

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Loyalitas Anggota Aktif KJK PEMK Duren Sawit

Dafia Hasria Rizky¹, Vera Agustina Yanti², Ahmad Rafik³

^{1,2,3} Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

E-mail: dafiahasriarizky@gmail.com¹, vera.vay@bsi.ac.id², ahmad.aaf@bsi.ac.id³

Article History:

Received: 01 Oktober 2025

Revised: 09 Oktober 2025

Accepted: 11 Oktober 2025

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Loyalitas.*

Abstrak: *Koperasi Jasa Keuangan (KJK) PEMK Duren Sawit merupakan lembaga keuangan berbasis komunitas yang menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas anggotanya di tengah persaingan dengan lembaga keuangan lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas anggota. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert kepada 80 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan nilai koefisien regresi 0,442 dan t hitung 4,150 (sig. 0,000). Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,294 dan t hitung 3,507 (sig. 0,001). Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota dengan nilai F hitung 259,349 (sig. 0,000) dan R² sebesar 0,871. Hal ini berarti 87,1% variasi loyalitas anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sementara 12,9% dijelaskan oleh faktor lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang profesional dan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam memperkuat loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit.*

PENDAHULUAN

Koperasi berfungsi penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut UU No. 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan individu atau badan hukum dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan berkontribusi pada ekonomi nasional yang adil. Namun, perkembangan koperasi mengalami hambatan seperti fasilitas terbatas, kurangnya partisipasi masyarakat, dan tantangan manajemen.

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, koperasi perlu meningkatkan kualitas

pelayanan untuk mempertahankan loyalitas anggota. Loyalitas ini menjadi kunci keberhasilan koperasi, yang bergantung pada partisipasi dan kesetiaan anggota. Koperasi harus fokus pada kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan koperasi untuk memenuhi harapan anggota, termasuk kecepatan layanan dan profesionalitas staf (Ariyanti & Mar'ah, 2022).

Koperasi Jasa Keuangan (KJK) PEMK Duren Sawit berperan dalam memberikan akses layanan perbankan yang terjangkau. Namun, KJK mengalami tantangan, seperti fasilitas yang belum diperbarui dan layanan yang kurang responsif, yang bisa menurunkan kepuasan anggota. Penelitian ini bertujuan mengkaji dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas anggota di KJK PEMK Duren Sawit untuk meningkatkan pengambilan keputusan manajerial.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah seberapa baik koperasi memenuhi kebutuhan anggota dengan memberikan pelayanan yang baik. Koperasi Jasa Keuangan (KJK) PEMK Duren Sawit harus menyediakan layanan sesuai standar untuk mencerminkan kualitas optimal. Dimensi kualitas meliputi kecepatan, sikap profesional, akurasi, dan kemudahan administrasi, yang akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota (Ariyanti & Mar'ah, 2022).

Dalam Memperkuat loyalitas terhadap lembaga yang bersangkutan terdapat dimensi kualitas pelayanan (Augustinah & Administrasi, 2025), yaitu:

- a. Bukti Fisik (Tangibles), mencakup kondisi fasilitas, bangunan, peralatan, serta penampilan pegawai. Aspek fisik ini memiliki pengaruh terhadap penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- b. Keandalan (Reliability), mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji layanan dengan tepat dan akurat. Faktor ini sangat penting, baik untuk menyelesaikan masalah besar maupun untuk menangani persoalan kecil yang menjadi perhatian pelanggan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness), mencerminkan kesediaan dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu. Ini mencakup kecepatan pelayanan serta kesiapan staff dalam membantu pelanggan.
- d. Jaminan (Assurance), merujuk pada kemampuan perusahaan untuk membangun rasa percaya pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan karyawan dalam memberikan layanan yang meyakinkan.
- e. Empati (Empathy), menggambarkan kemampuan staf dalam memahami dan berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif, sehingga meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh KJK PEMK Duren Sawit untuk mendukung pelayanan kepada anggota koperasi. Fasilitas ini penting untuk membuat konsumen merasa nyaman dan puas serta untuk membantu karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Fasilitas juga berkontribusi pada kelancaran fungsi organisasi dan citra lembaga di mata public (Ragil Anandita et al., 2021). Dengan demikian, fasilitas tidak hanya mendukung pelayanan, tetapi juga membantu membangun eksistensi lembaga di lingkungan eksternal.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang membantu fungsi lembaga dan membangun citra

serta eksistensinya. Menurut (Agri, 2021) fasilitas memiliki jenis fasilitas yaitu :

- a. Mesin dan peralatan,
- b. Prasarana
- c. Perlengkapan kantor,
- d. Peralatan inventaris,
- e. Tanah,
- f. Bangunan,
- g. Alat transportasi.

Fasilitas kerja perlu dirancang secara tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan agar dapat mendukung peningkatan produktivitas petugas. Terdapat beberapa indikator fasilitas kerja (Yandi & Trimerani, 2023), meliputi :

- a. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna
- b. Kemampuannya dalam meningkatkan efektivitas hasil kerja
- c. Tingkat kemudahan dalam pengoperasian
- d. Peran fasilitas dalam mempercepat penyelesaian tugas, serta
- e. Penataan fasilitas yang dilakukan secara efisien dan terstruktur

Loyalitas

Loyalitas anggota adalah komitmen anggota untuk terus mendukung dan menjadi bagian aktif dalam organisasi, yang tercermin dari keinginan untuk berpartisipasi dan mempertahankan keterikatan jangka panjang. Loyalitas ini dibangun melalui kepuasan, kepercayaan, kualitas hubungan, dan keterlibatan emosional (Widhiantari & Westra, 2021)

Loyalitas juga mencakup pertimbangan pengguna, apakah mereka akan tetap setia menggunakan jasa tersebut di masa depan atau justru mempertimbangkannya kembali.

Menurut (Swastika et al., 2024) ada beberapa indikator loyalitas anggota koperasi yaitu:

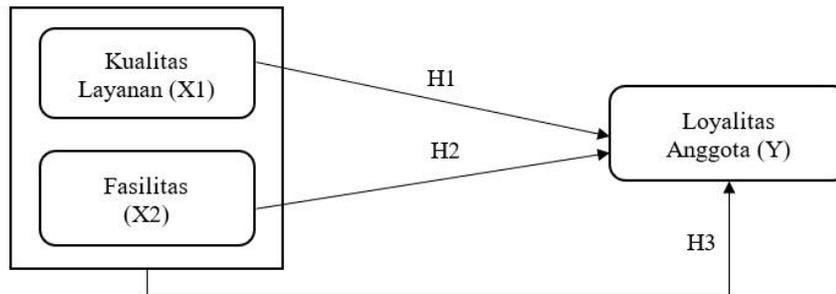
- a. *Repeat Purchase*
- b. *Retention*
- c. *Referrals*

Menurut (Averina & Widagda, 2021) didapatkan beberapa indikator loyalitas yang kuat yakni :

- a. Say positive things, yaitu mengungkapkan tanggapan atau penilaian yang baik terhadap penyedia layanan sebagai bentuk apresiasi atas pengalaman yang diperoleh
- b. Recommend friends, yakni memberikan saran kepada keluarga, teman, atau membuat orang lain menggunakan barang atau jasa yang telah dipakai, berdasar pengalaman positif.
- c. Continue purchasing, yaitu perilaku yang secara berulang-ulang serta terus menerus terhadap produk atau jasa.

Krangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan representasi teoritis yang menjelaskan keterkaitan antara teori dengan berbagai faktor yang dipandang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun atas dasar pemahaman bahwa digital marketing dan brand awareness merupakan factor penting dalam strategi pemasaran yang diyakini terdapat pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka berpikir yang ada dalam menjawab permasalahan tentang sejauh mana dampak Kualitas Layanan, Fasilitas terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit maka diajukanlah hipotesis sebagai berikut ini :

1. Hipotesis 1

H_{o1} : Kualitas layanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

H_{a1} : Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

2. Hipotesis 2

H_{o2} : Fasilitas tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

H_{a2} : Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

3. Hipotesis 3

H_{o3} : Kualitas layanan dan fasilitas tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

H_{a3} : Kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan kuantitatif dalam riset ini, yang memanfaatkan data angka untuk mendapatkan informasi. Metode statistik deskriptif dan inferensial digunakan untuk menganalisis data. Terdapat tiga variabel kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) sebagai variabel dependen, dan loyalitas anggota (Y) sebagai variabel independen. Riset ini mengikuti alur dari teori hingga kesimpulan.

Populasi memegang peranan penting dalam penelitian, misalnya membantu peneliti kepada masyarakat umum, sehingga kita dapat cermati bahwa populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota aktif KJK PEMK Duren Sawit.

Sampel ini diharapkan dapat mewakili seluruh populasi dari penelitian. Menurut (Purwanza et al., 2022) Sampel ialah bagian dari jumlah dan rangkaian ciri seluruh populasi. Sampel yang di gunakan sebanyak 80 responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Teknik pengambilan data harus benar dan sesuai dengan metode agar hasil yang diraih sesuai dengan tujuan penelitian awal atau hipotesis awal yang sudah ditentukan. Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data lebih jelas dan akurat, yaitu terdiri dari Kuisisioner dan Study Pustaka

HASIL DAN PEMBAHASAN**Karakteristik Responden**

Tabel 1
Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	30	37,5%
Perempuan	50	62,5%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Kuesioner,2025

Data responden responden ialah laki-laki (37,5%) dan 50 orang perempuan (62,5%). Ini memperlihatkan sebagian besar responden riset ini perempuan. Dominasi responden perempuan ini dapat menggambarkan bahwa keaktifan atau keterlibatan perempuan dalam kegiatan koperasi KJK PEMK Duren Sawit lebih tinggi daripada laki-laki.

Tabel 2
Karakteristik Berlandaskan Usia

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	20-25 Tahun	19	23,8%
2	26-30 Tahun	9	11,3%
3	31-40 Tahun	15	18,8%
4	>41 Tahun	37	46,3%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Kuesioner,2025

Data responden berdasarkan usia 19 orang (23,8%) berusia 20-25 tahun, 9 orang (11,3%) berusia 26-30 tahun, 15 orang (18,8%) berusia 31-40 tahun, dan 37 orang (46,3%) lebih dari 41 tahun. Berdasarkan data tersebut, disimpulkan mayoritas responden merupakan anggota yang berusia di atas 41 tahun. Ini memperlihatkan koperasi lebih banyak diikuti oleh anggota dengan usia yang relatif matang, yang mungkin telah lama menjadi bagian dari koperasi dan lebih aktif dalam kegiatan simpan pinjam maupun partisipasi lainnya.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi

No	Lama Menjadi Anggota Koperasi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	<1 tahun	16	20%
2	1 - <3 tahun	42	52,5%
3	5 - <10 tahun	20	25%
4	>10 tahun	2	2,5%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Kuesioner,2025

Berdasarkan data lama menjadi anggota koperasi antara 1-3 tahun (42 orang), diikuti oleh kelompok 5 - <10 tahun (20 orang), kemudian kurang dari setahun (16 orang), dan lebih dari 10 tahun (2 orang). Disimpulkan sebagian besar responden merupakan anggota yang baru bergabung, yaitu dalam rentang waktu 1 hingga <3 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi KJK PEMK Duren Sawit memiliki jumlah anggota baru yang cukup tinggi, yang dapat menjadi peluang untuk meningkatkan loyalitas melalui pelayanan dan fasilitas yang berkualitas.

Uji Validitas

Uji validitas guna mengetahui apakah alat penelitian, seperti kuesioner, bisa dipakai guna mengukur faktor-faktor secara valid. Jika hasil pengujian menunjukkan suatu item tidak valid, maka hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa responden kurang memahami makna dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Dengan jumlah responden 80 orang maka $df = \alpha; n-2 = 0,05; 80-2 = 0,05; 78$. Sehingga nilai r-tabel untuk $df = 0,05; 78$ adalah sebesar 0,219 dengan kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,219), maka item dinyatakan valid
2. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ (0,219), maka item dinyatakan tidak valid

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan/Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X₁)	X1.1	0,847	0,219	Valid
	X1.2	0,765	0,219	Valid
	X1.3	0,697	0,219	Valid
	X1.4	0,799	0,219	Valid
	X1.5	0,743	0,219	Valid
	X1.6	0,781	0,219	Valid
Fasilitas (X₂)	X2.1	0,888	0,219	Valid
	X2.2	0,816	0,219	Valid
	X2.3	0,788	0,219	Valid
	X2.4	0,810	0,219	Valid
	X2.5	0,811	0,219	Valid
	X2.6	0,854	0,219	Valid
	X2.7	0,753	0,219	Valid
Loyalitas Anggota (Y)	Y1	0,872	0,219	Valid
	Y2	0,883	0,219	Valid
	Y3	0,779	0,219	Valid
	Y4	0,832	0,219	Valid
	Y5	0,848	0,219	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi untuk semua kata atau item lebih tinggi daripada koefisien korelasi untuk tabel (0,219). Artinya semua klaim dan item dari setiap variabel dalam alat studi ini dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas seberapa konsisten suatu perangkat dapat menghasilkan data yang akurat ketika pembacaan diambil lebih dari satu kali. Bandingkan nilai alpha Cronbach dengan tingkat atau taraf signifikansi 0.60 yang dipakai,

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan / Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	6	0,865	Reliabel
Fasilitas	7	0,927	Reliabel
Loyalitas Anggota	5	0,897	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Ketiga variabel memperoleh hasil *Cronbach's Alpha* > tingkat signifikansi (0,60). Maka disimpulkan instrumen pada riset ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov Uji normalitas dipakai guna memastikan apakah data yang didapat sudah terdistribusi secara normal. Uji normalitas riset dengan metode uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengambilan keputusan yakni:

1. Nilai Signifikansi > 0,05, maka data normal
2. Nilai Signifikansi < 0,05, maka data tidak normal

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N	80		
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	0,90408332	
Most Extreme Differences	Absolute	0,078	
	Positive	0,052	
	Negative	-0,078	
Test Statistic	0,078		
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	,200 ^d		
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	0,266	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,255
		Upper Bound	0,277
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Uji normalitas dengan metode uji Kolmogorov-Smirnov pada penelitian ini memperoleh nilai Asymp Sig 0,200. Disimpulkan data terdistribusi normal, karena nilai signifikansi yang diperoleh > 0,05.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas guna melihat apakah ada korelasi antara faktor-faktor independen dalam model regresi. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu:

1. Nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak ada multikolinieritas (regresi baik)
2. Nilai Tolerance < 0,10 dan VIF > 10, maka ada multikolinieritas (regresi tidak baik)

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,041	0,784		1,327	0,188	
	Kualitas Layanan	0,442	0,106	0,513	4,150	0,000	0,110
	Fasilitas	0,294	0,084	0,433	3,507	0,001	0,110

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Hasil pengujian multikolinearitas riset ini mendapat nilai Tolerance 0,110, dan nilai VIF 9,103 untuk kedua variabel. Hal ini memperlihatkan tidak terdapat multikolinearitas yang serius dalam model regresi, namun terdapat indikasi awal bahwa variabel independen saling berkorelasi tinggi.

Uji Heteroskedastitas

Uji Glejser guna melakukan uji heteroskedastisitas dalam studi ini, dan faktor-faktor berikut digunakan untuk membuat keputusan:

1. Jika nilai signifikansi $>0,05$, maka model regresi dianggap valid karena bebas dari heteroskedastisitas
2. Jika nilai signifikansi $<0,05$, maka model regresi dianggap tidak valid karena terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,339	0,498		0,682	0,497
	Kualitas Layanan	0,057	0,068	0,288	0,841	0,403
	Fasilitas	-0,035	0,053	-0,224	-0,655	0,514

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Hasil pengujian heteroskedastisitas Nilai signifikansi yang diperoleh dari uji heteroskedastisitas gunavariabel X1 (Kualitas Layanan) 0,403, sedangkan nilai signifikansi variabel X2 (Fasilitas) 0,514. Ini memperlihatkan model regresi riset ini dianggap valid (tidak terjadi heteroskedastisitas), karena nilai signifikansi dari kedua variabel $>0,05$.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,041	0,784		1,327	0,188
	Kualitas Layanan	0,442	0,106	0,513	4,150	0,000
	Fasilitas	0,294	0,084	0,433	3,507	0,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

$$Y = 1,041 + 0,442X_1 + 0,294X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut bisa dijelaskan:

1. Nilai konstanta (α) yang diperoleh bernilai positif 1,041 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan (X_1) dan fasilitas (X_2) tidak ada (atau bernilai 0), maka nilai loyalitas anggota diperkirakan 1,041 satuan.
2. Koefisien regresi variabel (b_1) bernilai positif 0,442, artinya jika variabel fasilitas tetap, loyalitas anggota (Y) akan naik 0,442 satuan untuk setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan (X_1). Artinya, kualitas pelayanan (X_1) berdampak positif pada loyalitas anggota (Y).
3. Nilai koefisien regresi (b_2) yang diperoleh bernilai positif 0,294, ini memperlihatkan jika variabel kualitas pelayanan tetap, nilai variabel komitmen anggota (Y) akan naik 0,294 satuan ketika variabel bangunan (X_2) naik sebesar satu satuan, disimpulkan fasilitas (X_2) juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota (Y).

Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing – masing variabel secara parsial. Dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Peneliti memakai uji parsial (uji-t) guna mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh signifikan pada variabel terikat (Y). Pengujian dengan membandingkan angka t yang diperoleh dengan tabel t. Tabel t dibuat dengan rumus $t=t(a;n-k-1)$

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,041	0,784		1,327	0,188
	Kualitas Layanan	0,442	0,106	0,513	4,150	0,000
	Fasilitas	0,294	0,084	0,433	3,507	0,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Berdasarkan data pada tabel diatas IV. 10 diatas, berikut merupakan uraian hasil dari pengujian

hipotesis riset ini:

1. Pengujian H1 : Dampak Kualitas Layanan (X1) pada loyalitas anggota (Y) Dari data tabel IV. 10, nilai t hitung yang diperoleh 4,150. Sedangkan nilai signifikansi yang diperoleh 0,000. Hal ini memperlihatkan Kualitas layanan (X1) secara parsial berdampak signifikan pada loyalitas anggota (Y), karena nilai t hitung > t tabel, dan nilai signifikansinya < 0,05, maka H01 ditolak dan H_{a1} diterima
2. Pengujian H2 : Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Loyalitas Anggota (Y) Dari data tabel IV.10, nilai t hitung 3,507. Sedangkan nilai signifikansi 0,000. Ini memperlihatkan fasilitas (X2) secara parsial berdampak signifikan pada loyalitas anggota (Y), karena nilai t hitung > t tabel, dan nilai signifikansinya < 0,05, maka H02 ditolak dan H_{a1} diterima

Uji F diperoleh nilai F hitung 259,349 dan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan kualitas layanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh berdampak pada loyalitas anggota (Y), karena nilai F hitung > F tabel, dan nilai signifikansinya < 0,05, maka dapat disimpulkan H03 ditolak dan H_{a3} diterima.

Pada Hasil Uji koefisien Determinasi nilai determinasi R² yang didapat 0,871 yang berarti variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) mampu menjelaskan 87,1% perbedaan variabel loyalitas anggota (Y). Sedangkan sisanya 12,9% bisa dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) yang tidak diteliti pada riset ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasilnya membantu Koperasi Jasa Keuangan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Kelurahan Duren Sawit agar lebih setia kepada anggotanya. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Peningkatan mutu layanan yang profesional, ramah, dan cepat diperlukan agar anggota semakin percaya dan terikat. Selain itu, koperasi perlu memperbaiki fasilitas, seperti ruang layanan bersih dan teknologi digital, untuk kenyamanan anggota. Loyalitas anggota penting untuk keberlanjutan koperasi, sehingga koperasi harus terus menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan dan fasilitas secara konsisten. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal – hal berikut :

1. Kualitas pelayanan berdampak besar dan baik pada loyalitas anggota. Nilai t hitung 4.150. Nilai signifikan 0,000. Ini memperlihatkan kualitas layanan (X1) berdampak pada loyalitas anggota (Y), karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansinya < 0,05. Ini berarti H01 tidak diterima dan H_{a1} diterima. Uji statistik telah memperlihatkan semakin loyal anggota dan semakin kooperatif, semakin baik layanan yang mereka berikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, informatif, dan profesional menjadi kunci dalam mempertahankan anggota agar tetap aktif dan setia terhadap koperasi.
2. Fasilitas berdampak besar dan baik pada loyalitas anggota. Didapat t hitung 3.507. Di sisi lain, nilai signifikansi 0,000. Fasilitas (X2) berdampak kecil tetapi signifikan pada komitmen anggota (Y). Karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansinya < 0,05, H02 tidak diterima dan H_{a1} diterima. Berdasarkan hasil pengujian, fasilitas yang memadai, nyaman, dan sesuai kebutuhan anggota, seperti ruang pelayanan, sarana transaksi, dan fasilitas digital, terbukti mampu menciptakan rasa puas dan nyaman bagi anggota, yang mendorong mereka untuk terus berpartisipasi dalam koperasi.
3. Kualitas layanan dan fasilitas berdampak besar dan baik pada loyalitas anggota. Nilai F hitung 259,349 dan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan kualitas layanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berdampak signifikan pada loyalitas anggota (Y), karena

nilai F hitung > F tabel, dan nilai signifikansinya < 0,05, maka H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima. Ini memperlihatkan peningkatan loyalitas anggota tidak dapat dicapai hanya dengan mengandalkan satu aspek saja. Integrasi antara kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang mendukung akan memberi pengalaman positif secara menyeluruh bagi anggota, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan dan keterikatan jangka panjang terhadap koperasi.

SARAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas anggota KJK PEMK Duren Sawit, saran yang diberikan adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelatihan rutin untuk petugas agar lebih responsif dan ramah.
2. Memperbarui dan menambah fasilitas seperti ruang tunggu dan teknologi informasi agar lebih nyaman dan terintegrasi.
3. Memanfaatkan evaluasi dan umpan balik anggota untuk perbaikan yang lebih tepat sasaran.
4. Menambahkan variabel lain yang mungkin memengaruhi loyalitas seperti kepuasan dan citra koperasi.
5. Menggunakan metode campuran untuk menggali pengalaman anggota lebih dalam.
6. Membandingkan dengan koperasi lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas anggota.

DAFTAR REFERENSI

- Agri, T. (2021). SMART: Strategy of Management and Accounting through Research and Technology. *Jurnal Management and Business Review*, 1(1)(1), 12–21.
- Ariyanti, Y., & Mar'ah, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 89–103. <https://doi.org/10.31942/akses.v17i2.7468>
- Astuti, N. K. A. W., Susanti, P. H., & Puja, I. M. S. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Anggota KSP Karya Pemulung Denpasar." *Widya Amrita : Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 786–797.
- Augustinah, F., & Administrasi, F. I. (2025). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Responsivitas Pengaduan Masyarakat Secara Online*. 3.
- Averina, R. Y., & Widagda, I. G. N. J. A. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 27(2), 635–637.
- Fadillah, F., & Intisari Haryanti. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Firsti Zakia Indri, & Gerry Hamdani Putra. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 236–252.

- <https://doi.org/10.55606/jimek.v2i2.242>
- Hapsara, O., Gupron, G., & Yandi, A. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2), 327. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.205>
- Hartika, D., Norisanti, N., & Z, F. M. (2024). Pengaruh Profitabilitas, Keputusan Investasi Keputusan Pendanaan, Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Real Estate Dan Property Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 14(1), 281–290. <https://doi.org/10.24929/feb.v14i1.2643>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran Bayu Aji Laksono 1 , Mohammad Wahed 2 , Ririt Iriani Sri Setiawati 3 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur. 10(20), 139–144.
- Kartini, A. A., & Suselo, D. (2024). Pengaruh Indikator Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung. *Edunomika*, 08(01), 1–12.
- Multidisipliner, J. S., Marlina, L., Islam, U., Agung, S., & Pelanggan, K. (2024). Kepuasan Pelanggan Di Koperasi Polda Jawa Barat. 8(12), 413–422.
- Nurpratama, M., & Yudianto, A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 8(1), 36–46. <https://doi.org/10.31943/investasi.v8i1.184>
- Padang, Y. T., Randa, F., & E.Tanamal, C. (2022). Vol 4 No 1 (2022): Paulus Journal of Accounting (PJA). 4(1), 1–16.
- Poli, P. Y. C., Lopian, S. L. H. V. J., & Loindong, S. S. R. (2023). The Effect of Tourism Attraction and Facilities on The Decision to Visit Intourist Object Kasih Kanonang Hill. *The Effect of Tourism Attraction and Facilities on the Decision To Visit Intourist Object Kasih* , 11(1), 821–832.
- Prasmono, A. S. P., & Ahdika, A. (2023). Analisis Regresi Berganda pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Fisik Preservasi Jalan dan Jembatan Di Provinsi Sumatera Selatan. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(1), 2022.
- Purnamasari, N. K. G., Kawiana, I. G. P., & Mashy. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Anggota Koperasi sebagai Variabel Mediasi.” *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(3), 481–488.
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Putu, N., & Marianti, E. (2022). Analisis Loyalitas Anggota Koperasi. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1), 295–306.
- Ragil Anandita, S., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 881–890. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19047>
- Rohmah, S., D, P. Z., & Attiq, K. (2025). Demak (Perseroda) Cabang Karangawen BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Demak (Perseroda) Cabang Karangawen . nasabah PT BPR BKK Demak (Perseroda). 5(2).

- Salmiyati, Hirmaningsih, Miftahul Jannah, P., & Andriyani, E. (2021). *Gambaran Permasalahan dan Perilaku Mencari Bantuan (Help Seeking Behavior) pada Remaja Awal*. 1–23.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(7), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sopi. (2021). Faktor-Faktor Berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Koperasi. *Seminar Nasional Pertumbuhan Ekonomi 2021 - Ekonomi Kreatif Dan UMKM*, 2(1), 1–12. <https://eprosiding.stiesemarang.ac.id/index.php/SNMAS/article/view/52/52>
- Swastika, A., Musa, M. I., Tawe, A., Wulansari, I., & Makassar, U. N. (2024). *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen The Effect of Experiential Marketing And Marketing Public Relations*. 12(2).
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- Widhiantari, N. M. T., & Westra, I. K. (2021). Pengaruh Motivasi Anggota dan Sikap Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha Kertasari Sedana Banjar Kertasari Peguyangan Tahun *Arthaniti Studies*, 3(1), 6–12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5549464>
- Yandi, A., & Trimerani, R. (2023). Indikator Fasilitas dan Kinerja Karyawan di PT.Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat Working Facilities And Employee Performance Indicators At PT. Works Of Prosperous Langgeng West Kalimantan. *Jurnal Ilmiah Management Agribisnis (JIMANGIS)*, 4(1), 2776-107X.
- Yulia, S. (2024). *Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Meraih Gelar Sarjana Akuntansi*.
- Zulkhi, M. D., & Jannah, M. (2022). Perbandingan Permainan Modern dan Permainan Tradisional Terhadap Muatan Pembelajaran IPS di Sekolah Dasar. *Journal of Basic Education Research*, 2(2), 42–46. <https://doi.org/10.37251/jber.v2i2.196>