	.067	.411	5.460	.000	.503	1.989	
Fasilitas Pelayanan	.391	.082	.335	4.743	.000	.571	1.751	

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Menurut [4] Uji Multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendapatkan hasil dari Uji Multikolinieritas dengan mencari nilai *tolerance* dan nilai *variance Inflation Factor* (VIF). Jika dari penitikan mendapatkan hasil $VIF > 10$ atau *tolerance* mendapatkan nilai $< 0,10$ menunjukan adanya multikolinieritas.

Setelah melihat data pada Tabel 2, parameter X1, Kualitas Layanan, X2, Disiplin Kerja, dan X3, Fasilitas Layanan, semuanya memiliki nilai numerik yang menunjukkan toleransi masing-masing sebesar 0,457, 0,503, dan 1,989. Multikolinearitas dapat dikesampingkan jika nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF sama dengan atau kurang dari 10.

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.043	1.963		1.041	.301
Kualitas Pelayanan	-.024	.042	-.091	-.574	.567
Disiplin Kerja	.016	.043	.058	.384	.702
Fasilitas Pelayanan	.026	.052	.070	.496	.621

a. Dependent Variable: abs_residual

Uji Heteroskedastisitas menurut [4] memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lain sama atau tetap maka dikatakan heteroskedastisitas. Apabila varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya sama atau tetap maka dikatakan heteroskedastisitas.

Semua tanda heteroskedastisitas telah dihilangkan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada Tabel 8. Hasil untuk variabel kualitas pelayanan (X1), disiplin kerja (X2), dan fasilitas pelayanan (X3) masing-masing adalah 0,567, 0,702, dan 0,621 saat diuji.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.087	3.100		.673	.503
Kualitas Pelayanan	.213	.066	.254	3.207	.002
Disiplin Kerja	.367	.067	.411	5.460	.000
Fasilitas Pelayanan	.391	.082	.335	4.743	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisis arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel independen [4]. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas. Langkah-langkah yang dilakukan menurut [10] adalah:

$$Y = \alpha + BX_1 + BX_2 + BX_3 + e$$

Keterangan:

Y : variabel Terikat (Kepuasan Anggota)

α : Konstanta

B : Koefisien regresi (Menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel bebas yang didasari dari hubungan nilai variabel terikat):

X1 : Variabel Kualitas Pelayanan

X2 : Variabel Disiplin Kerja

X3 : Variabel Fasilitas

e : Error yang diterima

Persamaan regresi berganda di atas artinya:

- Untuk memulai, 2,087 akan menjadi hasil ketika Kepuasan Anggota tidak dipengaruhi oleh Kualitas Layanan, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Layanan. Dengan demikian, ketika variabel independen ditetapkan menjadi 0, variabel Kepuasan Anggota mempertahankan skornya sebesar 2,087.
- Koefisien regresi sebesar 0,213 menunjukkan kemungkinan hubungan antara X1, yang merupakan representasi kualitas layanan, dan kepuasan anggota. Kepuasan Anggota akan meningkat sebesar 0,213 unit untuk setiap peningkatan satu unit pada variabel Kualitas Layanan, menurut hal ini.
- Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa disiplin kerja (X2) memengaruhi kepuasan anggota secara positif, dengan kenaikan sebesar 0,367 satuan untuk setiap peningkatan 1 satuan pada disiplin Kerja.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,391 menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Layanan (X3) memengaruhi Kepuasan Anggota secara positif. Kepuasan Anggota meningkat sebesar 0,391 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan pada variabel Fasilitas Layanan.

4.7 Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan ini memiliki tujuan untuk menganalisis apakah koefisien regresi variabel bebas secara bersama-sama memiliki atau pengaruh nyata terhadap variabel terikat atau menguji pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji F dihitung untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Fasilitas (X3) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan anggota (Y) sebagai variabel terikat di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Sendang Jati Desa Penadarhan.

Pengambilan keputusan dalam menentukan apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dijelaskan sebagai berikut:

- Apabila F hitung memiliki nilai signifikan $< 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dalam hal ini kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas sebagai variabel dependent atau bebas memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota variabel independent.
- Apabila F hitung memiliki nilai signifikan $> 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dalam hal ini kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas sebagai variabel dependent atau bebas tidak pengaruh terhadap kepuasan anggota sebagai variabel independent.

$$db1 = k = 3$$

$$db2 = N - k - 1 = 91 - 3 - 1 = 87$$

maka F tabel untuk $db1 = 3$ dan $db2 = 87$ dengan $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 2,709.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3540.682	3	1180.227	87.734	.000 ^b
Residual	1170.351	87	13.452		
Total	4711.033	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Tabel 10 menunjukkan hasil pengujian yang dilakukan pada saat yang sama. Tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 jika dibandingkan dengan nilai F taksiran sebesar 87,734 dan nilai F tabel sebesar 2,709. Informasi yang disajikan di sini memberikan kepercayaan pada gagasan bahwa anggota Koperasi Simpan Pinjam Sendang Jati Desa Penadarhan telah merasa puas. Kesimpulan ini dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, kedisiplinan staf, dan kebersihan fasilitas

4.8 Uji Parsial (Uji t)

$db = n - k - 1 = 91 - 3 - 1 = 87$ sehingga t_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan $db = 87$ adalah sebesar 1,988.

Tabel 11. Hasil Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.087	3.100		.673	.503
Kualitas Pelayanan	.213	.066	.254	3.207	.002
Disiplin Kerja	.367	.067	.411	5.460	.000
Fasilitas Pelayanan	.391	.082	.335	4.743	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Uji hipotesis menurut [4], pada dasarnya Uji T menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan sig 0,05 alpha = 5% Dalam penelitian ini, langkah-langkah uji parsial atau uji t dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistic 24 dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila signifikan memiliki nilai $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya secara parsial variabel independent tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependent.
- Apabila signifikan memiliki nilai $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Artinya secara parsial variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependent

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

- Anggota koperasi simpan pinjam koperasi kredit desa Penadar dan dusun Penadar dan Sendang Jati cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, karena berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mendukung penerimaan H2. Hal ini dapat disimpulkan dari nilai t hitung sebesar 3,207 $>$ t tabel (1,988) dan nilai signifikansi sebesar 0,002 $<$ 0,05.
- Variabel disiplin kerja memiliki nilai t hitung sebesar 5,460 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,988, karena nilai signifikansinya sebesar 0,000 $<$ 0,05. Dengan demikian, dapat diterima H3 dan dapat disimpulkan bahwa koperasi simpan pinjam koperasi kredit Sendang Jati dusun Penadar memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan anggota.
- Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam koperasi kredit Sendang Jati dusun Penadar. Hal ini didukung oleh data yang diperoleh t-hitung sebesar 4,743 $>$ t-tabel (1,988) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 $<$ 0,05 sehingga H4 diterima.

4.9 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.087	3.100		.673	.503
Kualitas Pelayanan	.213	.066	.254	3.207	.002
Disiplin Kerja	.367	.067	.411	5.460	.000

Fasilitas Pelayanan	.391	.082	.335	4.743	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

Koefisien determinasi (R^2) mengukur besarnya pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas) terhadap variabel dependent (kepuasan anggota). Apabila R^2 memperoleh angka yang mendekati 1, dapat dikatakan bahwa semakin kuat variabel independent menerangkan variabel dependent. Apabila R^2 memperoleh angka yang mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variabel independent menerangkan variabel dependent.

Koefisien determinasi pada Tabel 12 menunjukkan nilai R-Square (R^2) sebesar 0,752. Sebanyak tiga variabel, yaitu disiplin kerja, fasilitas layanan, dan kualitas layanan, menyumbang 75,2% varians kepuasan anggota. Faktor eksternal menyumbang 11% varians tingkat kepuasan anggota.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan teoritis dan empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit Union Sendang Jati Desa Penadaran. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan kepada anggota, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Hipotesis ketiga (H_3) juga diterima, menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya, semakin disiplin pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, semakin tinggi pula kepercayaan dan kenyamanan anggota dalam berinteraksi dengan koperasi. Selanjutnya, hipotesis keempat (H_4) diterima, yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik mampu mendukung efektivitas pelayanan serta meningkatkan pengalaman positif anggota. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berkontribusi sebesar 75,2% terhadap variasi kepuasan anggota, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dari sisi kontribusi teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, serta mendukung teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kedisiplinan kerja dan ketersediaan fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola koperasi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan, memperbaiki kedisiplinan kerja, dan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, seperti printer buku tabungan dan telepon kantor, agar keluhan anggota dapat ditangani dengan cepat dan kepuasan anggota dapat terus ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- [1] Almaududi, S., Sembiring, B., & Hutabarat, Z. S. (2025). Analisis Motivasi Kerja, Pengembangan Dan Latihan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 8(3), 7325–7330. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i3.49844>.
- [2] Ch, I., & Jayyidah, S. (2022). Pengaruh Intellectual Capital Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Kredit Binekas Cicurug Sukabumi. *Jurnal Visionida*, 5(2), 39. <https://doi.org/10.30997/jvs.v5i2.2205>
- [3] Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- [4] Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 581–604. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i03.1096>
- [5] Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89–98. <https://doi.org/10.31932/jpe.v4i2.594>

- [6] Kurniawan, I. S., & Riantobi, A. P. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Intrinsik, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan KSP Koperasi Kredit Guru Kelubagolit Kabupaten Flores Timur. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1188. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.543>
- [7] Maryani, Y., Entang, M., & Tukiran, M. (2021). The Relationship between Work Motivation, Work Discipline and Employee Performance at the Regional Secretariat of Bogor City. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i2.14>
- [8] McKillop, D., French, D., Quinn, B., Sobiech, A. L., & Wilson, J. O. S. (2020). Cooperative financial institutions: A review of the literature. *International Review of Financial Analysis*, 71(December 2019). <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2020.101520>
- [9] Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25. <http://dx.doi.org/10.20527/jbp.v9i2.8864>
- [10] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cv. ALFABETA.
- [11] Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- [12] Ulfa, Y. M., Sumantri, B. A., & Wihara, D. S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Karya Utama Kecamatan Tarokan. *Symposium Manajemen Dan Bisnis Prodi Manajemen FEB UNP Kediri Tahun 2022*, 424–436. <https://doi.org/10.29407/282qs835>