

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA**

(Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)

Fathin Muhammad (20120430273)

Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kampus Terpadu UMY Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Indonesia

Email : Fathin.muhammad86@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota BMT Batik Mataram kecamatan Wirobrajan tahun 2017. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu citra (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Variabel dependennya adalah kepuasan anggota (Y).

Subjek dalam penelitian ini adalah anggota yang menggunakan jasa di BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarkan langsung ke anggota sebanyak 61 kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen baik citra maupun kualitas pelayanan keduanya memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Anggota.

Kata Kunci : BMT, Citra, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of image and service quality on the satisfaction of Members of BMT Batik Mataram in Wirobrajan District in 2017. This analysis uses independent variables namely image (X1) and service quality (X2). The dependent variable is member satisfaction (Y).

Subjects in this study were members who used services at BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Samples were carried out using purposive sampling method. Data collection was done by questionnaires distributed directly to members as many as 61 questionnaires. This study uses multiple linear regression analysis to see the effect of independent variables on the dependent variable both partially and simultaneously.

The results of this study indicate that both independent image and service quality variables both have a positive and significant effect both partially and simultaneously on the dependent variable Member Satisfaction.

Keywords: BMT, Image, Service Quality, Member Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada Saat ini Indonesia menjadi salah satu target pasar terbesar dalam berjalannya masyarakat ekonomi ASEAN (MEA) (Lestarini, 2015) , Para investor dan pekerja dari luar berbondong-bondong untuk mencoba peruntungan dalam meraup pasar maupun pekerja yang

mencari lahan untuk bekerja dengan kesempatan yang lebih besar di Indonesia, dalam persaingan ini negara Indonesia juga harus gencar dalam menyikapi persaingan global tersebut, maka perlu adanya pembangunan nasional, terutama dalam pembangunan ekonomi, pembangunan ini adalah upaya dalam meningkatkan semua aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang merupakan proses pembangunan diseluruh sistem penyelenggara negara demi terwujudnya apa yang telah dicita – citakan oleh bangsa Indonesia

Bangsa Indonesia memiliki beberapa kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga kekuatan ekonomi tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk menciptakan kehidupan masyarakat adil dan makmur serta keadaan ekonomi yang kokoh, ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling mendukung satu sama lain sehingga tercipta hubungan kerjasama yang secara efektif dan memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi bangsa Indonesia. salah satu sektor kekuatan ekonomi Indonesia adalah koperasi sebagai penunjang kekuatan ekonomi mikro dalam masyarakat menengah kebawah yang harus secara terus menerus didorong agar berkembang, Hal tersebut dikarenakan usaha kecil mikro sudah jelas terbukti memiliki kemampuan bertahan dalam menghadapi krisis yang tinggi. Ketika krisis ekonomi sedang dialami oleh negara-negara ASEAN tidak terkecuali Indonesia pada tahun 1997-1998 lalu, sektor bisnis properti mengalami keterpurukan yang tergolong mendalam sementara sektor usaha mikro dapat tetap mampu berdiri. Usaha mikro pula lah yang mampu tetap mempertahankan Indonesia tidak semakin terpuruk (kompas, 2009), maka dari itu koperasi dituntut untuk bisa terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih besar lagi.

Didalam koperasi terdapat berbagai macam unit usaha yang biasa dikelola salah satunya adalah jasa lembaga keuangan syariah. Sebagai jasa lembaga keuangan syariah dalam koperasi

ada BMT yang disingkat dari Baitul Maal Wa Tamwil atau dalam bahasa Indonesia disebut Balai Mandiri Terpadu adalah lembaga yang melayani jasa pembiayaan keuangan dalam skala mikro yang diperuntukan bagi masyarakat yang ingin memulai ataupun memperbesar usahanya. Sistem oprasional yang ada di BMT layaknya seperti koperasi pada umumnya tetapi juga terdapat prinsip – prinsip syariah yang diterapkan di dalamnya, pada saat ini BMT tumbuh semakin maju, sehingga yang tadinya BMT hanya sebatas memberikan peminjaman dana sekarang dapat mengadakan pelayanan penghimpunan dana dari para masing – masing anggota

