Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis
Vol. 5 No. 1 Oktober 2024
ISSN Print 2723-6056 ISSN Online 2723-6048
https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/JAMB

Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan: Studi Kasus Pada Anggota Koperasi di Kota Palembang

Analysis of the Influence of Trust on Satisfaction: A Case Study of Cooperative Members in Palembang City

Muhammad Aldi[1], Mutiara Syafitri[2*]
[1,2]*Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang, Negara Indonesia*

Jurnal Artikel

Diterima 10 Maret 2025; Disetujui 16 Maret 2025
How to Cite: Aldi, M., & Syafitri, M. (2025). Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan: Studi Kasus Pada Anggota Koperasi di Kota Palembang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*. 5 (1) : 76-80.
***Penulis Korespondensi:** mutiarasyafitri2806@mail.com

DOI: https://10.5281/zenodo.15034892

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota salah satu Koperasi yang ada di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data yang dikumpulkan dari 94 responden, adapun data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada para anggota Koperasi Sentosa Palembang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear bergaganda. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi di Palembang tersebut.
Kata kunci: Kepercayaan, Koperasi, Kepuasan Anggota.

Abstract

The purpose of this study was to find out how the influence of trust on the satisfaction of Palembang Cooperative members. This study uses the SPSS application. The method used in this research is a quantitative method. In this study, researchers used data collected from 94 respondents, while the data was obtained by distributing questionnaires to members of the Sentosa Palembang Cooperative. In this study, researchers used multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that trust has a positive effect on the satisfaction of Cooperative Palembang members.
Keyword: Trust, Cooperative, Member Satisfaction.

1. Pendahuluan

Perkembangan ekonomi Indonesia saat ini meningkat dengan pesat. Banyak elemen yang berperan penting dalam hal ini termasuk salah satunya adalah koperasi. Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank (LKNB) Indonesia yang mempunyai

peran dalam perekonomian masyarakat (Yuvanda & Rachmad, 2021). Koperasi yang berhasil adalah koperasi yang dapat mensejahterakan anggotanya secara khusus masyarakat Indonesia secara umum.

Tidak sedikit koperasi yang berhenti beroperasi karena kehilangan anggotanya. Anggota akan beralih tempat apabila koperasi tidak dapat memenuhi kebutuhannya yang tidak sesuai dengan harapannya dan begitu juga sebaliknya. Anggota koperasi akan merasa puas apabila semua kebutuhannya terpenuhi oleh koperasi dan juga sebaliknya. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota seperti kepercayan. Menurut Ropke dalam Pamura (2018) kepercayaan adalah keyakinan seseoran dalam melakukan hubungan yang berdasarkan suatu keyakinan bahwa seseorang yang dipercayainya akandapat memenuhi semua kewajibannya sesuai yang diharapkan. Pada saat ini tidak sedikit orang-orang yang kurang percaya terhadap koperasi, orang-orang lebih memilih lembaga keuangan lainnya seperti bank untuk menyimpan dan meminjam dana.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk membahas permasalahan tersebut mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada sebuah koperasi di kota Palembang.

2. Kajian Pustaka

Membangun suatu kepercayaan sangatlah penting. Kepercayaan adalah sebuah harapan seseorang terhadap penyedia jasa yang dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya Sirdesmukh dalam (Pamura, 2018). Menurut Mowen dan Minor untuk Baharudin dan Zahro (2015) kepercayaan pelanggan merupakan semua anggapan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang telah dibuat pelanggan tersebut tentang objek, atribut dan manfaatnya. Dapat disimpulkan bahwasanya kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap suatu pihak atau suatu objek yang dapat memenuhi harapannya.

Menurut Kotler dalam Pamura (2018) kepuasan merupakan sebuah perasaan baik senang maupun kecewa setelah membandingkan atau melihat suatu kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap apa yang menjadi harapannya. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan maka mereka cenderung datang kembali untuk membeli atau memakai kembali produk atau jasa tersebut (Indrasari, 2019). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah perasaan senang yang ada pada dalam diri anggota terhadap suatu perusahaan atau organisasi atas terpenuhinya semua kebutuhannya. Menurut Kotler (2019) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang individu yang muncul setelah melihat kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dan yang menjadi harapannya (Umar dan Husein, 2019).

