PENGARUH KOMPENSASI, PRODUKTIVITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI ECCINDO

Rizdatul Umah1), Herlinda Kumala Sari2)

1)*Program Studi Ilmu Manajemen, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas   
 Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

2)*Dosen Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

[\*herlindamayakumala@umsida.ac.id](mailto:*herlindamayakumala@umsida.ac.id)

***Abstract****. This study aims to determine the effect of compensation, productivity, and service quality on the satisfaction of members of the Eccindo cooperative. This study uses a quantitative approach. Sampling in this study used purposive sampling, with the number of respondents as many as 75 respondents from members of the Eccindo cooperative. Data collection techniques using questionnaires distributed through questionnaires. The data analysis technique in this study used multiple linear analysis. Processing data in this study using the SPSS 20 program. The results of this study, show results that can prove that compensation has an effect on member satisfaction, productivity has an effect on member satisfaction, service quality has an effect on member satisfaction, and compensation, productivity, and service quality have a simultaneous effect on member satisfaction.*

**Keywords** – Compensation, Productivity, Service Quality, Member Satisfacation

***Abstrak****.* *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi, Produktivitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Eccindo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 75 responden dari anggota koperasi Eccindo. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang didistribusikan melalui angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan Program SPSS 20. Hasil penelitian ini, menunjukkan hasil yang dapat membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota, produktivitas berpengaruh terhadap kepuasan anggota, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, dan kompensasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota.*

**Kata Kunci –**Kompensasi, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

*How to cite: Rizdatul Umah, Herlinda Maya Kumalasari (2022)* ***Pengaruh Kompensasi, Produktivitas, dan Kualitas Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Eccindo.***  *IJCCD 1 (1).doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843*

# I. Pendahuluan

Pada dasarnya kehadiran lembaga keuangan baik itu konvensional maupun syariah sangat membantu perekonomian saat ini, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dengan jumlah banyak. Dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang ada di Indonesia menimbulkan persaingan antar lembaga sehingga dibutuhkan cara agar tetap bisa bertahan. Salah satu lembaga keuangan diantaranya adalah Koperasi. Koperasi memiliki tujuan untuk membantu para anggotanya sepertinya halnya menabung, membutuhkan dana cepat sesuai dengan asas kekeluargaan. Dengan banyaknya persaingan koperasi, maka perlu adanya pelayanan yang terbaik dan tepat untuk para anggotanya agar tidak berpindah ke suatu koperasi lainnya. Adanya pelayanan yang terbaik tentunya memberikan rasa kepuasan bagi para anggota agar tetap bertahan.

Kepuasan anggota yang dimana anggota tersebut memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat, artinya apabila anggota atau pelanggan tersebut merasa puas dengan suatu pelayanan maka cenderung akan terus menggunakan pelayanan tersebut namun apabila anggota tersebut kecewa maka pelayanan tersebut berpengaruh penurunan terhadap kepuasan anggota tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia bahwa dengan meningkatan kepuasan anggota maka perlu diketahui untuk meningkatkan beberapa faktor didalamnya, sehingga akan tercapainya nilai dari kepuasan anggota tersebut[1]. Dalam penelitian ini faktor-faktor dalam menentukan kepuasan anggota yaitu kompensasi, produktivitas dan kualitas pelayanan.

Faktor yang berpengaruh dalam kepuasan anggota yaitu kompensasi, dengan adanya kompensasi dapat mempengaruhi kepuasan anggota agar lebih bersemangat dan giat dalam kinerja. Hal ini diperkuat oleh Penelitian bahwa kompensasi dijadikan alat untuk memotivasi para anggota Koperasi Simpan Pinjam Sepakat Abadi Sinjai untuk lebih baik dalam berkinerja, dengan memberikan kompensasi yang adil dan tepat maka akan merasakan kepuasan dalam setiap anggota koperasi[2], peneliti lain mengatakan bahwa pemberian kompensasi sangat penting bagi anggota koperasi, besar kecilnya kompensasi merupakan tolak ukur menilai prestasi anggota tersebut[3]. Namun berbeda dengan hasil penelitian lain bahwa hasil tidak signifikan antara pemberian kompensasi terhadap kepuasan anggota, hal ini dikarenakan pemberian kompensasi tidak langsung berupa fasilitias yang masih belum disediakan sehingga mempengaruhi kepuasan anggota[4].

Faktor yang kedua mengenai tingkat produktivitas. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) yang merupakan salah satu lembaga keuangan koperasi syariah, mengatakan dalam produktivitas yang baik maka secara tidak langsung dapat memenuhi kebutuhan material dan juga kebutuhan spiritual para anggota, sehingga produktivitas dalam anggota BMT berperan penting terhadap kepuasan anggota[5]. Namun berbeda dengan [6]hasil penelitian yang tidak berpengaruh terhadap nilai produktivitas hal ini dikarenakan produktivitas anggota koperasi di Kota Medan masih dibawah standart sehingga nilai dari penelitian tidak berpengaruh signifikan. Terkait dengan koperasi produktivitas disini dimaksudkan dalam kemampuan managemen koperasi dalam menghasilkan barang atau jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan anggotanya. Seperti penyediaan kelengkapan bahan makanan pokok yang dijual sesuai dengan kualitas dan kuantitas anggotannya.

Faktor yang ketiga yakni tentang kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan suatu kunci untuk mempertahankan kepuasan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lainnya. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, menurut penelitian lainnya yaitu bahwa kualitas pelayanan atau pelayanan jasa berpengaruh signifikan artinya meningkatnya kualitas pelayanan jasa maka semakin meningkatnya kepuasan anggota.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis hendak mengadakan penilitian pada koperasi “ECCINDO” di PT. Ecco Indonesia untuk mengetahui apakah kompensasi, produktivitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan anggota koperasi karyawan PT. Ecco Indonesia. Oleh karena itu peneliti memilih judul “Pengaruh Kompensasi, Produktivitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi ECCINDO”

# II. Metode

1. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KOPKAR (Koperasi Karyawan) Eccindo yang terletak di Komplek PT. Ecco Indonesia, Tenggulungan Jaya, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. KOPKAR ( Koperasi Karyawan) Eccindo dimana yang menjadi anggota dari koperasi ini adalah karyawan dari PT. Ecco ndonesia.Koperasi ini melakukan beberbagai macam pelayanan seperti peminjaman uang, modal ataupun tabungan.

1. **Populasi dan Sampel**

Populasi suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempuanyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [7]. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi Eccindo. Dalam melakukan proses pengumpulan data dengan melakukan observasi penelitian. Hal ini mendukung data pada kuisioner. Populasi dalam penelitian ini pada tahun 2021 yaitu anggota koperasi Eccindo sebanyak 300 anggota yang memiliki jabatan di PT. Ecco Indonesia setelah dihitung dengan menggunakan *purposive sampling.*

Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive* teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria khusus, yaitu orang-orang yang dianggap ahli [8].

Berdasarkan populasi yang telah dihitung maka ukuran sampel dari Slovin, yaitu dengan rumus :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *n* | = | N |
| N.*d2 +* 1 |
|  |  |  |

Keterangan :  
n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 300 anggota

D = presisi (ditetapkan 10% atau 0,12 menjadi 100% atau 0,01)

Berdasarkan rumus diatas, dari populasi sebanyak 300 dihasilkan sampel sebanyak 75 anggota. Apabila terdapat hasil desimal maka harus dibulatkan dengan menambah menjadi 1 angka [9].

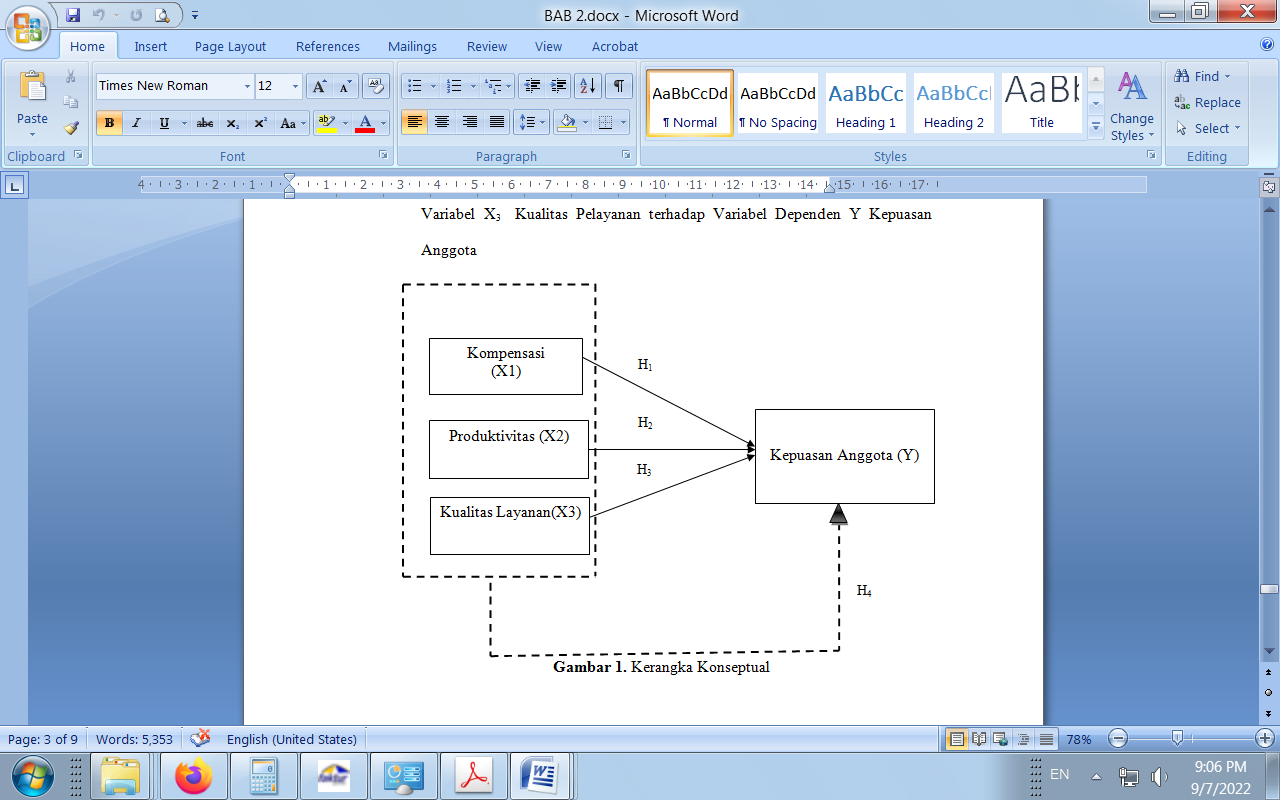
1. **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang berupa angka dimana data dapat dihitung dan berkaitan dengan masalah yang diteliti sesuai dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, berupa kuisioner data anggota koperasi Eccindo. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yaitu daya yang diperoleh langsung dari lapangan [10]. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada anggota koperasi Eccindo.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden[11]. Penyebaran kuisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan membagi secara online dengan menggunakan *google form.* Hal ini dikarenakan kondisi masih pandemi sehingga mencegah untuk bertatapan langsung.

1. **Kerangka Konseptual**

****

**Gambar 1**. Kerangka Konseptual

1. **Hipotesis**

Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal yang sering dituntut melakukan pengecekkan [12]. Berdasarkan rumusan masalah dan pokok permasalahan diatas, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut :

1. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Eccindo
2. Produktivitas berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Eccindo
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Eccindo
4. Kompensasi, Produktivitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan anggota Koperasi Eccindo

# III. Hasil dan Pembahasan

1. **Analisis Data**
2. **Uji Asumsi Klasik**
   1. Uji Normalitas

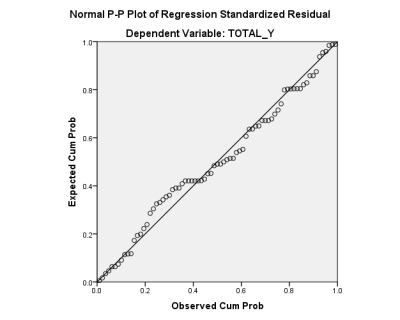
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi norma [13]. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) cara yaitu dengan menggunakan *one sample K-S* dan uji Normal P-Plot. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 3.1** Hasil Pengujian Normalitas One Sample K-S

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data** | **Unstandarized Residual** | **Keterangan** |
| *Kolmogorov-smirnov Test* | 1,070 | Normal |
| *Asymp.Sig.2-tailed* | 0,202 |

Sumber : *Lampiran Output SPSS Uji Asumsi Klasik, data diolah*

Dari hasil tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa hasil dari uji normalitas memiliki tingkat signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,202 yang artinya hal tersebut menunjukan bahwa variabel penelitian berdistribusi secara normal 0,202> 0,05 sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal, sehingga layak digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 3.1.** Hasil Pengujian Normalitas Normal P-Plot

Dari hasil gambar 3.1 bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka hal ini menunjukan pola distribusi normal dan model regresi layak digunakan dalam analisis berikutnya.

* 1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas suatu kondisi terjadi korelatasi antara variabel bebas yang diikut sertakan dalam pembentukan model regresi linier. Tujuan multikolinieritas yaitu untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengembalian kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. [14] tidak terjadi gejala multikolineritas jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini :

**Tabel 3.2** Hasil Pengujian Multikolinieritas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model** | **Colleneryti Statistic** | |
| **Tolerance** | **VIF** |
| (Constanta) |  |  |
| Kompensasi | ,839 | 1,192 |
| Produktivitas | ,845 | 1,184 |
| Kualitas Pelayanan | ,922 | 1,085 |

*Sumber : Output SPSS*

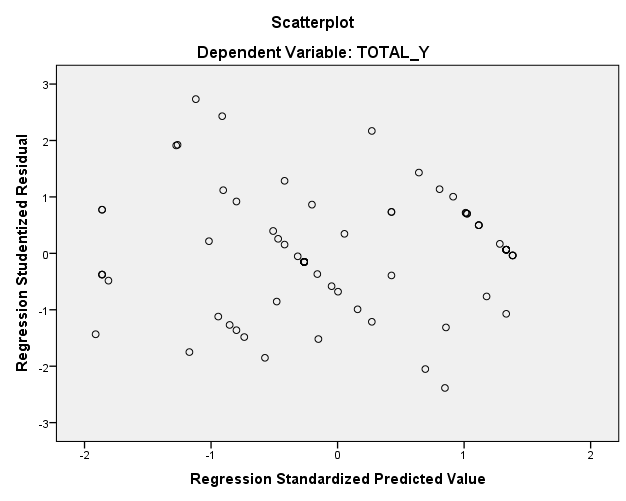
Berdasarkan hasil tabel 3.2 *output* SPSS uji multikolinieritas pada tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai *Tolerance* kompensasi 0,839, produktivitas 0,845, dan kualitas pelayanan 0,922 memiliki nilai *tolerance* > 0,100
2. Nilai *Variance Inflation Factor* kompensasi1,192, produktivitas1,184, dan kualitas pelayanan 1,085memiliki nilai VIF < 10,00

Kesimpulan dari Uji Multikolinearitas dari nilai *Tolerance* dan VIF tidak memiliki gejala multikolineritas.

* 1. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dalam uji heteroskedastisitas untuk menguji model regresi liner ditemukan ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan ke pengamtan yang lain. [15] Dalam mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan cara yaitu melihat hasil *output* SPSS 20 melalui grafik *scatterplot* dan uji gletjserantara lain prediksi variabel dependen ZSPREAD dengan residualnya SPREAD. Jika ditemukan dalam pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka hal itu menunjukan telah terjadi heteroskedastisitas, akan tetapi jika tidak ada pola yang jelas secara titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut tidak ada heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini yaitu :

****

**Gambar 3.2**

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

*Sumber : Output data SPSS, 20.0*

Berdasarkan gambar 3.2 diatas bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentu pola tertentu yang jelas serta tersebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

* 1. UjiAutokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu (*disturbance termed*) pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode sebelum (t-1). Uji autokorelasi bisa dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson.

**Table 3.3** Hasil Pengujian Autokorelasi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** | | **R** | **R**  ***Square*** | ***Adjusted R***  ***Square*** | ***Std Error*** | ***Durbin-***  ***Watson*** |
| ***Of the estimate*** |
| Dimension 0 | 1 | ,739a | ,546 | ,539 | 1,114 | 1,852 |

*Sumber : Lampiran Output SPSS*

Berdasarkan tabel keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dibuktikan jika niali Durbin-Watson memenuhi salah satu dasar keputusan du<d<4-du yaitu 1,7092<1,852<2,2908, sehingga dapat disimpulkan bahawa jika tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk menguji pengaruh kompensasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota maka digunakan analisis linier berganda. Berikut adalah hasil uji analisis linier berganda

**Tabel 3.4** Uji Regresi Linier Berganda

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2,741 | 1,675 |  | 1,637 | ,106 |
| Kompensasi (X1) | ,286 | ,132 | ,202 | 2,171 | ,033 |
| Produktivitas (X2) | ,281 | ,062 | ,469 | 4,557 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan (X3) | ,364 | ,061 | ,617 | 8,553 | ,000 |

*Sumber : Output Data SPSS*

Berdasarkan tabel 3.3, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

Y = 2,741+ 0,286X1+ 0,281X2+0,364X3

1. **Uji Parsial (Uji t)**

Uji t akan menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Uji t akan digunakan untuk mengetahui apakah penerapan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kriteria pengujian tingkat signifikan α = 5% sebagai berikut :

1. Jika p-value <*level signifikan* (0,05), dan Thitung > Ttabel , maka hipotesis diterima
2. Jika p-value >*level signifikan* (0,05), dan Thitung < Ttabel , maka hipotesis ditolak

Nilai t tabel tingkat signifikansi 0,05 adalah df = n-k-1 = 75-3-1, sehingga didapatkan nilai df yaitu 71, maka didapati nilai t tabel sebesar 1,993. Hasil uji t parsial pada penelitian ini dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.5** Pengujian hasil uji t

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2,741 | 1,675 |  | 1,637 | ,106 |
| Kompensasi (X1) | ,286 | ,132 | ,202 | 2,171 | ,033 |
| Produktivitas (X2) | ,281 | ,062 | ,469 | 4,557 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan (X3) | ,364 | ,061 | ,617 | 8,553 | ,000 |

*Sumber : Output Data SPSS*

Berdasarkan hasil uji t diatas maka :

1. Hipotesis 1 = kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hasil penelitian pada tabel 4.19, menunjukan nilai sig sebesar 0,033, sehingga nilai sig 0,033< 0,05 dan nilai thitung **>**ttabel sebesar 2,171> 1,993, hal ini menunjukan bahwa kompensasi **berpengaruh signifikan** secara parsial terhadap kepuasan anggota, maka hipotesis pertama yang diajukan penulis **diterima.**
2. Hipotesis 2 = produktivitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hasil penelitian pada tabel 4.19, menunjukan nilai sig sebesar 0,000, sehingga nilai sig 0,000< 0,05 dan nilai thitung **>**ttabel sebesar 4,557> 1,993, hal ini menunjukan bahwa kompensasi **berpengaruh signifikan** secara parsial terhadap kepuasan anggota, maka hipotesis pertama yang diajukan penulis **diterima.**
3. Hipotesis 3 = kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hasil penelitian pada tabel 4.19, menunjukan nilai sig sebesar 0,000, sehingga nilai sig 0,000< 0,05 dan nilai thitung **>**ttabel sebesar 5,922> 1,993, hal ini menunjukan bahwa kompensasi **berpengaruh signifikan** secara parsial terhadap kepuasan anggota, maka hipotesis pertama yang diajukan penulis **diterima.**
4. **Uji Simultan (F)**

Uji kelayakan model dengan uji F pada dasarnya digunakan untuk melihat apakah semua variabel bebas secara sama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian tingkat signifikan α = 0,05, maka kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka secara simultan variabel   
   independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen dan nilai F-Statistik < F tabel, maka Ha diterima yaitumodelyang digunakan tidak layak atau cocok
2. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara   
   simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan nilaiF-Statistik > F tabel, maka H0 diterima yaitu model yang digunakan sudah layak atau cocok

Untuk mengetahui F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 adalah df = n-k-1 = 75-3-1, sehingga didapatkan nilai df yaitu 71, maka didapati nilai f tabel sebesar 2,73. Hasil uji f pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.6** Hasil Uji Simultan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 50,478 | 3 | 16,826 | 13,559 | .000b |
| Residual | 88,109 | 71 | 1,241 |  |  |
| Total | 138,587 | 74 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y) | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Produktivitas (X2), Kompensasi (X1) | | | | | | |

*Sumber : Output Data SPSS*

Hasil pengujian pada tabel 4.18 menunjukan bahwa, nilai sig f sebesar 0,000 < dari nilai tingkat signifikansi 0,05 dan nilai F-Statistik > F tabel yaitu 13,559> 2,73. Artinya kompensasi, produktivitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan.