Munculnya BMT membuat usaha – usaha kecil dapat lebih berkembang dengan adanya kehadiran jasa pembiayaan skala mikro yang dilakukan BMT. Dengan melihat fakta bahwa Indonesia adalah Negara yang masih berkembang maka membutuhkan modal yang besar dalam menghidupkan roda perekonomian pada sektro *riil* supaya menjadi lebih produktif, dengan adanya BMT diharapkan dapat menjadi solusi dalam memberikan pembiayaan dan pembinaan kepada masyarakat yang sulit melakukan pinjaman dari lembaga jasa keuangan baik itu perbankan konvensional maupun syariah, Sampai 2015, BMT dalam menyalurkan dana ke masyarakat untuk kegiatan produktif telah mencapai Rp 3,6 triliun dengan total aset mencapai Rp 4,7 triliun (republika.co.id, 22/03/2015). Besarnya dana yang telah disalurkan BMT, sebagai gambaran masyarakat sangat membutuhkan permodalan untuk bisa menghidupkan usaha mereka di berbagai sektor.

Sejak adanya deregulasi dibidang moneter dan keuangan, BMT sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia semakin berkembang pesat dan semakin bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, dengan kondisi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan mikro yang semakin banyak apalagi dengan lembaga keuangan makro yang juga mulai menyasar pasar mikro seperti yang diungkapkan oleh Ketua Umum Majelis Pengurus

Pusat Perhimpunan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) (Moh.Nadlir, 2017), maka dari itu BMT haruslah memiliki sesuatu yang berbeda dan sesuatu itu dapat menjadi keunggulan dari BMT itu sendiri sehingga sulit untuk di tiru oleh para kompetitornya. Dalam keberlangsungan BMT sebagai lembaga keuangan, kualitas jasa maupun pelayanan yang diberikan oleh BMT kepada para anggotanya dapat menjadi salah satu bentuk *competitive advantage* yang sangat penting. Oleh karena itu guna memberikan pelayanan yang terbaiknya, setiap lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan selain bank akan mengerahkan usaha yang maksimal demi memberikan pelayanan yang paling optimal secara kualitas maupun kuantitas agar tidak kalah dalam persaingan ini. Pada umumnya kualitas jasa atau mutu yang diterima oleh anggota ataupun konsumen mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2006: 15) jasa adalah kegiatan, kepuasan atau manfaat yang ditawarkan untuk ditransaksikan, yang dalam hal ini BMT sebagai lembaga penyedia jasa keuangan.

Kualitas pelayanan dapat memiliki banyak kriteria dan sangatlah bergantung pada konteksnya sehingga pengertian akan kualitas pelayanan pun dapat berbeda bagi setiap orang. Definisi akan kualitas telah banyak di paparkan oleh para pakar tentang bidang tersebut yang mendefinisikan kualitas menurut sudut pandang masing masing pakar. Goets dan Davis dalam Tjiptono (2006: 51) menjelaskan bahwa kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan proses, manusia,jasa,produk dan lingkungan yang melebihi ataupun memenuhi harapan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka berefek dengan meningkatnya kepuasan anggota, sedangkan jika kualitas pelayanan yang diberikan sebaliknya yaitu buruk maka akan berefek kepada tingkat kepuasan anggota yang rendah.

