

## LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI DITINJAU DARI FAKTOR PELAYANAN DAN KOHESIVITAS

Retno Nur Khasanah<sup>1</sup>, Amin Sadiqin<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi, STIE Mahardhika

Email: [rheto.always@gmail.com](mailto:rheto.always@gmail.com)<sup>1</sup>, [aminsadiqinstiemahardhika@gmail.com](mailto:aminsadiqinstiemahardhika@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara Pelayanan dan Kohesivitas terhadap Loyalitas Anggota Koperasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2022, yang dilaksanakan pada hari kerja di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Surabaya. Populasi pada penelitian ini sejumlah 330 orang yang merupakan anggota dari KSPPS MBS, dengan jumlah sampel sebesar 77 anggota setelah melalui proses perhitungan dengan rumus Isaac dan Michael. Instrumen pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuesioner sebagai pengambilan data kuantitatif dan instrumen Wawancara yang digunakan untuk triangulasi dari hasil kuesioner yang diperoleh. Adapun analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Instrumen, Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi. Merujuk pada hasil penelitian pada bagian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan kohesivitas yang dimiliki anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS). Selain itu, jika terjadi peningkatan nilai baik Pelayanan maupun Kohesivitas, maka akan sejalan dengan peningkatan yang terjadi pada Loyalitas Anggota KSPPS MBS. Adapun besaran persentase pengaruh yang dihasilkan pada model penelitian tersebut adalah sebesar 33,5%.

**Kata kunci:** pelayanan, kohesivitas, loyalitas anggota

### Abstract

*The purpose of this study is to see if there is a link between service and cohesiveness and loyalty among KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Cooperative Surabaya members. This study is an example of associative quantitative research. The research was conducted in 2022 on weekdays at KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Surabaya. After applying Isaac and Michael's formula to calculate the sample size, the population in this study was 330 people who were members of the MBS KSPPS, with a sample size of 77 members. In this study, the data collection instrument was a questionnaire for quantitative data collection and an interview tool for triangulation of the questionnaire results. Instrument Test, Classical Assumptions, Multiple Linear Regression, Hypothesis Testing, and Coefficient of Determination Test were utilized in this study's data analysis. Based on the findings of the previous section, it can be stated that the services given by employees to members and the cohesiveness of members have a positive and significant impact on the loyalty of KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) members, both individually and collectively. Furthermore, if the value of both Service and Cohesiveness increases, it will correspond to a rise in MBS KSPPS Members' Loyalty. The percentage of influence generated on the research model is 33.5 percent in magnitude.*

**Keywords:** service, cohesiveness, member loyalty

## PENDAHULUAN

Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera (KSPPS MBS) atau lebih dikenal dengan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera adalah koperasi yang menerapkan sistem keuangan syariah pada setiap produk jasa yang

ditawarkan. Sesuai dengan visinya, KSPPS MBS memiliki visi menjadi koperasi syariah sebagai media masyarakat dalam bermuamalah yang mana sebagai tujuan akhirnya adalah terwujudnya kehidupan yang sejahtera dalam ridho Allah SWT.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dibagi menjadi dua kategori yang berbeda, yaitu kategori primer dan kategori sekunder. Kategori Primer merupakan koperasi yang dibuat oleh anggota yang pada usaha nya menyediakan layanan jasa simpan pinjam bagi setiap anggota nya. Selain simpan pinjam, layanan jasa lain yang disediakan adalah jasa pembiayaan secara syariah yang berlandaskan hukum islam. Koperasi syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan koperasi non syariah, perbedaan tersebut terletak pada peran ganda yang dimiliki setiap anggota koperasi syariah. Peran ganda dapat diartikan bahwa anggota koperasi bukan hanya sebagai anggota sajam tetapi juga merupakan pengguna jasa (Muljono, 2012).

Merujuk pada data yang peneliti dapatkan pada observasi, terjadi peningkatan jumlah anggota yang signifikan dan konsisten pada setiap tahunnya. Untuk mendapatkan produk jasa yang ditawarkan oleh KSPPS MBS, masyarakat diwajibkan untuk menjadi anggota koperasi terlebih dahulu. Sehingga, peningkatan transaksi akan searah dengan peningkatan jumlah anggota. Kotler dan Armstrong (2001) menjelaskan bahwa produk yang dipasarkan oleh suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan pembeli nya.