1. **Pembahasan**

**Hipotesis Pertama :** **Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo**

Hasil uji signifikansi parsial yang telah dilakukan menunjukan bahwa variabel kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hal ini menunjukan kompensasi sangat mempengaruhi kepuasan anggota dikarenakan dengan adanya kompensasi anggota koperasi akan semakin giat untuk menabung dan melaksanakan tugasnya. Semakin banyak kompensasi maka semakin tinggi kepuasan anggota yang diperoleh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yusran (2020) bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Kompensasi dijadikan alat untuk memotivasi para anggota Koperasi Simpan Pinjam Sepakat Abadi Sinjai untuk lebih baik dalam berkinerja, dengan memberikan kompensasi yang adil dan tepat maka akan merasakan kepuasan dalam setiap anggota koperasi, peneliti lain yaitu Indah Sry (2019) mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dalam pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, besar kecilnya kompensasi merupakan tolak ukur menilai prestasi karyawan tersebut.

Sesuai dengan hasil hitung kuisioner variabel kompensasi yang banyak dipilih oleh anggota dengan pernyataan pertama yaitu “saya merasa bunga simpan pinjam yang dibagikan koperasi Eccindo sudah sesuai” dengan jawaban setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa para anggota puas dengan hasil bunga simpan pinjam yang dibagikan dengan sesuai dan adil, dari hasil perhitungan variabel kompensasi ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

**Hipotesis Kedua :** **Produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo**

Hasil uji signifikansi parsial yang telah dilakukan menunjukan bahwa variabel produktivitas berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hal ini menunjukan produktivitas sangat mempengaruhi kepuasan anggota dikarenakan dengan adanya produktivitas dari koperasi Eccindo dengan penyediaan kelengkapan bahan makanan pokok yang dijual sesuai dengan kualitas dan kuantitas anggotannya. Semakin baik produktivitas maka semakin tinggi pula kepuasan anggota.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizal (2020) bahwa produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian Rizal (2020) ini dilakukan di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) yang merupakan salah satu lembaga keuangan koperasi syariah, mengatakan dalam produktivitas yang baik maka secara tidak langsung dapat memenuhi kebutuhan material dan juga kebutuhan spiritual para anggota, sehingga produktivitas dalam anggota BMT berperan penting terhadap kepuasan anggota.

Sesuai dengan hasil hitung kuisioner variabel produktivitas yang banyak dipilih oleh anggota dengan pernyataan kelima “saya rasa cukup menyeimbangkan antara biaya kegiatan dikoperasi dan simpanan dikoperasi Eccindo untuk meminimalisir efesiensi biaya” dengan jawaban setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa para anggota bisa menyeimbangkan biaya yang telah dikeluarkan untuk koperasi dan tabungan yang telah disimpan di Koperasi Eccindo, dari hasil perhitungan variabel produktivitas ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

**Hipotesis Ketiga :** **Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo**

Hasil uji signifikansi parsial yang telah dilakukan menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hal ini menunjukan kualitas pelayanan yang buruk maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Kesimpulannya dengan memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan sesuai dengan yang sudah pengurus tetapkan bersama anggota maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota koperasi. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan anggota.

Penelitian ini sejalan dengan Niken (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan suatu kunci untuk mempertahankan kepuasan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lainnya. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, menurut penelitian lainnya yaitu Rizal (2020) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas layanan atau layanan jasa berpengaruh signifikan artinya meningkatnya kualitas pelayanan jasa maka semakin meningkatnya kepuasan anggota.

Sesuai dengan hasil hitung kuisioner variabel kualitas pelayanan yang banyak dipilih oleh anggota dengan pernyataan kedua “penyampaian informasi, pelayanan administrasi dari pengurus koperasi Eccindo bisa diandalkan” sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di koperasi Eccindo memberikan penyampaian informasi dengan jelas, serta pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pengurus koperasi bias diandalkan sehingga para anggota tidak mengalami kebingungan atau kesusahan dalam pengurusan simpanan atau transaksi yang lain, dari hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

**Hipotesis Keempat : Kompensasi, Produktivitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan anggota Koperasi Eccindo**

Hasil uji signifikansi simultan yang telah dilakukan menunjukan bahwa variabel kompensasi, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Eccindo. Hal ini membuktikan bahwa variabel kompensasi, produktivitas dan kualitas pelayanan yang tinggi maka kepuasan anggota juga tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal (2020) bahwa variabel terikat berpengaruh simultan terhadap variabel dependen atau kepuasan anggota. Hal ini bisa dikatakan semakin baik faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, maka rasa puas pada anggota juga semakin meningkat.

# IV. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terkait Kompensasi, Produktivitas, dan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Eccindo setelah melalui perhitungan statistic yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompensasi (X1) mendapatkan hasil yang berpengaruh parsial signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Dari hasil analisis yang telah diketahui bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dikarenaan adanya kompensasi anggota koperasi akan semakin giat dalam menabung dan melaksanakan tugas. Semakin banyak kompensasi maka semakin tinggi kepuasan anggota yang diperoleh.
2. Produktivitas (X2) mendapatkan hasil yang berpengaruh parsial signifikan terhadap kepuasan anggota(Y). Dari hasil analisis yang telah diketahui bahwa produktivitas sangat mempengaruhi kepuasan anggota dikarenakan adanya produktivitas dari Koperasi Eccindo dengan penyediaan kelengkapan bahan makanan pokok yang dijual sesuai dengan kualitas dan kuantitas anggotanya. Semakin baik produktivitas maka semakin tinggi pula kepuasan anggota.
3. Kualiatas Pelayanan (X3) mendapatkan hasil yang berpengaruh parsial signifikan terhadap kepuasan anggota(Y). Dari hasil analisis yang telah diketahui bahwa produktivitas sangat mempengaruhi kepuasan anggota dikarenakan adanya produktivitas dari Koperasi Eccindo dengan penyediaan kelengkapan bahan makanan pokok yang dijual sesuai dengan kualitas dan kuantitas anggotanya. Semakin baik produktivitas maka semakin tinggi pula kepuasan anggota.
4. Variabel Kompensasi(X1), Produktivitas(X2), dan Kualitas Pelayanan(X3) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini membuktikan bahwa dari ketiga variabel independen yang tinggi maka kepuasan anggota juga tinggi.

# Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu sebab adanya bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih untuk Bapak/Ibu dosen dan staff Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing penelitian.

# Referensi

|  |  |
| --- | --- |
| [1] | Kusdayanti, Niken. 2016. Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.*Skripsi.*Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta. |
| [2] | Yusran. 2020. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Sepakat Abadi Sinjai. *Skripsi.*Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam.Institut Agama Islam. Muhammdiyah Sinjay. Sinjay. |
| [3] | Sry, Indah. 2019. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria Kota Makassar.*Skripsi*.Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Universitas Muhammdiyah Makassar.Makassar. |
| [4] | Bunawan, Italia dan Joyce Angelique. 2021. Pengaruh Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT X Di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan.*Vol III No. 1/2021 Hal 277-286. Universitas Tarumanegara. Jakarta. |
| [5] | Rizal. 2020. Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. *Skripsi*.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.Institut Agama Islam Negri Tulungagung.Tulungagung. |
| [6] | Efriza, Doni dan Iswandi Idris.2016. Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan Di Kota Medan.*Jurnal Bisnis Administrasi.* Vol 5 No 2 2016 Hal 49-53. Politeknik LP3I Medan. Medan |
| [7] | Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, dan R & D. Bandung: Alfabeta. |
| [8] | Muhajirin, Maya Panorama.2017.*Pendekatan Praktis Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Idea Press. Yogyakarta |
| [9] | Ardat Ahmad, M.Pd., and M.Pd. Dr. Indra Jaya. 2021. Statistik Dalam Penelitian Kesehatan. Media, Prenada. |
| [10] | Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, dan R & D. Bandung: Alfabeta. |
| [11] | Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. |
| [12] | Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. |
| [13] | Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang |
| [14] | Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang |
| [15] | Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang |