

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* dan *trust* sebagai variabel *intervening* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan anggota aktif KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen dengan kriteria telah memiliki masa keanggotaan minimal satu tahun. Kriteria tersebut ditetapkan guna memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup memadai dalam berinteraksi dengan layanan koperasi sehingga dapat memberikan penilaian yang representatif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas mereka. Data diolah menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS V.27 dan uji Sobel untuk menguji peran variabel *intervening*. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan secara menyeluruh, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen secara nyata dirasakan oleh anggota dan berdampak langsung terhadap keputusan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan koperasi.

2. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen secara langsung menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggotanya, di mana anggota yang mendapatkan pelayanan berkualitas tinggi mencakup kemudahan akses layanan, kecepatan proses persetujuan pinjaman, transparansi informasi terkait bunga dan mekanisme cicilan, serta keramahan petugas akan cenderung merasa puas terhadap layanan yang diterima.
3. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen, maka semakin kuat pula kepercayaan yang terbentuk dalam diri anggotanya, kepercayaan merupakan fondasi utama yang mendukung keberlangsungan hubungan antara lembaga keuangan dan anggotanya.
4. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota, maka semakin kuat pula loyalitas yang terbentuk terhadap KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen.
5. *Trust* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti tinggi rendahnya kepercayaan yang dimiliki anggota tidak secara langsung

menentukan tingkat loyalitas anggota terhadap KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen.

6. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota tidak bersifat instan, melainkan bekerja melalui sebuah proses evaluasi mendalam yang dilakukan oleh anggota terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Setiap interaksi layanan di KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen, mulai dari proses pendaftaran anggota baru, konsultasi produk simpan pinjam, pengajuan dan pencairan pinjaman, pembayaran angsuran, hingga penanganan keluhan, perlu dirancang dan dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak hanya memenuhi standar prosedur operasional, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi anggota. Dengan terciptanya kepuasan yang konsisten di setiap titik interaksi tersebut, loyalitas anggota akan terbentuk secara lebih organik, mendalam, dan berkelanjutan.

7. *Service quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *trust* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik memang mampu membangun kepercayaan anggota, namun kepercayaan yang terbentuk tersebut tidak mampu menjadi jembatan yang efektif untuk selanjutnya mendorong terbentuknya loyalitas anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Kepercayaan yang dimiliki anggota tidak sepenuhnya lahir dari

penilaian pribadi mereka secara mandiri terhadap kinerja dan integritas koperasi, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan keterikatan struktural keanggotaan yang telah berjalan. Meskipun kualitas pelayanan mampu membangun kepercayaan anggota, kepercayaan tersebut belum terbukti cukup kuat untuk selanjutnya menggerakkan loyalitas anggota secara signifikan.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku dan berupaya menghasilkan temuan yang valid serta reliabel. Namun demikian, sebagai karya ilmiah yang memiliki ruang lingkup dan sumber daya yang terbatas, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan diperhatikan sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen yang berlokasi di Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. KSP Dana Mulia Abadi sejatinya memiliki cakupan operasional yang lebih luas, meliputi beberapa kabupaten di Jawa Tengah seperti Magelang, Banjarnegara, Purworejo, dan Banyumas. Dengan demikian, hasil penelitian ini hanya merepresentasikan persepsi anggota di cabang Kebumen saja dan tidak dapat digeneralisasikan secara langsung kepada anggota di cabang lainnya, maupun kepada koperasi simpan pinjam lain yang memiliki karakteristik, skala, dan konteks operasional yang berbeda.

2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada anggota aktif KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen yang telah memiliki masa keanggotaan minimal satu tahun. Penetapan kriteria ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam berinteraksi dengan layanan koperasi sehingga dapat memberikan penilaian yang representatif. Namun demikian, pembatasan tersebut menyebabkan perspektif dari anggota baru yang belum genap satu tahun bergabung tidak tercakup dalam penelitian ini. Anggota baru tersebut kemungkinan memiliki persepsi dan pengalaman yang berbeda terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas mereka terhadap koperasi, dikarenakan pengalaman interaksi mereka dengan layanan KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen masih sangat terbatas sehingga penilaian yang diberikan belum tentu mencerminkan gambaran yang komprehensif.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala Likert lima poin yang bersifat *self-reported*, sehingga terdapat kemungkinan terjadinya bias dalam jawaban responden, seperti *central tendency bias* yaitu kecenderungan responden untuk memilih nilai tengah (nilai 3) sebagai pilihan netral bukan karena benar-benar mencerminkan persepsi sesungguhnya, melainkan karena menghindari jawaban yang bersifat ekstrem. Selain itu, bias lain yang mungkin muncul adalah *social desirability bias*, keterbatasan pemahaman responden terhadap pernyataan yang diajukan, maupun kondisi emosional responden pada saat mengisi kuesioner yang dapat mempengaruhi objektivitas jawaban yang diberikan.

4. Variabel yang digunakan terbatas pada empat variabel, yaitu *service quality* sebagai variabel independen, *customer satisfaction* dan *trust* sebagai variabel *intervening*, serta *customer loyalty* sebagai variabel dependen. Nilai *Adjusted R Square* pada substruktural III sebesar 29,9% mengindikasikan bahwa masih terdapat 70,1% variasi *customer loyalty* yang dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti *perceived value*, *brand image* koperasi, komitmen anggota, *sense of community*, maupun faktor-faktor eksternal seperti persaingan dari lembaga keuangan lain.
5. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu titik waktu tertentu saja, sehingga tidak dapat menggambarkan perubahan sikap, persepsi, dan perilaku anggota secara dinamis dari waktu ke waktu. Padahal, variabel-variabel seperti kepercayaan dan kepuasan pada dasarnya merupakan konstruk yang bersifat kumulatif dan dapat berubah seiring pengalaman anggota dalam berinteraksi dengan koperasi.
6. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) berbasis regresi linear yang mengasumsikan hubungan antar variabel bersifat linear, sehingga kemungkinan hubungan non-linear antar variabel tidak dapat terdeteksi. Penggunaan metode analisis yang lebih canggih seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Square* (PLS) berpotensi menghasilkan estimasi yang lebih akurat dan komprehensif.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan rekomendasi strategis bagi manajemen KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat loyalitas anggotanya secara berkelanjutan, antara lain:

1. *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction*, dan *trust* sekaligus, sehingga manajemen KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen perlu menjadikan peningkatan kualitas pelayanan sebagai investasi strategis utama yang tidak dapat ditunda maupun diabaikan. Dalam operasional sehari-hari, anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen berinteraksi langsung dengan petugas dalam berbagai proses layanan, mulai dari pengajuan pinjaman, pencairan dana, pembayaran angsuran, hingga pengelolaan simpanan. Anggota yang secara konsisten mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan solutif akan membentuk persepsi positif yang mendalam terhadap koperasi, sehingga mendorong tumbuhnya loyalitas, kepuasan, dan kepercayaan secara bersamaan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas secara berkala, khususnya dalam hal komunikasi efektif dengan anggota, pengetahuan mendalam tentang produk simpan pinjam, dan kemampuan penanganan keluhan secara profesional dan empatik.

Manajemen juga perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas dan terukur sebagai acuan bagi seluruh petugas dalam memberikan layanan kepada anggota, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap SOP tersebut secara rutin. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dapat terjaga konsistensinya di setiap titik interaksi dan di setiap waktu.

2. *Customer satisfaction* sebagai variabel paling efektif dalam membentuk loyalitas anggota sekaligus sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara *service quality* dan *customer loyalty*, sehingga manajemen KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen perlu membangun sistem manajemen kepuasan anggota yang terstruktur dan berkelanjutan. Anggota yang merasa puas umumnya ditandai dengan pengalaman positif selama berinteraksi dengan koperasi, seperti kemudahan dalam proses pengajuan dan pencairan pinjaman, kejelasan informasi mengenai hak dan kewajiban sebagai anggota, kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan yang diterima secara nyata, serta respons petugas yang tanggap dalam menangani pertanyaan maupun keluhan. Kepuasan yang dirasakan secara berulang dalam setiap siklus layanan akan membentuk persepsi positif yang semakin menguat, sehingga anggota tidak hanya enggan untuk berpindah ke lembaga keuangan lain, tetapi juga terdorong untuk meningkatkan jumlah simpanan, mengajukan pinjaman kembali, serta secara aktif merekomendasikan KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen kepada keluarga, tetangga, maupun rekan di sekitar wilayah Kebumen. Langkah yang dapat dilakukan adalah

melaksanakan survei kepuasan anggota secara periodik, minimal dua kali dalam setahun, dengan instrumen yang mencakup indikator kesesuaian layanan dengan ekspektasi, kepuasan terhadap proses pelayanan, kepuasan terhadap produk, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil survei selanjutnya perlu ditindaklanjuti dengan program perbaikan yang konkret, terukur, dan memiliki target waktu yang jelas. Selain survei formal, manajemen juga perlu menyediakan sarana *feedback* informal yang mudah diakses oleh anggota, seperti kotak saran, nomor *WhatsApp* pengaduan, atau sesi tanya-jawab langsung dengan pengurus koperasi, sehingga anggota merasa didengar dan dihargai aspirasinya.

3. Tingginya tingkat keluar anggota yang mencapai hampir 95% dari jumlah anggota baru pada tahun 2024 merupakan sinyal serius bahwa KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen membutuhkan program retensi anggota yang lebih terstruktur dan berbasis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota tidak bersifat instan, melainkan bekerja melalui proses evaluasi mendalam yang dilakukan oleh anggota terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Setiap interaksi layanan di KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen, mulai dari proses pendaftaran anggota baru, konsultasi produk simpan pinjam, pengajuan dan pencairan pinjaman, pembayaran angsuran, hingga penanganan keluhan, perlu dirancang dan dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi anggota. Program retensi

yang dikembangkan dapat mencakup: (a) program *onboarding* yang komprehensif bagi anggota baru; (b) program loyalitas berupa insentif bagi anggota yang konsisten bertransaksi seperti pengurangan bunga pinjaman atau penambahan imbal hasil simpanan; (c) program referral yang memberikan penghargaan bagi anggota yang berhasil merekomendasikan calon anggota baru; serta (d) program apresiasi khusus bagi anggota dengan masa keanggotaan terlalu lama sebagai bentuk penghormatan atas kesetiaan mereka terhadap koperasi.

4. *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota secara langsung dalam penelitian ini, namun kepercayaan tetap merupakan fondasi jangka panjang yang sangat penting dalam menopang keberlanjutan koperasi sebagai lembaga keuangan berbasis anggota. Kondisi ini terjadi karena loyalitas anggota koperasi simpan pinjam tidak semata-mata terbentuk dari rasa percaya, melainkan juga dipengaruhi oleh keterikatan yang bersifat struktural, yakni adanya kewajiban simpanan pokok dan simpanan wajib yang telah disetorkan sejak awal bergabung, serta adanya anggota yang bergabung atas dasar rekomendasi dari keluarga atau lingkungan terdekat sehingga kepercayaan yang dimiliki cenderung bersifat pasif dan belum cukup kuat untuk secara aktif menggerakkan loyalitas. Meskipun demikian, manajemen KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen tetap perlu berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan anggota melalui penguatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan koperasi. Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah menyajikan

laporan keuangan koperasi secara berkala dalam format yang mudah dipahami oleh anggota awam, menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) secara partisipatif dan terbuka, memastikan keamanan data pribadi dan dana simpanan anggota melalui sistem keamanan yang terjamin, serta membangun komunikasi yang jujur dan transparan kepada anggota terkait kondisi keuangan dan perkembangan koperasi.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi teoritis yang bermakna bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa dan manajemen koperasi, khususnya dalam konteks lembaga keuangan mikro berbasis anggota seperti koperasi simpan pinjam, antara lain:

1. *Customer satisfaction* mampu berperan sebagai mediator yang efektif dalam hubungan antara *service quality* dan *customer loyalty*, khususnya dalam konteks koperasi simpan pinjam yang selama ini masih relatif jarang diteliti dibandingkan dengan lembaga keuangan formal seperti bank. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan anggota mampu menjadi jembatan yang efektif antara kualitas pelayanan dan loyalitas anggota, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan akan mencapai dampak yang optimal terhadap loyalitas apabila terlebih dahulu berhasil menciptakan kepuasan yang nyata dan berkelanjutan bagi anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran mediasi *customer satisfaction* relevan dalam industri jasa keuangan, termasuk pada lembaga keuangan mikro berbasis anggota seperti koperasi

simpan pinjam, dan memberikan dukungan empiris yang kuat bagi teori yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan prediktor utama loyalitas pelanggan.

2. *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* baik secara langsung maupun sebagai variabel mediasi antara *service quality* dan *customer loyalty* dalam konteks KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Hasil ini menunjukkan bahwa peran *trust* dalam membentuk dan memediasi loyalitas bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan begitu saja lintas jenis lembaga keuangan. Koperasi simpan pinjam memiliki karakteristik unik berupa keterikatan struktural anggota melalui simpanan pokok dan simpanan wajib, keputusan loyalitas anggota lebih banyak digerakkan oleh evaluasi konkret terhadap pengalaman layanan yang bersifat langsung dan terukur, dibandingkan oleh kepercayaan yang bersifat abstrak dan membutuhkan waktu lebih panjang untuk terbentuk. Hasil penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan teori loyalitas yang lebih kontekstual dan sensitif terhadap kekhasan organisasi berbasis keanggotaan seperti koperasi simpan pinjam.
3. Model mediasi ganda yang mengintegrasikan *customer satisfaction* dan *trust* secara simultan sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara *service quality* dan *customer loyalty* pada konteks koperasi simpan pinjam menjadi salah satu kontribusi teoritis yang dihasilkan dari penelitian ini. Pengujian dilakukan secara bersamaan terhadap dua variabel mediasi yang berbeda sifatnya, yakni *customer satisfaction* yang bersifat afektif dan lebih

cepat terbentuk, serta *trust* yang bersifat kognitif dan membutuhkan waktu lebih panjang untuk terbentuk. Hasil penelitian menunjukkan *customer satisfaction* sebagai mediator yang efektif, sementara *trust* tidak. Pola asimetris ini memberikan wawasan teoritis yang berharga bagi pengembangan model hubungan antar variabel dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pentingnya mempertimbangkan karakteristik konteks penelitian dalam menentukan variabel mediasi yang relevan untuk diuji.