Dalam jurnal Eliyawati (2016), et.al., Astuti menyebutkan bahwa menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemberi jasa. Karena jika pengguna jasa mendapatkan pengalaman buruk dari penggunaan jasa yang dibeli nya, maka besar kemungkinan pengguna tersebut akan menceritakan pengalaman nya tersebut kepada orang lain. Hal tersebut dapat menyebabkan menurun nya citra perusahaan/organisasi di mata masyarakat umum. Sebaliknya, jika pengguna menerima pengalaman yang baik dari penggunaan jasa yang diterima nya, maka besar kemungkinan pengguna tersebut akan merekomendasikan kepada orang lain. Serta juga akan meningkatkan reputasi dan citra perusahaan/organisasi penyedia jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan aspen utama yang harus diperhatikan oleh koperasi KSPPS MBS, dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik maka juga akan berdampak positif bagi kinerja perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena setiap anggota akan merasakan kenyamanan, keamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Sehingga anggota merasa betah dan senang menjadi anggota koperasi sekaligus pengguna layanan nya. Dalam usaha koperasi, tidak hanya mendapatkan anggota baru tetapi juga mempertahankan anggota yang sudah ada. Mempertahankan anggota yang sudah ada dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, yang mana jika anggota merasakan kenyamanan, maka anggota akan merekomendasikan koperasi dari mulut kemulut kepada kerabat maupun keluarga nya (Nurlailah, 2014).

Proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSPPS MBS tidak terlepas dari adanya kerjasama yang baik antar karyawan. Dengan adanya kerjasama yang baik, maka karyawan dapat saling melengkapi kekurangan yang ada dan meningkatkan keoptimalan pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan terbaik kepada anggota merupakan

kewajiban yang harus diemban setiap karyawan. karyawan yang berkualitas akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut searah dengan teori Davidow yang mengungkapkan bahwa jika ingin meningkatkan nilai suatu produk, maka penyedia produk harus senantiasa dapat memberikan nilai lebih pada produk tersebut.

Selain dari aspek internal (penyedia jasa) yaitu peningkatan kualitas pelayanan, keberhasilan usaha koperasi juga dipengaruhi aspek eksternal nya (penerima jasa). Aspek eksternal tersebut adalah anggota koperasi itu sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Festinger dkk bahwa keterikatan antar setiap anggota pada suatu kelompok dapat menumbuhkan keinginan setiap anggota untuk mempertahankan hubungan keanggotaannya dalam kelompok tersebut, yang mana hal ini dapat disebut dengan kohesi atau kohesivitas. Semakin tinggi tingkat kohesivitas yang dimiliki setiap anggota, maka loyalitas anggota juga akan meningkat tinggi. Namun jika terjadi sebaliknya, kohesivitas yang rendah antar anggota akan berdampak pada loyalitas yang rendah pada setiap anggota. Hal ini dapat terjadi karena setiap anggota tidak merasa keterikatan satu dengan lainnya. Berdasarkan hal tersebut, penting bagi KSPPS MBS untuk meningkatkan interaksi kepada anggota dengan anggota lainnya sehingga dapat menciptakan hubungan yang erat satu sama lain dan menumbuhkan kohesivitas serta loyalitas kepada koperasi. Kesadaran diri di antara anggota organisasi atau koperasi bahwa mereka adalah bagian dari kelompok dapat diartikan sebagai kohesivitas. Tingkat toleransi yang tinggi juga dapat menghasilkan kerjasama yang erat antar anggota dalam interaksi kelompok satu sama lain.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2022, yang dilaksanakan pada hari kerja di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Surabaya. Populasi pada penelitian ini sejumlah 330 orang yang merupakan anggota dari KSPPS MBS, dengan jumlah sampel sebesar 77 anggota setelah melalui proses perhitungan dengan rumus Isaac dan Michael. Instrumen pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuesioner sebagai pengambilan data kuantitatif dan instrumen Wawancara yang digunakan untuk triangulasi dari hasil kuesioner yang diperoleh. Adapun analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Instrumen, Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

**Tabel 1. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|   | Unstandardized Residual |
|---|-------------------------|
| N | 77                      |

|                                  |                |                     |
|----------------------------------|----------------|---------------------|
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 0,0000000           |
|                                  | Std. Deviation | 27,37073740         |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | 0,074               |
|                                  | Positive       | 0,071               |
|                                  | Negative       | -0,074              |
| Test Statistic                   |                | 0,074               |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup> |

Merujuk pada hasil pengolahan data dari uji normalitas diatas, diketahui bahwa data penelitian dengan 77 responden dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 (0,200>0,05).