Untuk dapat maju dan berkembang BMT sebagai jenis usaha jasa lembaga keuangan dari koperasi harus membuktikan bahwa lembaga tersebut dapat dipercaya dan harus memiliki

citra yang positif dimata masyarakat, dalam sebuah badan usaha atau lembaga keuangan, citra menjadi sesuatu yang sangat penting, maka dari itu dalam persaingan BMT membutuhkan perhatian khusus untuk bagaimana membuat citra yang dapat menguntungkan badan usaha dan tidak cukup hanya mengesampingkan kesan yang buruk dari publik, Sukatendel dalam Soemirat dan Ardianto (2003:112) menjelaskan citra itu perlu dibangun supaya mendapatkan pandangan yang mempunyai nilai positif dari pihak lain. Dalam organisasi maupun perusahaan, citra menjadi suatu modal yang penting karena dengan adanya citra yang baik di mata masyarakat, akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra yang baik ataupun buruk dapat mempengaruhi nilai yang anggota rasakan. Dengan memiliki citra yang baik dapat mendukung BMT lebih berkembang. Istijanto, (2005) menjelaskan bahwa perusahaan yang telah membangun reputasi atau citra yang baik dapat meningkatkan kemampuan bersaing dengan kompetitornya, serta dapat meningkatkan etos kinerja karyawan, dan loyalitas pelanggan semakin tinggi. Jika BMT telah membangun citra yang baik maka tingkat kekuatan bersaingnya semakin tinggi dan semangat kinerja para pengurus akan menjadi bertambah sehingga berimplikasi meningkatkan kepuasan anggota sebagai pengguna jasa.

Kotler dalam Tjiptono (2006: 146) menjelaskan bahwa yang disebut dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan seseorang ketika ia membandingkan kesesuaian harapan yang diinginkan dengan hasil (kinerja) yang ditujukan kepada dirinya . Rangkuti dalam (Atmawati, 2004) menyebutkan bahwa sebuah respon pelanggan kepada ketidak – sesuaian antara tingkat harapan sebelumnya dan kinerja nyata yang dirasakan setelah pemakaian adalah penjelasan dari apa itu kepuasan pelanggan. Beberapa factor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan diantaranya adalah persepsi atau citra dari kualitas jasa, harga, kualitas produk serta factor – factor lain yang bersifat pribadi ataupun bersifat

situasi sesaat. Dari beberapa faktor yang menentukan kepuasan pelanggan tersebut, ada faktor persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang kemudian dapat dijabarkan menjadi terfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: empati (empathy), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), dan bukti fisik (tangibles). Maka dari penjabaran di atas, kedua hal tersebut baik citra maupun kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan anggota

Beberapa penelitian tentang pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra terhadap kepuasan anggota koperasi melalui keputusan pembelian sudah pernah dilakukan pada penelitian di KUD Mekar, dijelaskan dalam hasil penelitian tersebut bahwa adanya pengaruh baik secara tidak langsung maupun secara langsung dari variabel kualitas pelayanan koperasi dan Citra koperasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening, namun peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena berbeda baik dari sisi jenis koperasi, baik dalam lokasi penelitian, kuisioner yang digunakan, maka dengan demikian sangat memungkinkan hasil dari penelitian ini juga akan berbeda

BMT Batik Mataram yang terletak di kecamatan Wirobrajan di jalan Kapten Piere Tandean merupakan sebuah koperasi jasa keuangan yang saat ini sedang berkembang, BMT ini merupakan salah satu wadah dalam membantu para pemilik modal kecil untuk berdayakan sehingga mendapatkan keuntungan bagi pemilik maupun bagi calon pengguna modal yang membutuhkan pendanaan mikro ini, dalam pelayanan yang dibutuhkan bagi setiap anggota, serta citra yang harus dibangun untuk memenuhi kepuasan para anggota maka BMT Batik Mataram perlu melakukan langkah perbaikan atau peningkatan secara terus menerus dalam

hal pelayanan dan citra BMT agar bermanfaat untuk kemajuan BMT Batik Mataram dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)”**.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner yang disebar kepada anggota BMT Batik Mataram pada tahun 2017 bulan juni. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS 16. Obyek penelitian dari seluruh anggota BMT Batik Mataram yang diwakili oleh 61 sampel dari 162 populasi.

Metode analisis ini mencakup analisis regresi berganda menggunakan Uji Coba Instrumen, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis. Teknik penafsiran model menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen. Uji asumsi klasik menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas, dan Uji hipotesis menggunakan Uji Koefisien determinasi (R^2), Uji Simultan (uji F), dan Uji Parsial (uji T). Model dasar yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

R_{xy} : koefisien korelasi X dan Y

N : banyaknya subjek

$\sum XY$: skor hasil perkalian X dan Y

$\sum X$: jumlah X1

$\sum X^2$: jumlah kuadrat

$X \sum Y$: jumlah Y

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat Y

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas tinggi apabila r lebih besar atau sama dengan 0,3". Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sah (Sugiyono, 2010 : 152)

Hasil dari uji validitas instrumen yang dilakukan kepada 61 responden setelah dilakukakn perhitungan menggunakan SPSS, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Valid	Gugur
Citra	1,2,3,4,9,10,11,12,13,14,15,16,17	4
Kualitas Pelayanan	1,2,3,6,7,8,10,11,12,13,14,15,16,17,18	3
Kepuasan Anggota	2,3,4,5,6,7,8,10,11	2
Jumlah Butir	37	9

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas menunjukkan butir soal dari masing - masing variabel yang lolos uji Validitas total 37 dari 45

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen dikatakan reliabel jika rhitung lebih besar atau sama dengan r tabel dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r hitung dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika rhitung $\geq 0,600$.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
Citra Koperasi	0,916	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kualitas Pelayanan	0,929	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kepuasan Anggota	0,937	Reliabel dengan kategori sangat tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti memiliki reliable dengan kategori sangat tinggi

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Dari uji normalitas data yang telah dihitung didapatkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Ditunjukkan dengan nilai Asymp sig yang lebih dari 0,05. Hasil dari uji normalitas tersebut seperti yang terdapat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hasil uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30491815
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.084
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.653
Asymp. Sig. (2-tailed)		.788

Tabel tersebut menunjukkan nilai Asymp Sig sebesar 0,788. Hasil tersebut menunjukkan bahawa data yang diperoleh dari setiap variabel berdistribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas sudah terpenuhi, dengan terpenuhinya uji prasyarat tersebut, maka analisis bisa dilakukan dengan statistic parametrik.

2. Uji multikolinierita

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antara variabel bebas. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat Variance inflation factor (VIF). Hasil dari uji multikolinieritas yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	tolerance	VIF	Kriteria
X1 (Citra)	0,868	1,152	tidak terjadi multikolinieritas
X2 (kualitas)	0,868	1,152	tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 4. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa tidak terjadinya multikolinieritas pada hubungan variabel penelitian ini.

3. Uji heterokedastisitas

Ghozali (2005) menjelaskan bahwa pengujian adalah bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut terjadi homoskedastisitas, Tetapi jika variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas.

Di dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser, Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen. Hasil uji Glejser dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	-1.674	2.084		-0.803	0.425
CITRA	0.032	0.035	0.126	0.91	0.367
KUALITAS PELAYANAN	0.019	0.034	0.079	0.566	0.574

Jika variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen dengan tingkat kepercayaan dibawah 5%, berarti ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.

Tabel 6 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Citra	0.367	Tidak ada heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0.574	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glesjer pada tabel diatas menunjukkan nilai probabilitas signifikansinya diatas 5%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat adanya heteroskedastisitas.

C. Uji Hipotesis

1. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam Basuki dan Yuliadi (2014:101), Nilai R^2 pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel

independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka nilai R^2 akan semakin besar. Karena itulah digunakan $R^2_{adjusted}$ pada analisis regresi linier berganda dan digunakan R^2 pada analisis regresi sederhana.

Hasil Uji Koefisien determinasi dengan tingkat Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	0.624	0.611	1.327	1.79

sumber : Data Primer yang diolah

Koefisien determinasi ($R^2_{Adjusted}$) yang terlihat pada tabel diatas mengindikasikan kemampuan persamaan regresi berganda untuk menunjukkan tingkat penjelasan model terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ($R^2_{Adjusted}$) adalah 0.611 atau 61.1%, ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam hal ini adalah variabel Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota sebesar 61.1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38.9% (100% - 61.1%) dijelaskan oleh faktor – faktor lain diluar penelitian.

2. Uji simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap

variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan spss 17.0.

Hipotesis :

H_0 = Bila probabilitas $\beta_i > 0.05$ artinya tidak signifikan

H_1 = Bila probabilitas $\beta_i < 0.05$ artinya signifikan

Pada tabel dibawah ini adalah hasil uji pengaruh simultan dengan Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Pengaruh Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 ^a
Residual	102.169	58	1.762		
Total	271.77	60			

Sumber : Data primer yang diolah

Dilihat pada tabel diatas, hasil uji signifikansi variabel independen (X) dapat mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F test sebesar 48.141 dan signifikan sebesar $(0.000) < \alpha (0.05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti variabel Citra dan Kualitas Pelayanan secara stimultan memiliki pengaruh terhadap variabel tingkat Kepuasan Anggota.

3. Uji Parsial (uji T)

Untuk pengujian hipotesis pertama sampai pengujian hipotesis ke tiga dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan tingkat Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Pengaruh Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.697	3.551		.196	.845
Citra	.368	.06	.532	.159	.000
Kualitas Pelayanan	.286	.059	.422	4.883	.000

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil olahan tersebut, maka dapat dirumuskan persamaan regresi adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan sebesar 0.697 (0,368 Citra + 0,286 Kualitas Pelayanan)

a. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan tabel, Citra memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.368 menunjukkan variabel Citra BMT bernilai positif dengan signifikansi sebesar $0.000 > \alpha 0.05$ sehingga secara parsial variabel Citra terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Anggota. Jadi berdasarkan hal tersebut hipotesis

1 diterima yaitu pengaruh Citra berdampak positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

b. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan tabel, Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,286 menunjukkan variabel tingkat Kualitas pelayanan bernilai positif dengan signifikansi sebesar $0,00 > \alpha 0.05$ sehingga secara parsial variabel Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel Kepuasa Anggota. Jadi, berdasarkan hal tersebut hipotesis 2 diterima yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

Tabel 10 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Hasil
H ₁	Citra BMT berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	Diterima
H ₂	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	Diterima

Sumber : Data Primer yang diolah

D. Pembahasan

Penelitian ini menguji ada tidaknya pengaruh Citra BMT , dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. Berdasarkan pada pengujian empiris yang telah dilakukan terhadap beberapa hipotesis dalam penelitian, hasilnya menunjukkan bahwa

semua variabel independen di atas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Anggota)

Hasil persamaan regresi pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang positif, maka variabel independen tersebut dapat berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

1. Pengaruh citra terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai *alpha* 0,05 menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima ditandai dengan koefisien regresi untuk variabel Citra BMT mendapat respon positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota yang mengindikasikan bahwa tingkat Citra BMT yang semakin baik akan memiliki tingkat Kepuasan Anggota yang tinggi pula .

Semakin tinggi Citra yang dibangun oleh BMT Batik Mataram maka berbanding lurus dengan Respon Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram, hal ini ditunjukkan dengan perolehan data kuisioner dalam butir pertanyaan tentang Citra yang dimiliki oleh BMT Batik Mataram menurut para nasabahnya dalam kategori baik dengan persentase sebanyak 47,54% atau sebanyak 29 dari 61 responden.

Citra yang dimiliki oleh BMT Batik Mataram sendiri menurut para anggota yaitu memiliki tanggung jawab yang bagus dalam menanggapi setiap keluhan para anggota, menempati lokasi yang strategis, mampu menjalin hubungan yang baik dengan anggota serta memiliki respon yang cepat disetiap complain yang diberikan mengenai masalah pelayanan. Dalam sisi lain, ada beberapa hal yang kurang dari Citra BMT menurut para

anggota yaitu pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan harapan para anggota, bagi hasil yang diterapkan masih kurang terjaungkau dan dirasa memberatkan oleh para anggota dari hal ini dapat menjadi catatan untuk evaluasi bagi BMT kedepannya supaya tetap menjaga para anggota tetap loyal kepada BMT dengan menampung harapan anggota yang ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal serta bagi hasil yang lebih ringan dan tidak memberatkan.

