

**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA, KEPERCAYAAN DAN REPUTASI KOPERASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI PT KRAKATAU INTERNATIONAL PORT****Rizmi Samsul Rizal¹, Teddy Aprilliadi², Faisal Martiana**^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Al-Khairiyahrizmirizal060@gmail.com¹, teddyaprilliadi@gmail.com²

Penerima: Mei, 2024

Diterima: Juni, 2024

Dipublikasikan: Juli, 2024

Abstract

The research method used is the Survey method. Survey research methodology is a research method used to obtain data from certain places that are natural (not artificial), but researchers treat data collection. In survey research, researchers distribute questionnaires, interviews (interviews, and observations). With a sample of 66 cooperative members of PT Krakatau Internasional Port. The result of the member satisfaction variable (X1) gets a calculated t value of 3.858 and a significance value of 0.000 so that the conclusion is $t_{\text{calculate}} < t_{\text{table}}$ with a table t value of 1.66980 so $t_{\text{count}} 3.858 < 1.66980$ H_0 is rejected, for a significance value with a value of $0.000 < 0.05$ hereby it is concluded that the significance value is smaller than the value of 0.05 hereby H_a is accepted. So that member satisfaction affects the loyalty of cooperative members of PT Krakatau Internasional Port. The confidence variable (X2) gets a calculated t value of 6.846 and a significance value of 0.000 so that the conclusion $t_{\text{calculate}} > t_{\text{table}}$ with a table t value of 1.66980 so $t_{\text{count}} 6.846 > 1.66980$ H_0 is rejected, for a significance value with a value of $0.000 < 0.05$ hereby it is concluded that the significance value is smaller than the value of 0.05 hereby H_a is accepted. So that trust affects the loyalty of cooperative members of PT Krakatau Internasional Port. The reputation variable (X3) gets a calculated t value of 6.407 and a significance value of 0.000 so that in conclusion $t_{\text{calculate}} > t_{\text{table}}$ with a table t value of 1.66980 so $t_{\text{count}} 6.407 > 1.66980$ H_0 is rejected, for a significance value with a value of $0.000 < 0.05$ it is hereby concluded that the significance value is smaller than the value of 0.05 hereby H_a is accepted. So that reputation affects the loyalty of cooperative members of PT Krakatau Internasional Port. Variable X1, X2, X3 together with the variable Y: seen the value of $F = 16.395$ based on the distribution table F table ($df_1 = 3, Df_2 = 66$) at the level of $\alpha = 5\%$ Ftable is 2.74. So $F_{\text{calculate}} > F_{\text{table}}$ ($16.395 > 2.74$). It can be concluded that H_0 is rejected and the significant value $<$ probability value $0.000 < 0.05$, because the significant value of the test is much more or below the value of $\alpha = 5\%$, then H_a is accepted it can be concluded that the combination of three independent variables consisting of variables of member satisfaction, trust and reputation has a simultaneous positive and significant influence on member loyalty.

Keywords : Member Satisfaction, Trust, Reputation, and Member Loyalty**Abstrak**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Survei. Metodologi penelitian survei ialah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data. Pada penelitian survei, peneliti melakukan penyebaran angket/kuisisioner, wawancara (interview, dan observasi (pengamatan). Dengan sampel 66 anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Hasil variabel kepuasan anggota (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 3,858 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya $t_{\text{hitung}} <$ t_{table} dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung 3,858 $<$ 1.66980 H_0 ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai 0,000 $<$ 0,05 dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini

Ha diterima. Jadi bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port . Variabel kepercayaan (X2) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,846 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung $>$ t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $6,846 > 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Variabel reputasi (X3) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung $>$ t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $6,407 > 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa reputasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Variabel X1.X2.X3 secara bersama-sama terhadap variabel Y : dilihat nilai $F = 16,395$ dengan berdasarkan table distribusi F tabel ($df1 = 3, Df2 = 66$) pada taraf $\alpha = 5\%$ Ftabel adalah 2,74. Sehingga F hitung $>$ F tabel ($16,395 > 2,74$). Dapat di simpulkan bahwa Ho ditolak dan nilai signifikan $<$ nilai probabilitas $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikan pengujian jauh lebih atau berada dibawah nilai $\alpha = 5\%$ maka Ha diterima dapat disimpulkan bahwa gabungan tiga variabel independen yang terdiri dari variabel kepuasan anggota, kepercayaan dan reputasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota.

Kata Kunci : Kepuasan Anggota, Kepercayaan, Reputasi, dan Loyalitas Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi didirikan berdasarkan prinsip kesetaraan dan partisipasi anggota. Anggota koperasi memiliki kepentingan dan nilai-nilai bersama yang diwujudkan dalam tujuan koperasi. Anggota yang merasa dan menghargai nilai-nilai tersebut cenderung lebih loyal terhadap koperasi. Koperasi memberikan keuntungan dan manfaat kepada anggotanya, seperti diskon harga, dividen, atau akses ke produk atau layanan yang sulit diperoleh secara individu.

Anggota yang mendapatkan manfaat yang signifikan dari keanggotaan cenderung tetap setia dan loyal terhadap koperasi. Yang mendorong partisipasi aktif dan keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan dan kegiatan koperasi dapat membangun rasa memiliki dan loyalitas yang tinggi. Anggota yang merasa memiliki peran dalam koperasi akan lebih cenderung untuk tetap terlibat dan loyal. Koperasi sering kali memiliki hubungan personal yang erat antara anggota dan pengelola. Interaksi yang baik dan pelayanan yang ramah dari pihak koperasi dapat memperkuat ikatan personal dan mempengaruhi loyalitas anggota.

Primer Koperasi Karyawan PT. Krakatau Bandar Samudera atau disingkat PRIMKOPKARKBS Didirikan pada tanggal 26 Agustus 1998 melalui Rapat Pembentukan Koperasi Yang diselenggarakan pada tanggal 27 Juli 1998 , dengan dukungan Karyawan PT. Krakatau Bandar Samudera di tunjuk untuk pertama kali sebagai pengurus primkopkarkbs adalah : Silahudin Muhammad ,Yudha Prasetya WR dan Endang Badrudin ,PRIMKOPKARKBS berkedudukan di Jalan May Jend Suparman KM 13 ,Cigading - Cilegon ,primkopkarkbs berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 serta berdasar pada azas kekeluargaan dan melaksanakan AD/ ART Koperasi.

Dengan Dukungan Penuh dari PT. Krakatau Bandar Samudera, PRIMKOPKARKBS menyelenggarakan berbagai macam usaha untuk mensejahterakan Anggotanya.

Harga yang ditetapkan oleh koperasi untuk barang yang ditawarkan dapat mempengaruhi pendapatan dan keuntungan koperasi. harga yang ditetapkan agak terlalu tinggi di bandingkan yang lain, mungkin akan sulit bagi koperasi untuk menarik pelanggan atau anggota baru. Di sisi lain, jika harga terlalu rendah, koperasi mungkin menghadapi kesulitan dalam mencapai keuntungan yang memadai. Oleh karena itu, penetapan harga yang tepat menjadi penting bagi koperasi untuk menjaga keseimbangan antara daya tarik bagi anggota dan pelanggan serta keberlanjutan keuangan koperasi. Harga juga dipengaruhi oleh persaingan pasar. Koperasi harus mempertimbangkan harga pesaing dalam industri atau sektor yang sama. Jika harga pesaing lebih rendah untuk barang atau jasa serupa, koperasi mungkin perlu menyesuaikan harga mereka untuk tetap kompetitif. Di sisi lain, jika koperasi menawarkan nilai tambah atau keunggulan yang unik, mereka mungkin dapat mempertahankan harga yang lebih tinggi.

Keterlibatan anggota merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu koperasi. Kegiatan atau program yang dijalankan oleh koperasi sepenuhnya membutuhkan dukungan dari anggota. Kurangnya keterlibatan anggota dalam koperasi dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam hal pelayanan anggota, seperti lambatnya respons, kesulitan dalam mengakses informasi, atau kurangnya komunikasi yang efektif, mereka mungkin merasa tidak dihargai dan kurang termotivasi untuk tetap menjadi anggota. Pelayanan anggota yang baik, responsif, dan efisien sangat penting untuk menjaga kepuasan anggota.

LANDASAN TEORI

Kepuasan anggota merupakan evaluasi yang hasilnya “sama” atau “melampaui” harapan anggota, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapatkan oleh konsumen akan menghasilkan perasaan senang atau tidak senang. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa senang atau puas. Sebaliknya apabila kinerja berada di kurang dari yang diharapkan, maka anggota akan merasa kecewa atau tidak puas. (Iendy Zelvieaan Adhari,2019 ; 43)

kepuasan anggota atau pembeli merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, anggota tidak puas. Tapi, kinerja melebihi harapan, anggota amat puas dan senang. kinerja yang dirasakan dibawah harapan, anggota tersebut akan merasa dikecewakan, kinerja memenuhi harapan anggota akan merasa puas, sedangkan kinerja melebihi harapan maka anggota akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tertentu akan dapat dirasakan setelah anggota yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut.(Amran Syah,2021 ; 111)

Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh anggota dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan adalah wilayah

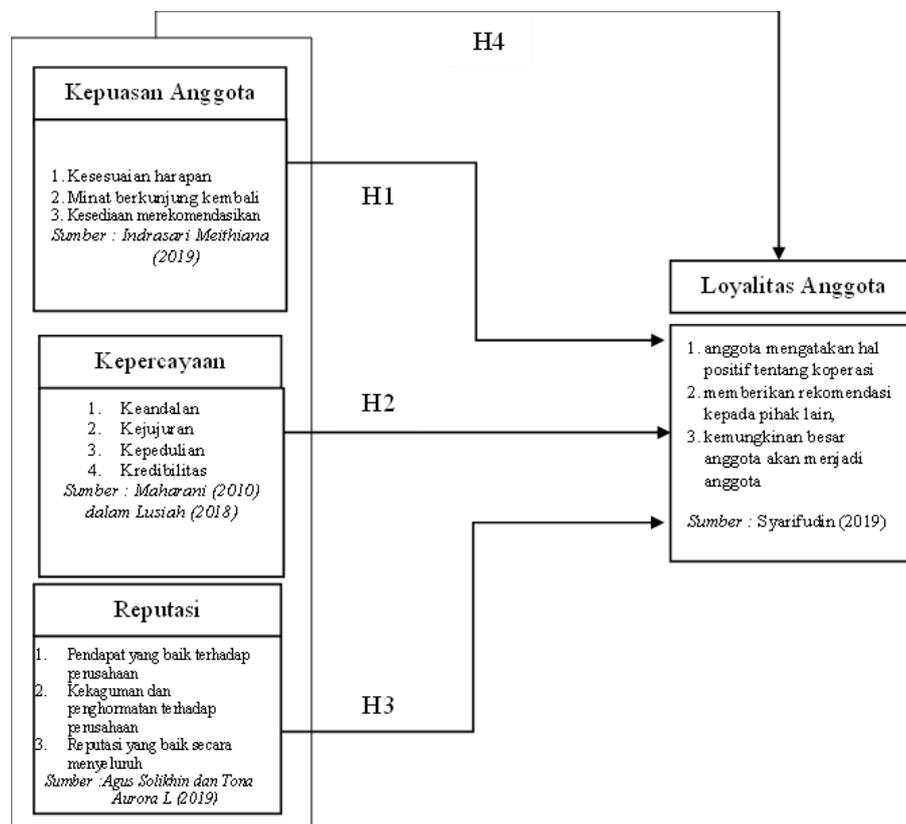
psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.(Fatmawati,Vol.5, 2020)

reputasi perusahaan adalah representasi kolektif dari tindakan masa lalu dan prospek masa depan perusahaan yang menjelaskan bagaimana penyedia sumber daya utama menafsirkan sebuah inisiatif perusahaan dan menilai kemampuannya untuk memberikan hasil yang bernilai. (Agus Solikhin,2019;25)

Reputasi merupakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan, seperti kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga perusahaan akan terus dapat mengembangkan perusahaan untuk terus dapat menciptakan hal-hal yang baru bagi pemenuhan kebutuhan konsumen.(Endang Dwi Amperawati,2020;7)

Kesetiaan (loyalitas) anggota merupakan aset yang memiliki nilai strategik,memberikan definisi loyalitas adalah suatu komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan suatu produk atau pelayanan secara konsisten, serta tidak mudah terpengaruh pada lingkungan yang ada atau upaya aktivitas pemasaran pesaing serta aspek-aspek lain yang dapat mendorong anggota untuk beralih ke perusahaan lain. (Syarifudin,2019;48)

loyalitas anggota merupakan komitmen anggota bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/layanan terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.(Sri Rahayu,2019;51)



Gambar 1. Kerangka Penelitian

H1 = “Diduga adanya Pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota Koperasi di PT Krakatau International Port”

H2 = “Diduga adanya Pengaruh Kepercayaan Terhadap loyalitas anggota koperasi di PT Krakatau International Port”

H3 = “Diduga adanya Pengaruh Reputasi Terhadap loyalitas anggota Koperasi PT Krakatau International Port”

H4 = “Diduga adanya Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Reputasi secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota koperasi di PT Krakatau Internasional Port”

METODOLOGI PENELITIAN

Definisi operasional variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono,2019 ; 38)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para karyawan PT Krakatau International Port yang terdaftar menjadi anggota Koperasi.

Table 1 Anggota Koperasi Per Unit Bagian

BAGIAN	JUMLAH
IT & Management System Division	12
Human Capital & General Affair Division	9
Security Division	8
Business Development Division	3
Staff Directors	4
Maintenance Division	28
Port Operations Division	120
Procurement Division	12
Total	196

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu sampel yang di ambil dari populias harus betul – betul representative (mewakili).

Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Aloysius Rangga Aditya Nalendra, dkk (2021:27-28), rumus slovin adalah formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti. Besaran sampel penelitian dengan rumus Slovin ditentukan lewat nilai tingkat kesalahan.

Dimana semakin besar tingkat kesalahan yang digunakan, maka semakin kecil jumlah sampel yang diambil. Berikut merupakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 10%.

Berdasarkan jumlah populasi yang ada yaitu 196 anggota dimana seluruh populasi merupakan perwakilan yang dianggap peneliti memiliki kriteria yang berdasarkan terdaftar dan masih aktif didalam keanggotaan koperasi PT KBS. Dengan ini tingkat kesalahan 10% maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= 196 / (1 + 196 \times 0,1)^2 \\ &= 196 / 1 + (196 \times 0,01) \\ &= 196 / 1 + 1,96 \\ &= 196 / 2,96 \\ &= 66,216 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 66 orang anggota koperasi. Jumlah responden tersebut dianggap sudah representatif untuk ditentukan sampelnya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistic dengan menggunakan aplikasi computer Software Statistical Package For Social Science (SPSS) Versi 25. Penelitian metode regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.415	2,555
a. Predictors: (Constant), Reputasi (X3), Kepuasan Anggota (X1) Kepercayaan (X2)				
b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)				

nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,442. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R yaitu $0,665 \times 0,665 = 0,442$ atau sama dengan 44,2 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kepuasan anggota (X1), variabel kepercayaan (X2), dan reputasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota (Y) sebesar 44,2%, sedangkan sisanya ($100\% - 44,2\% = 55,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini

atau variabel yang tidak diteliti.

Tabel 2 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,701	5,065		1,915	,060
	Kepuasan Anggota (X1)	-,099	,176	-,094	-,563	,575
	Kepercayaan (X2)	,457	,222	,400	2,060	,044
	Reputasi (X3)	,412	,302	,357	1,366	,177

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi bentuk standar adalah : $Y = 9,701 - 0,099X1 + 0,457X2 + 0,412X3$ persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : koefisien regresi X1 (kepuasan anggota) diperoleh tanda koefisien negatif, X2 (Kepercayaan) diperoleh tanda koefisien positif, dan X3 (Reputasi) diperoleh tanda koefisien positif. Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel kepercayaan dengan skor 0,457 dengan hasil positif, dan diikuti oleh variabel reputasi dengan skor 0,412 dengan hasil positif, serta variabel kepuasan anggota dengan skor -0,099 dengan hasil negatif. Dapat disimpulkan bahwa 2 variabel berpengaruh positif dan 1 variabel berpengaruh negatif.

Tabel 3 Uji t (X1 terhadap Y)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,984	5,194		4,425	,000
	Kepuasan Anggota (X1)	,458	,119	,434	3,858	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

variabel kepuasan anggota (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 3,858 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya $t_{hitung} < t_{table}$ dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung 3,858 < 1.66980 H_0 ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai 0,000 < 0,05 dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini H_a diterima. Jadi bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port.

Tabel 4 Uji t (X2 terhadap Y)

Model		A				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,998	4,680		2,350	,022
	Kepercayaan (X2)	,743	,109	,650	6,846	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

variabel kepercayaan (X2) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,846 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya $t_{hitung} > t_{table}$ dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung 6,846 > 1.66980 H_0 ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai 0,000 < 0,05 dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini H_a diterima. Jadi bahwa kepercayaan berpengaruh

terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port.

Tabel 5 Uji t (X3 terhadap Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,573	4,911		2,356	,022
	Reputasi (X3)	,722	,113	,625	6,407	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

variabel reputasi (X3) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung > t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung 6,407 > 1.66980 Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai 0,000 < 0,05 dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa reputasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port.

Tabel 6 Uji t (X1,X2,dan X3 terhadap Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	321,134	3	107,045	16,395	,000 ^b
	Residual	404,805	62	6,529		
	Total	725,939	65			

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)
b. Predictors: (Constant), Reputasi (X3), Kepuasan Anggota (X1), Kepercayaan (X2)

Nilai F = 16,395 dengan berdasarkan table distribusi F tabel (df1 = 3, Df2 = 66) pada taraf $\alpha = 5\%$ Ftabel adalah 2,74. Sehingga F hitung > F tabel (16,395 > 2,74). Dapat di simpulkan bahwa Ho ditolak dan nilai signifikan < nilai probabilitas 0,000 < 0,05, karena nilai signifikan pengujian jauh lebih atau berada dibawah nilai $\alpha = 5\%$ maka Ha diterima dapat disimpulkan bahwa gabungan tiga variabel independen yang terdiri dari variabel kepuasan anggota, kepercayaan dan reputasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota.

Pembahasan

Hasil dari pengujian hipotesis alternative yang diajukan secara signifikan dapat diterima, yaitu dengan adanya pengaruh yang positif antara kepuasan anggota, kepercayaan, dan reputasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi PT Krakatau Internasional Port. Untuk lebih jelasnya tentang pengaruh kepuasan anggota, kepercayaan, dan reputasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi PT Krakatau Internasional Port dari uraian dibawah ini:

hasil uji validitas variabel X1,X2,X3, dan Y ini bahwa data yang valid ada 40 pertanyaan dengan 66 responden, dengan valid dengan skor rtabel adalah 0,239, untuk rhitung lebih dari rtabel bahwa uji validitas variabel X1, X2,X3,dan Y dinyatakan Valid semua.

uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Anggota (X1) dimana Cronbach Alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu 0,805 > 0,60 hasil tersebut membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner variabel X1 dinyatakan reliabel, uji reliabilitas pada variabel Kepercayaan

(X2) dimana Cronbach Alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,714 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner variabel X2 dinyatakan reliabel, uji reliabilitas pada variabel reputasi (X3) dimana Cronbach Alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,727 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner variabel X3 dinyatakan reliabel, dan uji reliabilitas pada variabel Loyalitas anggota (Y) dimana Cronbach Alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,803 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner variabel Y dinyatakan reliabel.

hasil uji normalitas menunjukkan bahwa Symp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 sedangkan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan merupakan data yang berdistribusi normal, karena nilai Symp.Sig. (2-tailed) lebih besar daari 0,05 ($0,200 > 0,05$).

Hasil uji autokorelasi dilihat nilai uji statistic Durbin Watson sebesar 2,053. Nilai DW terteletak antara $DU < DW < 4-DU$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala autokorelasi positif atau negative pada model regresi yang digunakan. Nilai akan dibandingkan dengan nilai table menggunakan nilai signifikan 0,05 atau 5% jumlah sampel 66 dan jumlah variabel independen 2 ($K=2$) ditabel Durbin Watson diperoleh nilai $DL = 1.5395$ dan nilai $DU = 1.6640$. Maka nilai Durbin Watson 2,053 lebih kecil dari DU (1,6640). Maka nilai Durbin Watson 2,053 lebih besar dari DU (1,6640) dan lebih kecil dari $4-DU$ (2,336) atau dapat dirumuskan $DU < DW < 4-DU$.

Hasil uji multikolinieritas bahwa nilai tolerance untuk seperti variabel independen menunjukkan hasil lebih besar dari 0,1. Maka variabel kepercayaan dengan nilai tolerance 0,322 dan VIF 3,110 ,variabel kepercayaan dengan nilai tolerance 0,238 dan VIF 4,196, sedangkan variabel reputasi dengan nilai tolerance 0,132 dan VIF 7,588 jadi kesimpulannya nilai semua variabel lebih dari nilai 0,1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinieritas. Dengan demikian maka layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF jauh dari angka 10.

Hasil uji heterokedastisitas bertujuan untuk memastikan bahwa data bersifat heterogen, secara umum tidak memiliki sifat pergerakan data yang sama, tidak menumpuk atau tidak ada pola yang jelas seperti titi – titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. dari gambar diatas dapat dilihat, data masih menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, artinya dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah heterokedastisitas.

Hasil uji linieritas nilai deviation from linearity dari variabel X1 (Kepuasan Anggota) terhadap Y (loyalitas anggota) adalah 0,979 dan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Dengan ini dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel X1 (Kepuasan Anggota) dengan Y (loyalitas anggota) yang diindikasikan melalui nilai deviation from linearity ($0,979 > 0,05$), variabel X2 (Kepercayaan) terhadap Y (loyalitas anggota) adalah 0,013 dan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Dengan ini dapat di tarik kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang linier

antara variabel X2 (Kepercayaan) dengan Y (loyalitas anggota) yang diindikasikan melalui nilai deviation from linearity ($0,013 < 0,05$), dan variabel X3 (reputasi koperasi) terhadap Y (loyalitas anggota) adalah 0,836 dan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Dengan ini dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel X3 (reputasi koperasi) dengan Y (loyalitas anggota) yang diindikasikan melalui nilai deviation from linearity ($0,836 > 0,05$).

Hasil uji korelasi product moment bahwa nilai tingkat keeratan atau korelasi pearson product moment dari variabel independen terhadap variabel dependen penelitian ini masing – masing yakni, variabel X1 terhadap variabel Y memiliki nilai 0,434 dengan tingkat korelasi Sedang, dan variabel X2 terhadap variabel Y dengan nilai 0,650 tingkat korelasi Kuat, dan X3 terhadap Y dengan nilai 0,625 tingkat korelasi Kuat.

Hasil nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,442. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R yaitu $0,665 \times 0,665 = 0,442$ atau sama dengan 44,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kepuasan anggota (X1), variabel kepercayaan (X2), dan reputasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota (Y) sebesar 44,2%, sedangkan sisanya ($100\% - 44,2\% = 55,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi bentuk standar adalah : $Y = 9,701 - 0,099X1 + 0,457X2 + 0,412X3$ persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : koefisien regresi X1 (kepuasan anggota) diperoleh tanda koefisien negatif, X2 (Kepercayaan) diperoleh tanda koefisien positif, dan X3 (Reputasi) diperoleh tanda koefisien positif. Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel kepercayaan dengan skor 0,457 dengan hasil positif, dan diikuti oleh variabel reputasi dengan skor 0,412 dengan hasil positif, serta variabel kepuasan anggota dengan skor -0,099 dengan hasil negatif. Dapat disimpulkan bahwa 2 variabel berpengaruh positif dan 1 variabel berpengaruh negatif.

Hasil uji T pada variabel X1 terhadap Y : variabel kepuasan anggota (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 3,858 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya $t_{hitung} < t_{table}$ dengan nilai t table 1.66980 jadi $t_{hitung} 3,858 < 1.66980$ H_0 ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini H_a diterima. Jadi bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port .

Hasil uji T pada variabel X2 terhadap Y : variabel kepercayaan (X2) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,846 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya $t_{hitung} > t_{table}$ dengan nilai t table 1.66980 jadi $t_{hitung} 6,846 > 1.66980$ H_0 ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini H_a diterima. Jadi bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional

Port.

Hasil uji T pada variabel X3 terhadap Y : variabel reputasi (X3) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung $>$ t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $6,407 > 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa reputasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port.

Hasil uji F pada variabel X1.X2.X3 secara bersama-sama terhadap variabel Y : dilihat nilai F = 16,395 dengan berdasarkan table distribusi F tabel (df1 = 3, Df2 = 66) pada taraf $\alpha = 5\%$ Ftabel adalah 2,74. Sehingga F hitung $>$ F tabel ($16,395 > 2,74$). Dapat di simpulkan bahwa Ho ditolak dan nilai signifikan $<$ nilai probabilitas $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikan pengujian jauh lebih atau berada dibawah nilai $\alpha = 5\%$ maka Ha diterima dapat disimpulkan bahwa gabungan tiga variabel independen yang terdiri dari variabel kepuasan anggota, kepercayaan dan reputasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota.

PENUTUP

Simpulan

Hasil uji t variabel kepuasan anggota (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 3,858 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya thitung $<$ ttable dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $3,858 < 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Berdasarkan dengan indikator tertinggi pada kuisisioner pernyataan pada variabel X1 (kepuasan anggota) yaitu pada indikator kesesuaian Harapan dengan jumlah 4 pernyataan yang dimana dengan hasil presentase sebesar 39,50%, sedangkan untuk skor terendah pada indikator minat berkunjung kembali dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,68%.

Hasil uji T pada vaiabel X2 terhadap Y : variabel kepercayaan (X2) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,846 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung $>$ t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $6,846 > 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini Ha diterima. Jadi bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Berdasarkan dengan indikator tertinggi pada kuisisioner pernyataan pada variabel X2 (Kepercayaan) yaitu pada indikator Keandalan jumlah 3 pernyataan yang dimana dengan hasil presentase sebesar 29,82%, sedangkan untuk skor terendah pada indikator Kepedulian dengan jumlah 2 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 19,97%.

variabel reputasi (X3) mendapatkan nilai t hitung sebesar 6,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 jadi bahwa kesimpulannya t hitung $>$ t table dengan nilai t table 1.66980 jadi t hitung $6,407 > 1.66980$ Ho ditolak, untuk nilai signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$ dengan ini disimpulkan bahwa

nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 dengan ini H_a diterima. Jadi bahwa reputasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi PT Krakatau Internasional Port. Berdasarkan dengan indikator tertinggi pada kuisioner pernyataan pada variabel X3 (Reputasi) yaitu pada indikator Pendapatan yang baik untuk perusahaan dengan jumlah 4 pernyataan yang dimana dengan hasil presentase sebesar 39,45%, sedangkan untuk skor terendah pada indikator Reputasi yang baik secara menyeluruh dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,49%.

F tabel ($df_1 = 3, Df_2 = 66$) pada taraf $\alpha = 5\%$ Ftabel adalah 2,74. Sehingga F hitung $>$ F tabel ($16,395 > 2,74$). Dapat di simpulkan bahwa H_0 ditolak dan nilai signifikan $<$ nilai probabilitas $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikan pengujian jauh lebih atau berada dibawah nilai $\alpha = 5\%$ maka H_a diterima dapat disimpulkan bahwa gabungan tiga variabel independen yang terdiri dari variabel kepuasan anggota, kepercayaan dan reputasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota. Berdasarkan dengan indikator tertinggi pada kuisioner pernyataan pada variabel Y (Loyalitas) yaitu pada indikator Anggota mengatakan hal positif tentang koperasi dengan jumlah 4 pernyataan yang dimana dengan hasil presentase sebesar 39,70%, sedangkan untuk skor terendah pada indikator Kemungkinan besar anggota akan menjadi anggota dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,68%.

Saran

bahwa nilai terendah pada variabel X1 yaitu pada indikator minat berkunjung kembali dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,68% jadi peneliti memberikan saran untuk meningkatkan lagi minat berkunjung kembali ke koperasi kepada karyawan dan anggota koperasi.

bahwa nilai terendah pada variabel X2 yaitu pada indikator Kepedulian dengan jumlah 2 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 19,97% jadi peneliti memberikan saran untuk meningkatkan tingkat kepedulian supaya koperasi bisa tetap berjalan dengan baik.

bahwa nilai terendah pada variabel X3 yaitu pada indikator Reputasi yang baik secara menyeluruh dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,49% jadi peneliti memberikan saran untuk meningkatkan lagi pada reputasi koperasi secara menyeluruh supaya koperasi bisa terus eksis dan bisa mensejahterakan anggotanya.

bahwa nilai terendah pada variabel Y yaitu pada indikator Kemungkinan besar anggota akan menjadi anggota dengan jumlah 3 pernyataan yang dimana hasil presentase sebesar 29,68% jadi peneliti memberikan saran untuk meningkatkan lagi untuk karyawan bisa menjadi anggota atau bagian dari koperasi demi meningkatkan kesejahteraan karyawan PT Krakatau Internasional Port.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvieaan ,2020, Kepuasan Anggota & Pencapaian Brand Trust, CV. Penerbit Qiara Media, Jawa Timur, E-book.
- Amperawati, Endang Dwi, 2020 Optimalisasi Reputasi Perusahaan Melalui Kinerja Layanan Hotel Di Industri Hospitalitas, Selaras Media Kreasindo, E-book.

- Rahayu, Sri ,2019 Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Terhadap Obyek Wisata, CV. Anugrah Jaya, E-book.
- Solikhin, Agus, 2019 Kinerja Perusahaan, Salim Media Indonesia, E-book.
- Syah, Amran , 2021, Manajemen Pemasaran Kepuasan Anggota,,E-book, Widina Bhakti Persada, Bandung ISBN : 978-623-5811-19-2, E-book.
- Syarifudin,2019 Citra Merek Dan Dampaknya Pada Loyalitas Anggota “Kajian Terkait Pengaruh Pelayanan Hotel di Kabupaten Aceh Tengah”, Unimal Press, E-book.
- Fatmawati,2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik, JEK (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif), Vol.5 No.2.
- Sugiyono, 2019, Metodologi Penelitian(Kuantitatif,KualitatifdanR&D),Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam, 2019 Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 8,Cetakan VIII, Universitas Diponegoro, Semarang,E-book
- Hamdat, Aminuddin, 2020 Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Cv. Diandra Primamitra, ISBN : 978-623-6571-90-3, E-book
- Napitupulu, Sabar,2021, Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis dengan Teori –Teori Para Ahli), Cetakan kedua, Atalya Rileni Sudeco, Jakarta, E-book
- Ngatno, 2018, Manajemen Pemasaran, Cetakan ke 1, EF Press Digimedia,ISBN:978-602-0962-39-9, E-Book
- Andi Rifqah Purnama Alam, 2015 Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Celebes Tv Di Kota Makassar, Jurnal Economix Volume 3 Nomor 1.
- Arif Fakhrudin,2020 Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara udara Adi Soemarno, Jurnal Maksipreneur, Vol.1 No.1.
- Fatmawati,2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik, JEK (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif), Vol.5 No.2.
- Holmes Rolandy Kapuy, 2019 Trustworthiness Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Anggota Pt. Pos Indonesia Cabang Poso, Jurnal EKOMEN Vol. 19 No. 2
- Naftali Yudhistira,2020 REPUTASI KORPORASI BISNIS RESTORAN Aspek Emotional Appeal dan Product & Services (Pendekatan Riset), CV. AA. RIZKY,E-book
- Sulistiyono,2018 “Peramalan Produksi dengan Metode Regresi Linier Berganda”, Jurnal Proxima, Vol.1, No.2, 2017, Hal. 83 - 84, dalam <http://ojs.umsida.ac.id>