3. Metodologi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Abdullah (2015) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka. Adapun untuk

memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dibutuhkan:

1. Data Primer
   Data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara.Adapun data primer yang diperoleh peneliti ini yaitu hasil wawancara bersama pengurus Koperasi Sentosa Palembang dan penyebaran kuesioner kepada anggota Koperasi Sentosa Palembang.
2. Data Sekunder
   Data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung yang menggunakan media perantara. Teknik yang digunakan peneliti yaitu:
   a. Wawancara
   b. Kuesioner
   c. Observasi
   d. Studikepustakaan

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket.
X1.1	0,800	0,202	Valid
X1.2	0,727	0,202	Valid
X1.3	0,806	0,202	Valid
X1.4	0,743	0,202	Valid
X1.5	0,781	0,202	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pada Tabel 1 diatas data yang diperoleh dari 94 responden memperoleh hasil bahwa nilai r hitung pada 5 item pernyataan pada variabel X1 kepercayaan memiliki nilai r hitung masing-masing sebesar 0,800, 0,727, 0,806, 0,743 dan 0,781 lebih dari nilai r tabel sebesar 0,202 dan mempunyai nilai positif.

Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Anggota

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket.
Y.1	0,752	0,2028	Valid
Y.2	0,758	0,2028	Valid
Y.3	0,823	0,2028	Valid
Y.4	0,735	0,2028	Valid
Y.5	0,739	0,2028	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 diatas data yang diperoleh dari 94 responden memperoleh hasil bahwa nilai r hitung pada 5 item pernyataan pada variabel Y kepuasan Anggota memiliki nilai r hitung masing-masing sebesar 0,752, 0,758, 0,823, 0,735 dan 0,739 lebih dari nilai r tabel sebesar 0,202 dan mempunyai nilai positif.

Uji Reabilitas

Tabel 1. Uji Reabilitas

Variabel	CronbachAlpha	Nilai Alpha
Kepercayaan (X1)	0,826	0,60
Kepuasan Anggota (Y)	0,819	0,60

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 diatas yang merupakan hasil dari uji reliabilitas menunjukan hasil bahwa variabel X1 kepercayaan mempunyai nilai cronbach alpha sebesar 0,826 dan variabel Y kepuasan anggota mepunyai nilai cronbach alpha sebesar 0,819 yang artinya lebih dari nilai alpha sebesar 0,60. Maka dapat dieroleh kesimpulan bahwa variabel dependen kepercayaan dan variabel independen kepuasan anggota dinyatakan reliabel.

Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	7.272	1.491	.687	4.877	0.000
	X1_Kepercayaan	.643	.071		9.081	0.000

a. DependentVariable: Y_Kepuasan_Anggota

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil Tabel 4 diatas menunjukan nilai konstanta sebesar 7.272 serta kefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0.643 yang memiliki arti apabila ada kenaikan 1% variabel kepercayaan maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang sebesar 0.643.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	7.272	1.491	.687	4.877	0.000
	X1_Kepercayaan	.643	.071		9.081	0.000

a. DependentVariable: Y_Kepuasan_Anggota

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 diatas memperoleh hasil yang mana nilai signifikan variabel kepercayaan sebesar 0.000 < 0.05 yang berarti variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan anggota. Koefisien regresi sebesar 0.643 berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.732	1	197.732	82.456	.000[b]
	Residual	220.629	92	2.398		
	Total	418.351	93			

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Anggota
b. Predictors: (Constant), X1_Kepercayaan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 diatas menunjukan hasil dari uji simultan (Uji F) mempunyai nilai signifikan F sebesar 0.000 sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan atau bersama-sama dapat berpengaruh secara positif serta terdapat signifikan pada kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang.

5. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan pada pendahuluan tulisan ini dan hasil analisis serta pembahasan yang telah dilakukan penulis dalam penelitian mengenai Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sentosa Palembang, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X1 kepercayaan terhadap variabel Y kepuasan anggota. Adapun hasil pengolahan data memperoleh hasil yang dapat disimpulkan bahwa variabel X1 kepercayaan berpengaruh positif terhadap variabel Y kepuasan anggota.

Daftar Pustaka

Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Banjarmasin: Aswaja Pressindo.

Baharudin, Muhammad dan Siti Zahro. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal BISNI.* 1(3), 1-17.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kotler, Philip dan Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Pamura, Daud. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggot Terhadap Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam.Skripsi. Program Studi Agribisnis. Fakultas Pertanian. Universitas Medan Area.

Umar dan Husein. 2019. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yuvanda, Sesraria dan Rachmad. 2021. *Ekonomi Koperasi*. Jambi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.