



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI ANJA LESTARI DI PT.AUSTINDO NUSANTARA JAYA AGRI SIAIS TAHUN ANGGARAN 2026

Elvi Agustina, Ali Nurdin, Riski Baroroh

Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan,

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

Abstrak

Riset ini dilakukan guna mengevaluasi hubungan dan dampak signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di Koperasi Anja Lestari, PT. Austindo Nusantara Jaya Agri Siais (ANJAS) untuk tahun anggaran 2026. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data diperoleh dari 50 responden yang dipilih melalui teknik stratified random sampling dari total populasi sebanyak 950 karyawan. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert tiga pilihan jawaban, yang kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dan korelasi Product Moment Pearson melalui program SPSS versi 25. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dengan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,455, yang dikategorikan dalam tingkat hubungan sedang. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$), sehingga hipotesis kerja (H_a) diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,207 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 20,7% terhadap kepuasan anggota, sementara 79,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Anja Lestari.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan globalisasi menuntut setiap organisasi

untuk menghadapi tantangan persaingan pasar yang kian kompetitif. Keunggulan dalam persaingan bisnis hanya dapat

*Correspondence Address : elviagustinasiregar@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v13i8.2026. 2102-2105

© 2026UM-Tapsel Press

dicapai oleh perusahaan yang memiliki landasan persiapan strategis yang kuat dan sistematis di dunia usaha. Kualitas pelayanan kini disadari sebagai aspek penting dalam pertahanan bisnis karena kepuasan konsumen sangat bergantung padanya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai totalitas, kualitas pelayanan merupakan perwujudan dari totalitas keunggulan produk atau jasa yang disesuaikan untuk memenuhi ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan, di mana kecepatan, keandalan, dan empati menjadi standar. Tjiptono & Chandra (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang buruk berdampak langsung pada penurunan loyalitas anggota.

Koperasi merupakan pilar fundamental ekonomi kerakyatan yang strategis untuk pemerataan kesejahteraan. Koperasi diuntut untuk bertransformasi dari sekedar lembaga simpan-pinjam menjadi bisnis yang kompetitif. Salah satu contohnya adalah Koperasi Anja Lestari di bawah naungan PT. Austindo Nusantara Jaya Agri Siais (ANJAS). Koperasi ini berfungsi sebagai penopang logistik (pemuatan sembako) dan finansial (layanan pinjaman) bagi karyawan Anggota yang merupakan karyawan dengan beban kerja tinggi, mereka menuntut sistem yang cepat dan praktis.

Permasalahan ini penting menurut riset Kotler & Keller (2021) ketidakpuasan pelanggan yang tidak tertangani akan menyebar 3 kali lebih cepat dari mulut ke mulut dibandingkan pengalaman baik biasa didapatkan. Hal ini beresiko menurunkan kepercayaan kepada pengurus anggota koperasi anja lestari.

METODE PENELITIAN

Dalam upaya menjawab rumusan masalah, penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan rancangan asosiatif

kausal. Sesuai dengan metodologi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya hubungan serta mengukur seberapa besar dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota. Lokasi pelaksanaan penelitian ini bertempat di PT. Austindo Nusantara Jaya Agri Siais, yang secara administratif terletak di Kelurahan Pardomuan, Kecamatan Angkola Selatan, Kabupaten Tapanuli Selatan

Guna mendapatkan data yang akurat, metode stratified random sampling digunakan untuk mendapatkan 50 responden sebagai subjek penelitian yang terdiri dari karyawan dari karyawan bagian divisi dari divisi 1-10 kemudian karyawan kantor, klinik dan pks.

Data dikumpulkan menggunakan alat ukur berupa angket tertutup yang disusun mengacu pada indikator-indikator variabel terkait. Instrumen penelitian tersebut memuat total 30 poin evaluasi, yang terbagi rata masing-masing 15 pernyataan untuk variabel bebas dan variabel terikat, di mana setiap butir dinilai menggunakan skala tiga pilihan jawaban yang mencakup kategori setuju, ragu-ragu, dan tidak setuju.

Teknik analisis data

Pendekatan statistik dalam penelitian ini diolah melalui aplikasi SPSS versi 25, yang meliputi perhitungan statistik deskriptif untuk mean dan standar deviasi. Sebelum melakukan pengujian inti, dilakukan validasi melalui uji prasyarat analisis mencakup normalitas dan linearitas data. Adapun signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dihitung menggunakan analisis regresi linear sederhana serta rumus korelasi Product Moment

Pengujian hipotesis menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan rumus

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = banyak data

X = skor variabel bebas (kualitas pelayanan)

Y = skor variabel terikat (kepuasan anggota)

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara X dan Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat Y

Untuk menguji validitas hubungan antarvariabel, peneliti membandingkan parameter r-hitung dan r-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 serta mempertimbangkan nilai signifikansinya. Output dari SPSS versi 25 menunjukkan angka korelasi mencapai 0,455, di mana nilai ini lebih besar dari r-tabel (0,278) dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan adanya pengaruh positif yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Anja Lestari

Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Berdasarkan kriteria statistik, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota masuk dalam kategori cukup kuat atau sedang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari riset ini adalah menganalisis kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Anja Lestari PT. Austindo Nusantara Jaya Agri Siais. Melalui proses pengumpulan data menggunakan kuesioner terhadap 50 responden, diperoleh gambaran menyeluruh

mengenai variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 1 Data Variabel X dan Variabel Y

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
X	50	32.96000	4.97734
Y	50	33.54000	5.41807
Valid N (listwise)	50		

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Product Moment
Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.455**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	50	32
Y	Pearson Correlation	.455**	50
	Sig. (2-tailed)	.001	1
	N	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Perubahan ini tetap konsisten dengan temuan dalam sumber yang menyatakan bahwa nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima,. Hubungan tersebut juga dibuktikan secara statistik melalui nilai r-hitung (0,455) yang lebih besar dari r-tabel (0,278).

Berdasarkan hasil pengujian regresi, ditemukan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah senilai 20,7%, mengacu pada perolehan angka R^2 sebesar 0,207. Adapun sisa pengaruh sebesar 79,3% dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti di PT. Austindo Nusantara Jaya Agri Siais ini

Penelitian ini membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan para anggota. Berdasarkan analisis data, kekuatan hubungan antarvariabel tersebut tergolong dalam kategori cukup kuat. Temuan tersebut

menunjukkan bahwa pemenuhan ekspektasi anggota sangat bergantung pada standar kualitas layanan yang mereka terima saat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak koperasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan adanya dampak nyata dari variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di Koperasi Anja Lestari PT. ANJAS tahun anggaran 2025–2026. Fakta lapangan menunjukkan angka korelasi 0,455 yang lebih tinggi dibandingkan nilai kritis tabel (0,278), disertai nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 20,7% yang memberikan dasar bagi diterimanya hipotesis kerja (H_a) dalam studi ini.

Pelayanan yang berkualitas membuat anggota merasa betah dan percaya untuk kembali lagi ke koperasi. Hal ini menjadi keuntungan bagi koperasi karena anggota yang puas biasanya akan menceritakan pengalaman baiknya dan mempromosikan layanan tersebut kepada teman-temannya secara sukarela

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Teknik Sampling Kelompok)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang Prasetyo. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

BPS (Badan Pusat Statistik). (2024). *Laporan Kontribusi Koperasi terhadap PDB Nasional*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Dharmawan, Aditya & Ratna Sari. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di PT Sinar Mas Agro Resources and Technology (SMART) Tbk". *Jurnal Riset Manajemen Korporasi*.

Indriani, Maya. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap

Kepuasan Anggota Dana Pinjam Karyawan di PT Perkebunan Nusantara (PTPN) IV". *Jurnal Ekonomi & Manajemen Perkebunan*.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2022). *Manajemen Pemasaran: Perspektif Ekonomi dan Perilaku Konsumen*. Pearson Airlangga.

Kurniawan, Hendra & Lestari Wahyuni. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Sejahtera". *Jurnal Agribisnis dan Ekonomi Pertanian*.

Sandu Siyoto. (2016). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Siregar, Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik. (2016). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2022). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.