Penelitian ini membuktikan hipotesis pertama diterima, yaitu Citra BMT memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Oleh karena itu apabila BMT ingin meningkatkan Kepuasan Anggotana, maka Citra Koperasi harus semakin ditingkatkan.

Hal ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Stefanus Riski Kresna tahun 2011 “Pengaruh Citra Koperasi Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Segarbo Kecamatan Bode Kabupaten Pematang” dari hasil penelitian dihasilkan bahwa variabel Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil penelitian, membuktikan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai *alpha* 0,05 menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima ditandai dengan koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan mendapat respon positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota, mengindikasikan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan yang semakin baik akan memiliki tingkat Kepuasan Anggota yang baik pula.

Semakin baik kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram maka berbanding lurus dengan respon Kepuasan Anggota BMT Batik, dan dari data quisioner yang diperoleh tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan menurut para anggota dalam kategori kurang dengan persentase responden sebanyak 36,07% atau sebanyak 22 dari 61 responden.

Dari hasil pertanyaan quisioner, dalam hal bukti fisik pelayanan para anggota merasakan belum adanya alat hitung uang dan pedeteksi keaslian uang sehingga memperlambat transaksi yang menyebabkan pengurus belum bisa memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota dalam hal ini dapat menjadi catatan evaluasi oleh BMT untuk mempertimbangkan pengadaan alat bantu dalam operasional pelayanan apabila dirasa memang perlu untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat dan mendapat jaminan keaslian uang dari hasil transaksi sehingga para anggota lebih mendapat pelayanan yang memuaskan

Penelitian ini membuktikan hipotesis kedua diterima, yaitu Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Anggota, oleh karena itu apabila BMT ingin meningkatkan Kepuasan Anggota maka Kualitas Pelayanan BMT harus ditingkatkan

Hal ini relevan dengan penelitian Achmad Zaeni pada tahun 2007 “pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang”. Dalam skripsi diketahui semua indikator Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

3. Pengaruh citra BMT dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Anggota

Hasil analisis yang diperoleh didapat bahwa Kepuasan Anggota pada BMT Batik Mataram menunjukkan dalam kategori kurang dengan persentase 46,62% atau sebanyak 26 dari 61 responden yang mengungkapkan tingkat Kepuasan nya pada kategori kurang sehingga apa yang dirasakan anggota dari 2 hal diatas baik Citra BMT maupun Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk dijadikan perbaikan dalam manajemen pengelolaan BMT Batik Mataram kedepannya dan diharapkan dapat berimplikasi dengan meningkatnya kepuasan anggota kepada BMT agar BMT kedepannya dapat semakin berkembang lebih baik lagi serta dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan berpengaruh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan BMT Batik Mataram . ditunjukkan dengan (R^2 Adjusted) yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0.05.

Secara simultan kedua variabel bebas memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh dengan pengaruh sebesar 61.1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38.9% (100% - 61.1%) adalah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui pengaruh parsial masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram yaitu, pengaruh variabel Citra BMT sebesar 36.8% dan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 28.6% . Hal ini membuktikan bahwa variabel Citra BMT menurut para anggota

memiliki pengaruh lebih besar terhadap Kepuasan anggota BMT Batik Mataram dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Stefanus Riski Kresna (2011) dengan hasil penelitian bahwa Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BMT Batik Mataram pada tahun 2017. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan berpengaruh pada variabel Citra BMT terhadap perubahan variabel Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram dengan persentase sebesar 36,8 persen.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan berpengaruh pada variabel Kualitas pelayanan terhadap perubahan variabel Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram dengan persentase sebesar 28,6 persen.

3. Secara simultan Citra BMT dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Anggota
4. Secara keseluruhan penelitian didapatkan nilai R^2 sebesar 0.611 . Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Anggota sebesar 61.1 persen dapat diterangkan oleh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama memiliki pengaruh. Sedangkan sisanya 38.9 persen diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada bab sebelumnya. Maka dari penelitian telah diketahui pengaruh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram. Penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan anggota BMT Batik Mataram, diantaranya adalah:

1. Mempertahankan Citra BMT yang telah mendapat kategori baik dari mayoritas para anggota, dan lebih aktif untuk mengetahui harapan dari anggota akan bentuk pelayanan maupun bagi hasil yang lebih baik dan saling menguntungkan
2. Memperbaiki kecepatan pelayanan anggota, serta melengkapi peralatan yang bisa lebih menunjang pelayanan transaksi baik itu alat hitung uang ataupun pendeteksi keaslian uang.
3. Peneliti selanjutnya perlu mencari lebih lanjut variabel – variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Anggota yang masih ada sebesar 38,9% pengaruh dari variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, M. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidikan : Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Andreassen, T. W. (1997). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industri Management*.
- Arifin Sitio, H. T. (2001). *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineke Cipta Bandung; PT. Remaja Karya.
- Diyanthini, N. P. (2014). Pengaruh Citra perusahaan, Promosi Penjualan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali*.
- Hadi, S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan. (2005). *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendar. (2010). *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta : Erlangga.
- Hendrajogi. (2000). *Koperasi Azas Azas, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Irawan, H. (2017, febuari 10). *Mengukur Citra Perusahaan*. Retrieved from frontfier: www.frontfier.co.id
- Joesron. (2005). *Manajemen Strategis Koperasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Brafindo.
- kompas. (2009, 11 20). *Bisnis dan Keuangan*. Retrieved April 5, 2018, from [kompas.com: https://edukasi.kompas.com/read/2009/11/20/11111565/berkat.ukm.Indonesia.tahan.krisi.s.ekonomi](https://edukasi.kompas.com/read/2009/11/20/11111565/berkat.ukm.Indonesia.tahan.krisi.s.ekonomi)
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. A. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. a. (1997). *Marketing Management: Anlysis, Planning, Implementation and Kontrol. 8td ed. Englewood Cliffs*. New Jersey Prentic Hall International ,Inc.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Lestarini, A. H. (2015, November 24). *Ekonomi*. Retrieved april 5, 2018, from Metronews: <http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/11/24/194238/Indonesia-akan-jadi-pasar-terbesar-di-mea>
- M, A. L. (2002). *Teori dan Profesi Kehumasan* . Jakarta: Bumi Aksara.
- M.D, S. (1985). *Koperasi Indonesia*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Mardiyatmo. (2005). *kewirausahaan untuk tingkat SMK 2 edisi kurikulum 2004*. Jakarta: Yudistira.
- Mastuti., R. T. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Moh.Nadlir. (2017, Mei 5). *Nasional Kompas*. Retrieved from Kompas: <https://nasional.kompas.com/read/2017/05/05/15061711/ada.serbuan.lembaga.keuangan.mikro.pertumbuhan.bmt.stagnan>
- Muhson, A. (2005). *Aplikasi Komputer*. In *Diklat*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction (Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Setyadharma, A. (2010). *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0*. In *Diklat*. Universitas Negri Semarang.
- Soleh Soemirat, E. A. (2003). *Dasar - Dasar Public Relation*.
- Statistika untuk penelitian*. (2007). bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, J. (2009). *Dimension Quality of Service Influence Satisfaction in the Hotel (A Case study an examination of the transaction Model in Service Industri)*. *International Seminar on Industrial Engineering and Management*. ISSN : 1978-774x Proceeding.
- Sutisna. (2001). *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Edisi Kedua Jilid Pertama*. Bandung: Remaja Posdaya.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang - undang RI nomor 25 tahun 1992 tentang koperasi. (n.d.).
- Usamara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Asmara Books.

