

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sejarah Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama

CU (*Credit Union*) berasal dari bahasa latin yaitu "*credo*" atau "*credere*" yang memiliki arti percaya dan "*union*" berasal dari bahasa inggris yaitu kumpulan/ gabungan, jadi *Credit Union* merupakan kumpulan/gabungan orang-orang percaya yang bersepakat untuk menabungkan uang mereka dengan bunga yang layak serta untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Koperasi pertama kali didirikan oleh F.W Raiffeisen seseorang walikota Jerman yang sangat peduli dengan nasib orang miskin pada tahun 1818-1888. Masuk ke negara Indonesia pada tahun 1929-1999 yang dibawa oleh misionaris yaitu Pater Albrecht Karem Arbie, SJ. Rintisan gerakan *Credit Union* 1968-1969 yang terus berkembang sampai sekarang seperti yang saat ini dikembangkan oleh Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama (Wawan, 2022).

a. Badan Hukum

Koperasi CU (*Credit Union*) Karya Bersama ini berlokasi di Dusun Dorok, Desa Manggis, Kecamatan Puncu, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Wilayah kerja meliputi Kabupaten Kediri hal ini berdasarkan badan hukum **KSU : No. 286 / BH / KDK. 13. 17 / X / 1999**. Perubahan Anggaran Dasar Nomor 54 Tahun 2006 dan diubah kembali pada tanggal 18 Desember 2013 dengan Nomer perubahan **518 / PAD / BH / XVI.9 / 39 / 2013**. Dengan status badan hukum yang jelas dan legal, maka CU Karya Bersama mempunyai landasan yang kuat untuk mengelola badan usaha ini.

b. Visi Misi**– Visi**

Terwujudnya lembaga keuangan yang sehat, kuat, aman dan terperaya

– Misi

1. Meningkatkan Profesionalisme dan kompetensi pengurus, pengawas dan manajemen
2. Menciptakan lembaga keuangan yang sehat melalui tertib administrasi dan transparansi keuangan
3. Menjalankan sistem manajemen operasional dengan menjalankan prosedur
4. Menjalin hubungan kerjasama di dalam jaringan dan dinas koperasi
5. Menjalankan nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi
6. Menciptakan usaha kelompok anggota yang bernilai ekonomis dan saling menguntungkan.

– Moto

Maju dan sejahtera bersama anggota

c. Dewan Pendiri

Walaupun rintisan Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama sudah dipersiapkan sejak lama, namun berdasarkan dokumen yang disepakati bersama maka Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama ini berdiri pada tanggal 23 Agustus 2003 oleh teman-teman yang tergabung dalam dewan pendiri. Dewan pendiri bukanlah pengurus, melainkan orang yang merintis dan memprakarsai berdirinya Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama. Dewan pendiri

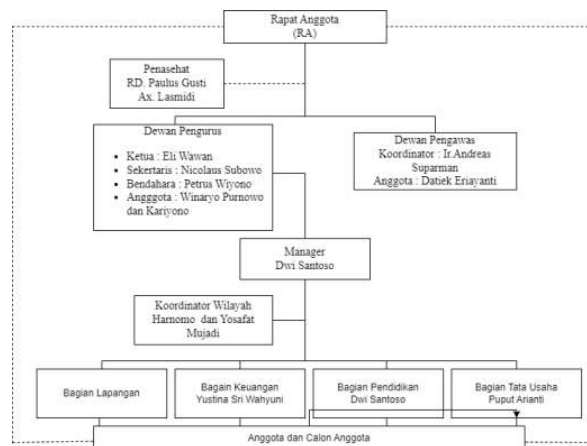
akan menjadi dewan pengarah dalam gerakan koperasi, menyiapkan terbentuknya sebuah kepengurusan dan mengadakan pelatihan untuk calon pengurus baru.

Berikut adalah dewan pendiri Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama:

1. Romo P.Kusnugroho, Pr
2. Bapak Alexander Lasmidi
3. Bapak Ir. Andreas Suparman
4. Bapak Gregorius Dwi Santoso
5. Bapak Suliyanto

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi baik secara posisi maupun tugas demi menacapai tujuan bersama. Berikut ini adalah struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama:



Gambar 1. Struktur Organisasi KSP CU Karya Bersama

Sumber: KSP CU Karya Bersama

2.1.2 Koperasi

a) Defiasi Koperasi

Koperasi berasal dari bahasa Latin yaitu “*coopere*” yang dalam bahasa Inggris bisa disebut dengan *cooperation*. Comemiliki arti bersama dan *operation* berarti bekerja. Maka, bila disatukan berarti yaitu bekerja sama, kerja sama yang dimaksud di koperasi yaitu dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan dan memiliki tujuan yang sama. Koperasi adalah suatu gerakan ekonomi kerakyatan dan badan usaha yang berperan dalam membangun kesejahteraan masyarakat berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Adapun pengertian koperasi menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, yang menerangkan bahwa “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.” Dari pasal tersebut Suryokumoro, *et al.*(2020) menyimpulkan bahwa unsur-unsur pengertian dari koperasi merupakan badan usaha bukan ormas, Pendiri/pemilik adalah perorangan/individu atau badan hukum koperasi, Bekerja berdasarkan prinsip-prinsip dari koperasi dan berasaskan kekeluargaan, sebagai gerakan ekonomi dari rakyat

b) Jenis-jenis Koperasi

Adapun Jenis-jenis koperasi menurut UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian terdiri dari:

1. Koperasi Konsumen

Koperasi Konsumen menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan bidang menyediakan barang kebutuhan untuk para anggota dan non-anggota. Koperasi konsumen ini berperan dalam mempertinggi daya beli konsumen sehingga pendapatan riil anggota dapat meningkat. Pada koperasi konsumen ini, anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan/customer.

Adapun fungsi pokok dari koperasi konsumen adalah menyelenggarakan :

- a) Pembelian barang/jasa kebutuhan untuk para anggota yang dilakukan secara efisien, seperti membeli kebutuhan dalam jumlah yang lebih besar.
- b) Inovasi pengadaan, seperti sumber dana kredit dengan bunga yang diberikan yang lebih rendah, diantaranya dengan pemanfaatan dana bergulir, pembelian dengan diskon dan pembelian dengan kredit. (Fitri, 2022)

2. Koperasi Produsen

Koperasi produsen merupakan kegiatan usaha pelayanan bidang pengadaan sarana, pemasaran, dan faktor produksi serta pemasaran produksi yang dihasilkan oleh anggota kepada para anggota dan non-anggota. Anggota koperasi ini adalah pemilik (*owner*) dari koperasi produsen ini dan pengguna pelayanan, dimana para anggota koperasi produsen mengolah bahan baku/input untuk dijadikan barang jadi/output, sehingga dapat menghasilkan barang yang dapat diperjualbelikan, Memperoleh sejumlah keuntungan dari cara transaksi dan memanfaatkan kesempatan yang ada di pasar yang dapat diperjualbelikan, dan dapat memanfaatkan kesempatan pasar yang ada. Koperasi produsen berperan dalam menunjang ekonomi para anggota sehingga anggota merasakan manfaat

dari keberadaan koperasi produsen karena dapat meningkatkan produktivitas usaha anggota dan pendapatannya.

Koperasi produsen menjalankan beberapa fungsi, yaitu:

- a. Pembelian atau pengadaan bahan baku yang diperlukan oleh para anggota
- b. Pemasaran hasil produksi dihasilkan dari usaha anggota
- c. Proses produksi bersama atau pemanfaatan sarana produksi digunakan secara bersamaan
- d. Menanggung risiko secara bersama dan menyediakan kantor pemasaran bersama (Fitri, 2022)

3. Koperasi Jasa

Koperasi jasa ini menyelenggarakan kegiatan usaha dalam menyediakan pelayanan jasa nonsimpan pinjam yang diperlukan para anggota dan non-anggota. Identitas para anggota pada koperasi ini juga sebagai pemilik dan juga nasabah konsumen jasa dan/atau produsen jasa. Dalam status ini para anggota sebagai konsumen jasa, maka koperasi yang didirikan adalah koperasi pengadaan jasa. Sedangkan dalam status para anggota sebagai produsen jasa, maka koperasi yang didirikan adalah koperasi produsen jasa atau koperasi pemasaran jasa.

Sebagai koperasi pemasaran, koperasi melakukan fungsi memasarkan jasa hasil produksi dari anggota. Dalam penjenisan koperasi atas dasar cakupan pengelolaan bisnis (usaha) ada 2, yaitu jenis koperasi *Single Purpose* (satu usaha) dan *Multi Purpose* (banyak usaha). Koperasi dengan satu kegiatan usaha, contohnya yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Unit Desa (KUD), Koperasi Karyawan, Koperasi Bank Perkreditan Rakyat dan sebagainya.

Sedangkan koperasi yang lebih dari satu kegiatan usaha, sering disebut sebagai koperasi serba usaha. Misalnya koperasi pemasaran, dimana koperasi ini melaksanakan pemasaran produk barang maupun jasa. (Fitri, 2022)

4. Koperasi Pemasaran

Koperasi pemasaran merupakan kegiatan usaha memasarkan produk yang dihasilkan oleh anggota dan non-anggota. Koperasi pemasaran seringkali disebut koperasi penjualan. Di koperasi pemasaran identitas anggota sebagai pemilik dan penjual (*seller*) atau pemasar. Koperasi ini memiliki fungsi untuk menampung produk barang maupun jasa yang dihasilkan anggota untuk dipasarkan kepada konsumen. Anggota sebagai pemasok barang atau jasa kepada koperasinya. Bagi anggota, koperasi merupakan bagian terdepan dalam melakukan pemasaran barang ataupun jasa anggota produsen. Sukses fungsi pemasaran ini adalah mendukung tingkat kepastian usaha bagi anggota agar tetap berproduksi (Fitri, 2022)

5. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam menjalankan usaha simpan pinjam sebagai satu-satunya usaha yang melayani para anggota. Koperasi ini sering kali juga disejajarkan dengan koperasi kredit, koperasi ini memberikan layanan tabungan dan sekaligus memberikan kredit bagi anggotanya. Layanan ini menempatkan koperasi sebagai pelayanan anggota untuk memenuhi kebutuhan keuangan para anggota agar menjadi lebih baik dan lebih maju. Dalam koperasi ini anggotanya memiliki kedudukan identitas ganda sebagai pemilik dan nasabah. Dalam kedudukan sebagai anggota dapat melakukan kegiatan menabung dan meminjam

dalam bentuk kredit kepada koperasi. Sumber modal koperasi berasal dari tabungan para anggota koperasi dalam bentuk simpanan wajib, simpanan sukarela dan deposito.

Pada koperasi simpan pinjam ini adapun kegiatan yang dilakukan yaitu:

- a. Menghimpun dana dari para anggota,
- b. Memberikan pinjaman pada para anggota,
- c. Menempatkan dana pada koperasi simpan pinjam sekundernya.

c) Tata Kelola Koperasi Simpan Pinjam

Dengan adanya tata kelola koperasi supaya memudahkan penyelesaian pekerjaan secara efektif serta menguntungkan beberapa pihak.

Berikut dibawah merupakan tata kelola koperasi simpan pinjam saat ini :

1. Dewan Pendiri

Dewan pendiri bukanlah pengurus, melainkan sekelompok orang yang merintis dan memprakasai berdirinya koperasi simpan pinjam. Dewan pendiri harus mampu menjadi dewan pengarah dalam gerakan koperasi simpan pinjam. Dewan pendiri juga menyiapkan terbentuknya sebuah kepengurusan di koperasi simpan pinjam dan dewan pendiri yang mengadakan adanya pelatihan bagi calon pengurus baru. Menjadi dewan pendiri harus mampu menyelesaikan berbagai perselisihan yang mungkin akan terjadi. Apabila kekosongan dalam kepengurusan, maka dewan pendiri yang otomatis mengambil alih roda organisasi koperasi simpan pinjam sampai terbentuknya kepengurusan baru. Maka, menjadi dewan pendiri harus mampu menjaga stabilitas koperasi simpan pinjam agar sesuai dengan visi misi dan spiritualitas serta gerakan koperasi simpan pinjam.

2. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi simpan pinjam. Rapat anggota bertugas untuk menilai pertanggung jawaban pengurus, pengawas dan partisipasi anggota dalam tahun buku yang lalu serta menetapkan kebijaksanaan pengurus dalam tahun buku yang akan datang.

3. Dewan Pengurus dan Badan Pengawas

Dewan pengurus dan badan pengawas bertugas menjalankan roda organisasi dan merumuskan sebaai kebijakan serta menjalankan kebijakan yang digariskan serta mempertanggungjawabkan kepada anggota melalui rapat anggota

4. Penasehat

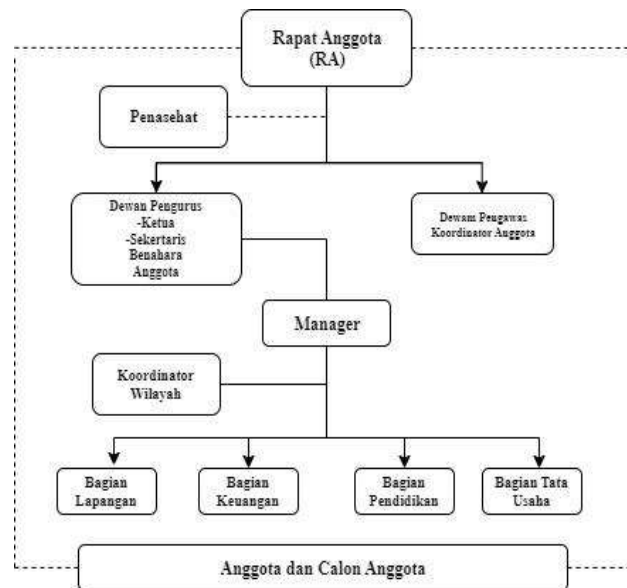
Demi kepentingan dan pengembangan koperasi, maka rapat anggota dapat membentuk dan mengangkat penasehat dan penasehat bisa diangkat dari anggota maupun luar anggota bila di pandang perlu.

5. Pengelola

Apabila usaha koperasi sudah cukup berkembang dan memungkinkan, maka pengurus dapat mengangkat pengelola yang diberikan wewenang dan kuasa untuk mengelola usaha koperasi serta bertindak untuk dan atas nama pengurus. Pengelola ini disebut sebagai manajer dengan staf manajerialnya. Manager bertugas untuk menjalankan dan mengelola usaha koperasi simpan pinjam serta menerjemahkan kebijakan pengurus dan pengawas dalam kegiatan oprasional harian dan bertanggung jawab kepada pengurus koperasi, sementara tempat pelayanan merupakan perangkat manager dan bertanggung jawa kepada manager.

d) Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam pasti memiliki struktur organisasi agar beroperasi dan membantu koperasi dalam mencapai tujuan dengan lebih efisien. Berikut struktur organisasi pada koperasi simpan pinjam:



Gambar 2. Struktur Organisasi
Sumber : KSP CU Karya Bersama

Dengan adanya struktur organisasi dapat menjelaskan jalur hubungan diantara para pengurus dan anggotanya. Dengan adanya struktur organisasi pekerjaan akan lebih mudah, lebih efektif serta menguntungkan untuk berbagai pihak.

e) Keanggotaan

Anggota koperasi simpan pinjam adalah setiap orang yang sudah membayar uang pendaftaran, simpanan kepemilikan (pokok dan wajib) sesuai

dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh koperasi dan di catat dalam KSPA (Kartu Simpan Pinjam Anggota). Selanjutnya, ada Anggota Luar Biasa yaitu orang yang terpilih atau ditunjuk oleh koperasi simpan pinjam karena jasa-jasanya kepada koperasi. Anggota Luar Biasa tidak memiliki hak suara tetapi bisa diangkat menjadi penasehat di jajaran kepengurusan.

Masa berakhir menjadi anggota koperasi simpan pinjam:

1. Anggota keluar karena keinginan sendiri dipotong 3% dari saldo simpanan kepemilikan.
2. Dikeluarkan karena melanggar aturan koperasi simpan pinjam dipotong 3% dari jumlah simpanan kepemilikan.
3. Meninggal dunia, simpanan dapat ditarik oleh ahli waris tanpa ada potongan biaya tambahan dan berhak mendapatkan dana sosial duka sesuai ketentuan yang berlaku.

f) Produk Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama

Menurut Kotler dan Armstrong (2022) produk didefinisikan sebagai apapun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, pengguna maupun konsumsi yang mungkin dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Setiap koperasi pasti memiliki produk yang dikenalkan kepada anggota dengan harap para anggota dapat menggunakan produk tersebut dengan baik.

Berikut produk-produk yang di berikan koperasi simpan pinjam kepada para anggota:

1. Simpanan Anggota

Simpanan anggota merupakan salah satu produk dari koperasi simpan pinjam. secara umum, simpanan koperasi ada 4 yaitu :

a. Simpanan Pokok

Simpanan pokok bagi anggota ini disetor pada waktu mendaftar untuk menjadi anggota dan tidak boleh diambil selama masih menjadi anggota koperasi simpan pinjam.

b. Simpanan Wajib

Simpanan wajib ini yang harus wajib dibayar perbulannya atau sekaligus dalam setahun oleh anggota kelipatan dari simpanan pokok dan tidak boleh diambil selama menjadi anggota.

c. Simpanan Kapitalisasi

Simpanan kapitalis merupakan simpanan yang dapat disetor setiap saat untuk memperbesar saham di koperasi simpan pinjam yang nominalnya tidak dbatasi dan untuk memperkuat modal lembaga serta untuk melihat keaktifan anggota.

d. Simpanan Khusus

Simpanan khusus ini merupakan simpanan kepemilikan berdasarkan kerelaan anggota guna menambah modal lembaga, saldo dan setoran simpanan

2. Simpanan Pendukung

Dalam koperasi simpan pinjam juga memilik simpanan pendukung untuk para anggota koperasi. Ada 6 macam simpanan pendukung yaitu :

a) Sijangka Pundi Bersama

Sinjangka pundi bersama merupakan simpanan berjangka dengan jangka waktu penyimpanan minimal 6 bulan.

b) Simpanan Bunga Harian (SIBUHAR)

Simpanan bunga harian merupakan simpanan anggota dan keluarga anggota dengan system bunga/jasa harian. Simpanan bunga harian ini dapat ditarik setiap saat pada hari kerja.

c) Simpanan Hari Tua(DHT)

Simpanan hari tua ini disiapkan untuk para anggota dan keluarga anggota yang ingin menata hari tua agar lebih terjamin.

d) Simpanan Pendidikan

Simpanan pendidikan ini di persiapkan untuk anak-anak anggota agar dapat melanjutkan pendidikannya tanpa harus terkendala oleh biaya.

e) Simpanan Hari Raya (SHR)

SHR merupakan simpanan yang diperuntukan bagi anggota dengan setoran dan hari yang sama dengan jasa pertahunnya. SHR ini hanya dapat diambil menjelang hari Raya Idul Fitri.

f) Sikreasi (Simpanan Rekreasi)

Sikreasi merupakan simpanan esidental bagi anggota untuk tujuan rekreasi. Setoran ini dapat dilakukan setiap hari kerja.

3. Pinjaman

Setiap koperasi simpan pinjam pasti akan memberikan jasa pinjaman untuk para anggotanya. Di dalam koperasi simpan pinjam yang boleh mengajukan hanya para anggota koperasi saja. Dalam koperasi simpan pinjam ada 3 macam pinjaman yang diberikan kepada para anggota yaitu :

a) Pinjaman Produktif

Pinjaman produktif merupakan pinjaman anggota dengan tujuan peminjaman sebagai mengembangkan usaha anggota.

b) Pinjaman Konsumtif

Pinjaman konsumtif merupakan pinjaman anggota yang digunakan untuk kebutuhan konsumsi anggota dengan pokok dan jasa pinjaman diangsur setiap bulanan sesuai dengan perjanjian pinjam yang sudah disepakati.

c) Pinjaman Darurat

Pinjaman ini dikhususkan untuk pinjaman jangka pendek dengan jangka waktu pelunasan maksimal 2 bulan dan hanya untuk keperluan mendesak. Bila dipandang perlu, maka perlu menambahkan anggunan untuk anggota. Pinjaman ini hanya berlaku untuk anggota aktif menabung wajib dan lancar dalam angsuran pinjaman.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Rizqi (2021) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para anggota atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh pengurus/karyawan kepada orang lain. kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Selanjutnya, menurut Gofur.A (2019) kualitas

pelayanan dapat memberikan dorongan yang kuat kepada pelanggan untuk membentuk suatu hubungan baik dengan badan usaha.

Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu:

a. Bukti fisik (*Tangible*),

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan dari pihak pemberi dalam berbagai bentuk dan dapat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

b. Keandalan (*Reliability*),

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama dengan memberikan kualitas pelayanan secara tepat waktu, dengan cara sesuai dengan jadwal yang sudah dijanjikan kepada pelanggan

c. Daya tanggap (*Responsiveness*),

Daya tanggap merupakan kemampuan dari perusahaan yang dilakukan oleh para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggan. Dengan adanya daya tanggap ini dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas yang diberikan

d. Jaminan (*Assurance*),

Jaminan ini Mencakup dari kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para karyawan yang diberikan kepada pelanggan.

e. Empati (*Emphaty*).

Empati meliputi kemudahan dalam berkomunikasi para karyawan untuk pelanggan seperti komunikasi yang baik dan memahami apa yang di butuhkan pelanggan (Rianti, 2019)

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pada pelanggan :

- 1) Faktor Internal, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan dalam hubungan kerjan, serta pola insentif.
- 2) Faktor eksternal, faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dari pola layanan dan tata caa penyediaan layana, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampaian produk / jasa.

Dengan demikian definisi kualitas pelayanan secara umum adalah bahwa kualitas harus dihubungkan dengan harapan-harapan konsumen dan memuaskan kebutuhan serta permintaan mereka, namun tidak berarti harus selalu menuruti atau tunduk terhadap keinginan konsumen. Disinilah pentingnya kemampuan profesional para pemberi jasa.

2.1.4 Kualitas Produk

Kotler dan Armstrong (2022) mendefinisikan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada suatu pasar untuk diperhatikan, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memenuhi keinginan atau kebutuhan. Menurut Kusumawati & Dyah (2018), produk merupakan semua yang

dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan keunggulan produk yang akan ditawarkan perusahaan berdasarkan kecocokan dengan selera pelanggan atau adanya kesesuaian dengan kebutuhan para pelanggan. Dengan demikian, terpenuhi atau tidak terpenuhi harapan pelanggan, tergantung kepada kemampuan perusahaan didalam menawarkan sebuah kualitas produk yang dirasakan oleh pelanggan.

Kualitas produk menurut Rizqi (2021) merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga produsen dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar. Dimensi kualitas produk tersebut terdiri dari:

- a. Kinerja (*Performance*), yang berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- b. Daya tahan (*Durability*), yang berarti berapa lama produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan dari produk.
- c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

- d. Fitur(*Features*), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk tersebut.
- e. Keandalan (*Reliability*), adalah probabilitas bahwa produk dapat bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan konsumen.
- f. Estetika(*Aesthetics*), yang berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
- g. Kesan kualitas(*Perceived quality*), sering dibidang hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.

2.1.5 Kepuasan Anggota

Menurut Sunyoto dalam Tobroni.*et al*, (2022) menyatakan bahwa kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Menurut Sumarni dalam Zulkarnain (2020) Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapanharapannya. Berarti, kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap produk setelah dikonsumsi yang dapat memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada konsumen. Mengukur kepuasan dari pelanggan, yaitu

melihat seberapa besar harapan pelanggan dapat terpenuhi dibandingkan dengan manfaat layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan tetap setia kepada perusahaan, bersedia merekomendasikan, kecilnya keinginan untuk mengajukan keluhan serta melakukan pembelian ulang. Usaha untuk memuaskan pelanggan harus dilakukan secara saling menguntungkan baik bagi pelanggan maupun bagi perusahaan.

Menurut Damayanti dan Wahyono dalam Zulkarnain (2020) indikator kepuasan konsumen antara lain dapat dilihat dari :

1. Kesesuaian antara kinerja dan harapan
2. Biaya yang memadai
3. Memberikan rekomendasi positif tentang produk atau perusahaan pada pihak lain yang dikenalnya.
4. Melakukan pertimbangan utama dalam memilih perusahaan yang sama
5. Keterjangkauan akses lokasi yang dituju

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan perbandingan dan acuan sebelum melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan jurnal sebagai acuan untuk memperoleh kerangka berpikir. Model penelitian ini berdasarkan atas sejumlah penelitian terdahulu.

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini dapat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Nama Judul dan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
----------------	----------	--------	------------------

Penelitian		Penelitian	
penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Mufakat (2022) Thoba, Wiwin & Irwan	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kualitas Produk Y : Kepuasan Anggota	Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan linier yang kuat dengan kepuasan anggota. Pada penelitian ini kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan peranan terhadap kepuasan anggota memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda Bogor(2023) Lusi,Faisal & Sukarna	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kualitas Produk Y : Kepuasan Anggota	Analisis regresi linier berganda	Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (Kepuasan Anggota)
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Bandar Lampung (2021) Victor & Theresia	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan anggota	Analisis regresi linier sederhana	Dalam Penelitian ini Koefisien bernilai positif hal ini berarti bahwa adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota. Maka dari itu apabila semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan

			semakin tinggi pula kepuasan anggota dan begitupun sebaliknya.
Nurchahyo (2022) Pengaruh kualitas pelayanan produk terhadap kepuasan nasabah(studi pada KSPPS Murni Amanah Sejahtera Malang (2022) Nurchahyo	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : kualitas produk Y : Kepuasan anggota	analisis regresi berganda	Berdasarkan uji simultan enunjukkan hasil bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variable (Y) kepuasan nasabah KSPPS Murni Amanah Sejahtera Malang
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KSPSS Bmt Ugt Nusantara Capem Jatiroto Di Era Pandemi (2020) Nurul Fathiatur	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kualitas produk Y : Kepuasan Nasabah	statistic objektif	Berdasarkan hasil uji t dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang (2018) Dyah Kusumawati	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kualitas Produk Y : Kepuasan Anggota	Explorative, explanatory dan deskriptif	Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara umum sudah baik yang didasarkan pada perhitungan statistic koefisien korelasi <i>product moment</i> , F-Test dan koefisien determinas. Meskipun hasil perhitungan baik tetapi masih perlu untuk lebih memperhatikan kebutuhan

				dan keinginan anggota karena masih ada pendapat responden yang menyatakan ketidakpuasan
Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai(2019) TebelianKhuswati & Relita	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Anggota Koperasi	Analisis regresi linier sederhana	Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan Kualitas pelayanan pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik, Kepuasan anggota pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP)	
Kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan dan promosi dalam mempengaruhi kepuasan anggota koperasi (2022) Rizkulillah. et al	X1 : kualitas pelayanan X2 : kualitas produk X3 : Citra Perusahaan X4 : Promosi Y : kepuasan anggota	Uji regresi linear berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU. Variable kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU	
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan	X1 : kualitas Pelayanan X2 : kualitas produk Y : Kepuasan anggota Z : Loyalitas anggota	Penelitian asosiatif	Hasil koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Hasil dari penelitian diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan.	

Wlingi-Blitar Dan Bmt Istiqomah Tulungagung (2019) Fadhila			
Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervering (2020) Zulkarnain. et al,	X1 : kualitas Pelayanan X2 : kualitas produk Y : Kepuasan anggota Z : Loyalitas anggota	Kausal komparatif	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota diperoleh hasil yang diterima artinya dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Sumber: Data diolah penulis(2023)

Tobroni, *et al.*(2022) dengan objek yang diteliti yaitu Koperasi Pegawai Mufakat dan anggota yang ada pada Koperasi Pegawai Mufakat, untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada koperasi Pegawai Mufakat. Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Pegawai Mufakat, kecamatan Banyuasin III, kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan Kuisisioner yang diajukan langsung kepada Konsumen di Koperasi Pegawai Mufakat. Berdasarkan dari hasil analisis regresi berganda didapatkan kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) adalah 0, Kepuasan Anggota (Y) nilainya adalah 2,858. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,733. Koefisien regresi variabel Kualitas Produk maka artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan Anggota(Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,327. Dari pengujian hipotesis uji F (simultan) terdapat nilai signifikansi

Kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) maka H_0 ditolak H_a diterima. artinya Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Maria, L., dan Sukarna, F. (2023) melakukan penelitian di KSPPS Khoiru Ummah cabang Puraseda Jl. Raya Puraseda KM.11 Kp. Gudang RT.01/01 Desa Puraseda Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey kepada responden yang menjadi anggota di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Metode ini disebut sebagai metode positivisme karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Variabel penelitian terdiri dari 2 variabel bebas, yaitu kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2); dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua anggota KSPPS Khairu Ummah cabang puraseda yang berjumlah 970 anggota. Sementara sampel berjumlah 97 atau 10% dari populasi yang ada. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (Kepuasan Anggota)

Nurchahyo (2022) meneliti dengan variabel independen (X1) kualitas pelayanan (X2) kualitas produk dan variabel dependen (Y) kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat induktif dan objektif. Populasi dari penelitian ini sebanyak 594 dan sampel sebanyak 86

responden. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan hasil kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan uji simultan menunjukkan hasil bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variable (Y) kepuasan nasabah koperasi.

Theresia & Victor (2021) meneliti dengan desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Peneliti mengambil sampel anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Kota Bandar Lampung sebagai responden. Karena banyaknya populasi maka penentuan sampel yang dilakukan dengan cara non probability sampling dan menggunakan teknik accidental sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel. Penelitian ini terdiri atas 2 jenis variabel yaitu, kualitas pelayanan yang merupakan variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependen (Y). Hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat diperoleh kesimpulan bahwa, hasil dari nilai t dengan α sebesar 0,05 yaitu 18,321 dan lebih besar daripada t tabel. Kemudian diperoleh persamaan regresi yaitu, $Y = 0,833 + 0,958X$ dimana nilai pada koefisien B pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,958 yang artinya untuk setiap peningkatan variabel X sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,958. Koefisien bernilai positif hal ini berarti bahwa adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi

Kredit Bahtera Adi Guna Bandar Lampung. Maka dari itu apabila semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan anggota dan begitupun sebaliknya. Penelitian dengan topik ini perlu dipertimbangkan bahwa peningkatan pengetahuan karyawan tentang produk melalui pelatihan. Hal tersebut perlu dilakukan agar anggota Koperasi Kredit Bahtera Adiguna Bandar Lampung merasa puas dan tetap bertahan.

Rizqi (2021) melakukan penelitian menggunakan pendekatan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel para nasabah dan orang-orang yang terlibat yang di minta untuk menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan dari mereka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jatiroto pada tahun 2020 yang berjumlah 370 nasabah dan yang digunakan sebagai sampel sebanyak 192 nasabah. Berdasarkan hasil uji t dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t dilihat bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil SPSS 19, nilai signifikansi sebesar 0,567, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas

produk terhadap kepuasan nasabah ialah sebesar 10,4% dari hasil uji koefisien determinasi. Sisanya sebesar 89,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kusumawati (2018) melakukan penilitan dengan tipe penelitian *exploreative*, *explanatory* dan *deskriptif*. Populasi penelitian ini adalah semua anggota KSPPS BMT NU Sejahtera dengan Sampel sebagian anggota koperasi. Dalam penelitian ini menggunakan skala Ordinal yang menunjukkan bahwa semakin tinggi skor merupakan indikasi sikap positif sedangkan nilai rendah menunjukkan sikap sebaliknya. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara umum sudah baik yang didasarkan pada perhitungan *statistic koefisien korelasi product moment*, *F-Test* dan koefisien determinasi. Meskipun hasil perhitungan baik tetapi masih perlu untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota karena masih ada pendapat responden yang menyatakan ketidakpuasan.

Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019) berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan Kualitas pelayanan pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik, Kepuasan anggota pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang. Besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 49,7% sedangkan 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian ini disarankan Koperasi diharapkan selalu memperhatikan seluruh faktor yang sekiranya dapat menjadi pengaruh pada munculnya kepuasan anggota.

Rizkulillah, C.A., & Devy, H. S (2022) meneliti kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan dan promosi dalam mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Secara Parsial variable kualitas pelayanan (X1) nilai sig. 0.097 < 0.10, maka H01 ditolak dan Ha1 diterima jadi dapat diartikan variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU. Secara parsial variable kualitas produk (X2) nilai sig. 0.181 > 0.10, jadi H02 diterima dan H02 ditolak. Maka dapat diartikan variable kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU. Secara parsial variable Citra Perusahaan (X3) nilai sig. 0.030 < 0.10, maka H03 ditolak dan Ha3 diterima. Sehingga variable citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS SM NU Cabang Bojong.

Fadhila, L.H. (2019) Meneliti dengan hasil koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil dari penelitian diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan. Hasil dari analisis penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk dan kepuasan anggota. Pengaruh tersebut menunjukkan adanya peran kualitas produk sebagai faktor pendorong keberhasilan pembentukan kepuasan anggota. Berdasarkan pengujian data di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

kualitas produk kedua-duanya berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 1,00. Dalam penelian tersebut yang menjadi pengukur variabel kualitas produk terbesar yaitu *indicator serviceability*.

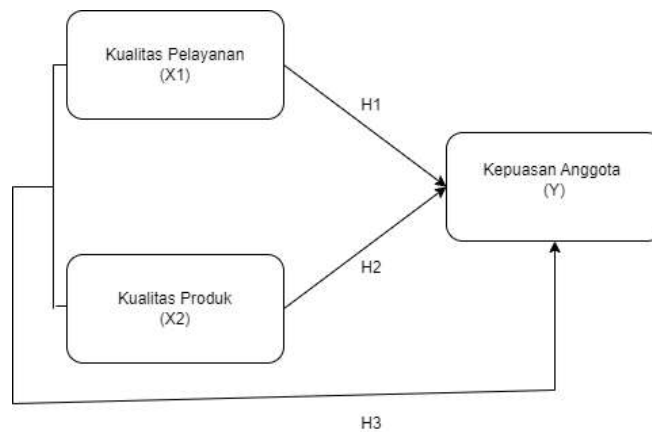
Zulkarnain.*et al*, (2020) meneliti dengan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota diperoleh hasil yang diterima artinya dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Implikasi penelitian ini adalah ketika perusahaan telah memberikan pelayanan yang berkualitas dengan anggota maka dengan sendirinya dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kualitas produk terhadap kepuasan anggota hasil dapat diterima yang artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota semakin berkualitas kinerja sebuah produk maka semakin tinggi juga kepuasan anggota. Implikasi penelitian ini kualitas produk yang didapatkan dari kesesuaian harapan pada kinerja produk yang digunakan maka akan membuat pelanggan puas menggunakan produk tersebut.

Dapat disimpulkan dari 10 penelitian terdahulu bahwa 8 peneliti mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Namun, 2 peneliti mendapatkan hasil jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, tetapi kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Maka dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil yang berbeda disimpulkan bahwa adanya *research gap*. *Research gap* merupakan celah yang

dapat dimasuki oleh peneliti berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu dan dapat dikembangkan sehingga wawasan baru dapat diungkap.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian teori di atas, maka disajikan kerangka secara garis besar untuk mempermudah pemahaman teori-teori yang telah disajikan.



Gambar 3. Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Sumber: Data diolah penulis (2023)

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Model hipotesis dan perumusan hipotesis merupakan langkah berikutnya dalam sebuah penelitian, setelah peneliti mengemukakan dasar teoritik. Hipotesis merupakan pernyataan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sifatnya masih praduga karena harus dibuktikan terlebih dahulu kebenarannya. Menurut Sugiyono dalam Siregar, *et al*, (2019) , hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Penelitian Theresia dan Victor (2021) Koefisien dari penelitian tersebut bernilai positif hal ini berarti bahwa adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi. Maka dari itu apabila semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan anggota dan begitupun sebaliknya. Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan dimana anggapan kinerja (percieved performance) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila kinerja produk jual ternyata lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Namun sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan. Penelitian dengan topik atau bidang sejenis ini perlu dipertimbangkan bahwa peningkatan pengetahuan karyawan tentang produk melalui pelatihan. Hal tersebut perlu dilakukan agar para anggota Koperasi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus atau karyawan Koperasi. Apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan anggota akan meningkat. Berdasarkan uraian beberapa penelitian di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota

Mariana, L., & Sukarna, F.(2023) Berdasarkan hasil penelitian ini Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Hal ini karena, anggota merasa puas dengan kualitas produk di KSPPS Khairu ummah seperti mudahnya menabung, pencairan dana, pembayaran dapat dilakukan di outlet KSPPS mana saja. Artinya, semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Kualitas produk di koperasi sangatlah penting bagi anggota. Produk merupakan komunikasi dua arah anggota dengan koperasi dimana hubungan tercipta setelah anggota tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk atau layanan yang ditawarkan, kondisi ini akan menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara anggota dengan koperasi. Menurut Kotler dan Armstrong (2022) Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari barang-barang yang berwujud (tangible). Dalam arti luas, produk meliputi objek-objek fisik, jasa, acara, orang, tempat, organisasi, ide, atau bauran entitas-entitas ini. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Rizqi (2021) Kualitas produk merupakan salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas produk sangat berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan anggota.

H2 : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota

Menurut Rizqi (2021) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para anggota atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para anggota atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggotanya. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga koperasi dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

H3: Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan