

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan dan Loyalitas Terhadap Pendapatan Anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya

*Robitul Huda, Hary Sastryawanto, Savitri Winawati Hidayat
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.64118/jthrm.v2i1.134>

Page: 1-6

ABSTRAK:

Koperasi agribisnis memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggota melalui penyediaan layanan usaha yang efisien serta kebijakan harga yang adil. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan anggota, pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota, serta pengaruh loyalitas anggota terhadap peningkatan pendapatan anggota pada Koperasi Agribisnis Dana Mulya, Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 69 anggota aktif koperasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kepuasan anggota terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, dan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan harga menjelaskan 32,5% variasi kepuasan anggota, kepuasan menjelaskan 9,3% variasi loyalitas anggota, dan loyalitas menjelaskan 16,7% variasi peningkatan pendapatan anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota, Pendapatan Anggota Koperasi.

ABSTRACT:

Agribusiness cooperatives have an important role in improving the welfare of members through the provision of efficient business services and fair pricing policies. This study aims to analyze the influence of service quality and price on member satisfaction, the effect of member satisfaction on member loyalty, and the influence of member loyalty on increasing member income at the Dana Mulya Agribusiness Cooperative, Pacet District, Mojokerto Regency. The study used a quantitative approach with a purposive sampling technique on 69 active members of the cooperative. Data were collected through a Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS applications. The results of the study show that price has a positive and significant effect on member satisfaction, while service quality has a positive but insignificant effect. Member satisfaction has been proven to have a positive and significant effect on member loyalty, and member loyalty has a positive and significant effect on increasing the income of cooperative members. The determination coefficient value showed that service and price explained 32.5% of the variation in member satisfaction, satisfaction explained 9.3% of the variation in member loyalty, and loyalty explained 16.7% of the variation in the increase in member income.

Keywords: Service Quality, Price, Member Satisfaction, Member Loyalty, Cooperative Member Income.

***Author Correspondent:**

Email : robitulhuda22@gmail.com

Alamat : Jl. Dukuh Kupang XXV No.54, Dukuh Kupang, Kec. Dukuhpakis, Kota Surabaya, Jawa Timur 60225



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Koperasi agribisnis memegang posisi penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota melalui penyediaan layanan usaha serta penerapan sistem ekonomi yang berlandaskan prinsip keadilan. Keberhasilan koperasi tidak semata-mata dinilai dari keberlangsungan kelembagaan, melainkan lebih pada sejauh mana koperasi mampu mendorong peningkatan pendapatan anggota sebagai tujuan utama pendiriannya. Dalam kerangka tersebut, mutu pelayanan dan kebijakan harga menjadi aspek yang sangat menentukan karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi sekaligus menentukan besaran manfaat ekonomi yang diperoleh (Hidayat dkk., 2025).

Pelayanan yang berkualitas disertai dengan penetapan harga yang wajar diyakini dapat meningkatkan tingkat kepuasan anggota. Kepuasan ini muncul sebagai hasil penilaian anggota terhadap kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan kinerja nyata koperasi. Selanjutnya, kepuasan tersebut berperan penting dalam membentuk loyalitas anggota. Anggota yang memiliki loyalitas tinggi cenderung meningkatkan frekuensi transaksi, mempertahankan keanggotaannya, serta menunjukkan komitmen jangka panjang terhadap koperasi. Kondisi ini pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan anggota, baik melalui peningkatan efisiensi usaha, keberlanjutan akses layanan, maupun berbagai manfaat ekonomi lain yang disediakan oleh koperasi (Dakhi dkk., 2023).

Koperasi Agribisnis Dana Mulya yang berlokasi di Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto, merupakan salah satu koperasi yang berkontribusi dalam mendukung kegiatan agribisnis masyarakat setempat. Meskipun demikian, koperasi ini masih dihadapkan pada berbagai tantangan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan, penetapan harga yang optimal, serta pengelolaan kepuasan dan loyalitas anggota.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah akademik di bidang koperasi agribisnis sekaligus menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pengelola koperasi dalam merumuskan strategi peningkatan kesejahteraan anggota secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan anggota, pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota, serta pengaruh loyalitas anggota terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Responden dalam penelitian ini adalah anggota aktif Koperasi Agribisnis Dana Mulya, yaitu peternak yang masih terlibat, berpartisipasi, serta melakukan transaksi atau aktivitas koperasi selama periode penelitian berlangsung, dengan jumlah responden sebanyak 69 orang.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto, dengan waktu pelaksanaan pada bulan November hingga Desember 2025. Pemilihan Kecamatan Pacet sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut merupakan salah satu sentra utama produksi susu sapi perah di Kabupaten Mojokerto. Selain memiliki populasi sapi perah yang relatif tinggi, daerah ini juga didukung oleh keberadaan koperasi susu yang aktif membina dan menaungi para peternak, yaitu Koperasi Agribisnis Dana Mulya.

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi variabel kualitas pelayanan, harga susu, kepuasan anggota, loyalitas anggota, serta peningkatan pendapatan anggota koperasi, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui penelaahan berbagai literatur yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* 1–5, di mana skor (1= sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Untuk menguji pengaruh antara dua variabel atau lebih, penelitian ini menerapkan metode analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini karena menggunakan analisa regresi linear berganda, maka persamaan diformulasikan sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y_2 = a + bY_1 + e$$

$$Y_3 = a + bY_2 + e$$

Keterangan:

Y_1 = Kepuasan Anggota

Y_2 = Loyalitas Anggota

Y_3 = Peningkatan Pendapatan Anggota

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

a = Konstanta

b, b_1, b_2 = Koefisien regresi

e = *Error* (tingkat kesalahan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi

Pengujian data pada penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda. Sebelum data diolah, terlebih dahulu diuji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan multikolinieritas. Dari hasil uji asumsi klasik, selanjutnya didapatkan model regresi yang layak diuji, seperti pada Tabel 1. Dari hasil yang ditunjukkan pada tabel 1, maka persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 4,393 + 0,009 X_1 + 0,0075 X_2 + 0,439 X_3.$$

$$Y_2 = 5,435 + 0,260 Y_1 + e$$

$$Y_3 = 3,100 + 0,498 Y_2 + e$$

Tabel 1
Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Koefisien Regresi	Sig	Tolerance	VIF	Kolmogorov Smirnov	Koefisien Determinasi
Pelayanan	0.216	0.054	0.740	1.352	0.200	0.325
Harga	0.285	0.001	0.740	1.352	0.200	0.325
Kepuasan	0.260	0.011			0.302	0.093
Loyalitas	0.498	0.000			0.082	0.167

Sumber: Data Diolah

Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi masing-masing model sebesar 0,200; 0,302; dan 0,082, yang seluruhnya lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa data penelitian pada setiap model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas sebagai salah satu prasyarat analisis regresi telah terpenuhi dan model layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan harga memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,740 yang lebih besar dari 0,10 serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,352 yang lebih kecil dari 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi, sehingga hubungan antar variabel bebas tidak menimbulkan distorsi dalam estimasi parameter regresi.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada masing-masing model. Model I memperoleh nilai R^2 sebesar 0,325, yang berarti variabel pelayanan dan harga mampu menjelaskan 32,5% variasi kepuasan anggota, sedangkan 67,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Model II menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,093, yang mengindikasikan bahwa kepuasan anggota menjelaskan 9,3% variasi loyalitas anggota. Selanjutnya, Model III memperoleh nilai R^2 sebesar 0,167, yang berarti loyalitas anggota mampu menjelaskan 16,7% variasi peningkatan pendapatan anggota koperasi.

Pengaruh Antar Variabel

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel loyalitas anggota memiliki koefisien regresi sebesar 0,498 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang berarti loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat loyalitas anggota, yang tercermin dari konsistensi dalam melakukan transaksi, pemanfaatan layanan koperasi secara berkelanjutan, serta komitmen anggota terhadap koperasi, maka semakin besar kontribusi yang dihasilkan dalam mendorong peningkatan pendapatan anggota koperasi. Dengan demikian, loyalitas anggota menjadi faktor strategis yang berperan dalam meningkatkan kinerja ekonomi koperasi.