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 2. Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |             | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------|-------------------------|-------|
|       |             | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Pelayanan   | 0,397                   | 2,522 |
|       | Kohesivitas | 0,397                   | 2,522 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa baik variabel Pelayanan maupun Kohesivitas memiliki nilai tolerance sebesar 0,397 yang lebih besar dari 0,01 dan untuk nilai VIF sebesar 2,522 yang kurang dari 10. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas pada data penelitian..

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas**

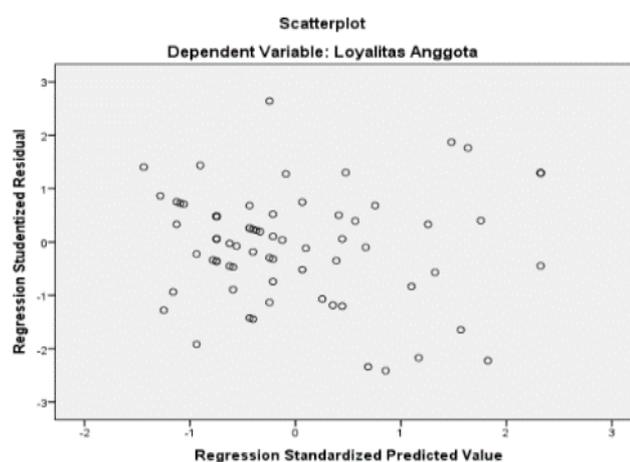
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig   |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error |                           |        |       |
| 1     | (Constant) | -4,828                      | 2,141      |                           | -2,254 | 0,027 |
|       | Pelayanan  | ,090                        | ,076       | ,204                      | 2,711  | 0,243 |

|             |     |     |      |     |     |
|-------------|-----|-----|------|-----|-----|
| Kohesivitas | ,08 | ,09 | ,157 | ,90 | 0,3 |
|             | 4   | 3   |      | 2   | 70  |

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji heterokedastisitas bahwa nilai signifikansi Pelayanan (X1) sebesar 0,243 dan Kohesivitas (X2) sebesar 0,370. Dapat disimpulkan dari nilai keduanya memiliki nilai lebih dari 0,05 yang artinya tidak terdapat heterokedastisitas. Untuk memperkuat hasil diatas, peneliti juga akan menampilkan hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot:



**Gambar 1. Grafik Scatterplot**

Berdasarkan gambar grafik scatterplot menunjukkan titiktitik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 atau sumbu Y, dalam hal ini berarti dalam model scatterplot tidak terjadi asumsi heterokedastisitas atau model terbebas dari heterokedastisitas.

## Regresi Linear Berganda

**Tabel 4. Regresi Linear Berganda**

| Model |             | Unstandardized Coefficients |            |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|
|       |             | B                           | Std. Error |
| 1     | (Constant)  | 6,190                       | 2,141      |
|       | Pelayanan   | ,262                        | ,076       |
|       | Kohesivitas | ,318                        | ,093       |

Pada hasil perhitungan diaras dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 6,190 memiliki arti bahwa jika loyalitas anggota (Y) dipengaruhi variabel bebas, yakni pelayanan (X1) dan kohesivitas (X2), maka loyalitas anggota akan mengalami peningkatan.



- b. Koefisien variabel pelayanan (X1) sebesar 0,262 dapat diartikan bahwa jika pelayanan pada KSPPS MBS meningkat maka juga akan berdampak pada meningkatnya loyalitas anggota pada koperasi tersebut sebesar 0,262.
- c. Koefisien variabel kohesivitas (X2) sebesar 0,318 dapat diartikan bahwa jika pelayanan pada KSPPS MBS meningkat maka juga akan berdampak pada meningkatnya loyalitas anggota pada koperasi tersebut sebesar 0,318.

**Uji t**

**Tabel 5. Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)  | -4,828                      | 3,610      |                           | 1,715 | 0,091 |
|       | Pelayanan   | ,262                        | ,128       | ,307                      | 2,040 | 0,045 |
|       | Kohesivitas | ,318                        | ,156       | ,307                      | 2,035 | 0,045 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh variabel Pelayanan thitung = 2,040 dengan nilai signifikansi 0,045 0,05, dinyatakan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya diterima. Sedangkan variabel Kohesivitas thitung = 2,035 dengan nilai signifikansi 0,045 0,05, dinyatakan kohesivitas berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya diterima. Dari hasil pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan kohesivitas memiliki pengaruh positif dengan tingkat signifikansi masing-masing terhadap variabel loyalitas anggota.

**Uji F**

**Tabel 6. Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 214,798        | 2  | 107,399     | 18,606 | ,000 <sup>b</sup> |

|          |       |   |       |  |
|----------|-------|---|-------|--|
| Residual | 427,1 | 7 | 5,772 |  |
| 50       |       | 4 |       |  |
| Total    | 641,9 | 7 |       |  |
| 48       |       | 6 |       |  |

- a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota  
b. Predictors: (Constant), Kohesivitas, Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil bahwa F hitung = 18,606 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 0,05, jadi dapat diperoleh kesimpulan dari uji F pada penelitian ini bahwa ditemukan pengaruh secara bersama antara pelayanan dan kohesivitas terhadap loyalitas.

## Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 7. Uji Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-----------------|---|----------------------------|
| 1     | ,578 <sup>a</sup> | 0,335    | 0,317           |   | 2,40256                    |

- a. Predictors: (Constant), Kosehivitas, Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Berdasarkan tabel diatas, nilai R square sebesar 0,335 atau 33,5 % variabel terikat Loyalitas Anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan (X1) dan Kohesivitas (X2) dan sisanya 66,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada model penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota (Parsial)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada uji hipotesis secara sendiri-sendiri/parsial (t), didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota secara sendiri-sendiri. Sebagaimana yang dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima/pengguna layanan merupakan aspek sentral pada setiap usaha khususnya dalam bidang jasa dalam hal ini koperasi syariah. dengan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan terbaik secara konsisten bagi pengguna nya, maka akan pengguna layanan dalam hal ini Anggota Koperasi MBS yang akan betah dan merasa nyaman saat menerima layanan. Secara lebih lanjut, hal ini akan menumbuhkan loyalitas anggota terhadap Koperasi MBS.

Hasil tersebut searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2016) yang pada penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi. Tak berbeda dengan itu, Toha (2014) pada

penelitiannya juga menyimpulkan bahwa Pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota.

Proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSPPS MBS tidak terlepas dari adanya kerjasama yang baik antar karyawan. Dengan adanya kerjasama yang baik, maka karyawan dapat saling melengkapi kekurangan yang ada dan meningkatkan keoptimalan pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan terbaik kepada anggota merupakan kewajiban yang harus diemban setiap karyawan. Karyawan yang berkualitas akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut searah dengan teori Davidow dalam Waluyo (2007) yang mengungkapkan bahwa jika ingin meningkatkan nilai suatu produk, maka penyedia produk harus senantiasa dapat memberikan nilai lebih pada produk tersebut.

Selain dari hasil kuesioner, peneliti juga melakukan pengambilan data melalui instrumen wawancara. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, anggota KSPPS MBS mengaku merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan karena tempat pelayanan yang sangat terjaga kebersihannya. Selain kebersihan tempat, informan juga menambahkan bahwa setiap karyawan sangat mengutamakan penampilan, dimana setiap karyawan terlihat menggunakan pakaian yang rapi dan bersih serta seragam. Selain dari faktor tersebut, keramahaman karyawan juga tidak luput dari perhatian anggota, informan mengungkapkan bahwa setiap karyawan sudah bersikap sopan dan ramah selama memberikan pelayanan. Sehingga anggota koperasi dapat dengan nyaman menerima pelayanan atau melakukan transaksi pada proses pelayanan yang dilaksanakan.

### **Pengaruh Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota (Parsial)**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada uji hipotesis secara sendiri-sendiri/parsial (t), didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Kohesivitas terhadap Loyalitas Anggota secara sendiri-sendiri. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Brawley dan Widmeyer yang mengungkapkan bahwa kohesivitas pada suatu kelompok merupakan proses yang berjalan secara dinamis yang dapat dilihat dari kebersamaan dan kelekatan pada setiap anggota kelompok.

Selain itu, hasil di atas juga didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Robbin bahwa kohesivitas dapat terjadi karena adanya kebersamaan yang telah terjalin pada setiap anggota pada suatu kelompok. Sehingga memunculkan afeksi secara psikologis yang membuat anggota menginginkan kebersamaan yang dirasakan tersebut dapat selalu berlanjut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan yang merupakan anggota KSPPS MBS, diketahui bahwa setiap anggota senang dengan hubungan secara akrab yang terjalin antara koperasi dengan anggota maupun antara anggota dengan anggota lain. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil kuesioner yang memperlihatkan bahwa terdapat 67,5% anggota koperasi sepakat terhadap kekompakan yang terjalin saat ini dalam mengembangkan KSPPS MBS menjadi lebih baik. Hal tersebut tentu berdampak pada meningkatnya loyalitas setiap anggota, dengan semakin erat nya hubungan antar anggota maka akan berdampak lebih jauh pada peningkatan loyalitas anggota.

## **Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota (Simultan)**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada uji hipotesis secara bersama-sama/simultan (F), didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan dan Kohesivitas terhadap Loyalitas Anggota secara bersama-sama, dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 33,5%. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa masih kecilnya pengaruh yang dihasilkan, yang mana 66,5% loyalitas anggota dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hal tersebut dapat diidentifikasi, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, informan yang merupakan anggota koperasi KSPPS MBS mengungkapkan bahwa alasan utama mereka memilih menggunakan KSPPS MBS selain pelayanan, nya tetapi juga karena kepercayaan yang mereka miliki terhadap koperasi tersebut dalam menyimpan uang mereka.

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama yang harus diperhatikan oleh koperasi KSPPS MBS, dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik maka juga akan berdampak positif bagi kinerja perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena setiap anggota akan merasakan kenyamanan, keamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Sehingga anggota merasa betah dan senang menjadi anggota koperasi sekaligus pengguna layanannya. Dalam usaha koperasi, tidak hanya mendapatkan anggota baru tetapi juga mempertahankan anggota yang sudah ada. Mempertahankan anggota yang sudah ada dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, yang mana jika anggota merasakan kenyamanan, maka anggota akan merekomendasikan koperasi dari mulut kemulut kepada kerabat maupun keluarganya (Nurlailah, 2014).

Keterikatan antar setiap anggota pada suatu kelompok dapat menumbuhkan keinginan setiap anggota untuk mempertahankan hubungan keanggotaannya dalam kelompok tersebut, yang mana hal ini dapat disebut dengan kohesi atau kohesivitas. Semakin tinggi tingkat kohesivitas yang dimiliki setiap anggota, maka loyalitas anggota juga akan meningkat tinggi. Namun jika terjadi sebaliknya, kohesivitas yang rendah antar anggota akan berdampak pada loyalitas yang rendah pada setiap anggota. Hal ini dapat terjadi karena setiap anggota tidak merasa keterikatan satu dengan lainnya. Berdasarkan hal tersebut, penting bagi KSPPS MBS untuk meningkatkan interaksi kepada anggota dengan anggota lainnya sehingga dapat menciptakan hubungan yang erat satu sama lain dan menumbuhkan kohesivitas serta loyalitas kepada koperasi

## **KESIMPULAN**

Merujuk pada hasil penelitian pada bagian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan kohesivitas yang dimiliki anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS). Selain itu, jika terjadi peningkatan nilai baik Pelayanan maupun Kohesivitas, maka akan sejalan dengan peningkatan yang terjadi pada Loyalitas Anggota KSPPS MBS. Adapun besaran persentase pengaruh yang dihasilkan pada model penelitian tersebut adalah sebesar 33,5%.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alessia Anindiya Melinda, ,Pengaruh Tingkat Kohesivitas Kelompok Terhadap Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Studi Pada PT. Bank Syariah ,X''', (*Skripsi—Universitas Indonesia*, Jakarta, 2012).
- Asri Putri, T., & Herning Sitabuana, T. (2022). Pengawasan Pengelolaan Keuangan Negara Terhadap Badan Usaha Milik Negara (Bumn). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1003–1018. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.118>
- Dicky Zulkifli dan Umar Yusuf, Hubungan Kohesivitas Kelompok Dengan Kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran Ekspor PT. Biofarma (Persero)', *Jurnal Psikologi*, (2014), 10.
- Djoko Muljono, *Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012),
- Eliyawati et al, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat', *Jurnal Manajemen Agribisnis*, Vol. 4 No. 1, (Mei, 2016), 69.
- Fauzia Rahmawati, Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya' (*Thesis—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel*, Surabaya, 2016).
- Flora Grace Putrianti, ,Semangat Kerja Ditinjau Dari Kohesivitas Kelompok Kerja Pada Mitra Pemasaran DI KSB Regional Yogyakarta, *Jurnal Spirits*, Vol 3 No. 1, (November: 2017), 4
- Hanafi, H., Hidayatullah, H., & Tamjidnor, T. (2022). Domestic Violence: Comparison between Islamic Law and Domestic Violence. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i1.1>
- Muhammad Toha, ,Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Tulungagung' (*Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel*, Surabaya, 2014)
- Muniroh, Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata', (*Artikel—Universitas Negeri Malang, Malang*, 2013).
- Nurlailah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: UIN Sunana Ampel Press, 2014), 42
- Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, (Sumedang: CV. Mandar Maju, 2007), 127.