Seluruh model regresi telah memenuhi asumsi klasik, sehingga layak digunakan dalam analisis. Variabel harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Selanjutnya, kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, dan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan harga menjelaskan 32,5% variasi kepuasan anggota, kepuasan menjelaskan 9,3% variasi loyalitas anggota, dan loyalitas menjelaskan 16,7% variasi peningkatan pendapatan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan anggota koperasi dipengaruhi secara bertahap melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota sebagai faktor penguat kinerja ekonomi koperasi.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dinilai cukup baik, peningkatan kualitas pelayanan belum memberikan dampak nyata terhadap kepuasan anggota. Secara teoritis, kualitas pelayanan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono & Chandra, 2021). Namun, dalam konteks koperasi agribisnis, anggota cenderung lebih memprioritaskan manfaat ekonomi seperti harga dan keuntungan usaha dibandingkan aspek pelayanan, sehingga pengaruh pelayanan terhadap kepuasan menjadi tidak signifikan (Pratama & Wibowo, 2022).

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, yang menunjukkan bahwa harga menjadi faktor utama dalam pembentukan kepuasan. Harga yang dipersepsikan adil, terjangkau, dan sesuai manfaat akan meningkatkan kepuasan anggota (Kotler dkk., 2021). Dalam koperasi agribisnis, kebijakan harga yang memberikan keuntungan ekonomi nyata terbukti meningkatkan kepuasan anggota (Sari & Nugroho, 2023).

Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, yang menunjukkan bahwa kepuasan merupakan dasar terbentuknya komitmen dan keterikatan anggota terhadap koperasi. Loyalitas terbentuk melalui proses evaluasi kepuasan yang berulang sehingga anggota yang puas cenderung mempertahankan keanggotaan dan meningkatkan partisipasi (Rahmawati & Hidayat, 2022).

Loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan koperasi. Anggota yang loyal cenderung meningkatkan frekuensi transaksi dan partisipasi usaha sehingga berkontribusi langsung terhadap stabilitas dan peningkatan pendapatan koperasi (Wijaya dkk., 2023). Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas anggota merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kinerja ekonomi koperasi.

SIMPULAN

Seluruh model regresi telah memenuhi asumsi klasik, sehingga layak digunakan dalam analisis. Variabel harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Selanjutnya, kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, dan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan anggota koperasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan harga menjelaskan

32,5% variasi kepuasan anggota, kepuasan menjelaskan 9,3% variasi loyalitas anggota, dan loyalitas menjelaskan 16,7% variasi peningkatan pendapatan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan anggota koperasi dipengaruhi secara bertahap melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota sebagai faktor penguat kinerja ekonomi koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dakhi, K. B., Wanto, H. S., & Patiung, M. (2023). *Peran Koperasi dalam Peningkatan Pendapatan Petani Nanas di Ngancar Kabupaten Kediri. Jurnal Ilmiah Sosio Agribis (JISA)*, 23 (25), 1–8.
- Hidayat, S. W., Ilmi, E. M. I., & Koesriwulandari, K. (2025). Dampak Pelatihan Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan Petani di Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Sosio Agribis*, 25(1), 169-176.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Pratama, A., & Wibowo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Koperasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7 (2), 145–156.
- Rahmawati, L., & Hidayat, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi. *Jurnal Ekonomi Koperasi*, 6(2), 120–130.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. A. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. *Jurnal Manajemen dan Koperasi*, 8(1), 55–66.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (edisi revisi). Andi Offset.
- Wijaya, R., Santoso, B., & Pramudya, A. (2023). Pengaruh Loyalitas Anggota Terhadap Kinerja dan Pendapatan Koperasi. *Jurnal Manajemen Koperasi*, 9(2), 101–112