

PENGARUH SERVANT LEADERSHIP, TRUSTIN LEADERSHIP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA KSP “KOPDIT MARSUDI MULYO” PUTAT PATUK GUNUNGGKIDUL

Teti Safari

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Email: tetisafari@amayogyakarta.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of Sarvent Leadership, trust in leadership and service quality on the satisfaction of members of the Marsudi Mulyo Patut Gunungkidul Savings and Loan Cooperative (KSP). The population taken was the members of the cooperative savings and loan cooperative (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo totaling 73 as samples. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. The collection technique used SPSS 17. Based on the results of the study, it was stated that the sarvent leadership variable had a positive and significant effect on member satisfaction because it had a significance value of $0.000 < 0.05$. The trust in leadership variable has a positive and significant effect on the Member Satisfaction variable because it has a significant value of $0.000 < 0.05$. And the variable service quality has a positive and significant effect on the variable member satisfaction. This can be seen from the significant quality of service because it has a significant value of $0.086 < 0.05$.

Keywords: *Servant Leadership, Trust in Leadership, Service Quality and Member Satisfaction*

PENDAHULUAN

Berdasarkan apa yang terkandung dalam Pasal 33 ayat 1 yang berbunyi perekonomian Indonesia disusunnsebagai usaha bersama atas asass kekeluargaan. Penjelasan pasal 33 ayat 1 tersebut bahwasannya kemaslahatan masyarakat di nomer satukan bukanlah kemaslahatan orang perseorangan dan lembaga jasa keuangan yang menerapkan hal itu adalah Koperasi Suprianti (2009:1). Peran koperasi di masyarakat baik dilingkungan perkotaan maupun pedesaan yang turut membantu dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi, koperasi juga termasuk katagori alternative bagi masyarakat untuk menghimpun dana, memperoleh

pembiayaan, menumbuhkembangkan usahanya pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Suryani, dkk (2008:1).

Koperasi sebagai sentral perekonomian kerakyatan dihadapkan pada tantangan bagaimana untuk dapat mewujudkan koperasi sebagai badan usaha yang tangguh, yang mampu menerapkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia, dan mampu mewujudkan misinya dalam memberdayakan ekonomi rakyat. Salah satu koperasi yang tingkat perkembangannya positif adalah koperasi simpan pinjam (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo yang beralamatkan di Jl. Jogyakarta-Wonosari Km 23 desa Putat kecamatan Patuk kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berdiri pada tanggal 12 September 1982 dengan modal awal sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dari jumlah anggota 24 orang waktu itu. Saat ini KSP Kopdit Marsudi Mulyo, setelah 35 th berjalan (tutup buku tahun 2020) telah memiliki kekayaan (asset) sebesar Rp. 50.130.947.530,- dengan jumlah anggota sebanyak 6.051 orang yang diwadahi dalam 73 kelompok komisar. Komisar (istilah di KSP Kopdit Marsudi Mulyo) adalah anggota koperasi yang dipilih oleh anggota lainnya untuk menjadi ketua kelompok dan mewakili anggota dalam hal berhubungan dengan koperasi dikelompoknya.

Servant leadership adalah gaya kepemimpinan yang tanpa pamrih dan rendah hati yang percaya bahwa menjadi pemimpin itu adalah tanggung jawabnya untuk melayani karyawan yang bekerja di bawah mereka (Spears, 2010:21) dalam Heider et al. (2015). Seorang pemimpin dengan konsep servant leadership adalah orang yang mengutamakan kebutuhan karyawan dan melayani karyawan di luar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan stakeholder lain dari organisasi (Abdu, 2014) dalam Haider et al. (2015). Pemimpin biasanya menerapkan gaya kepemimpinan tertentu untuk mempengaruhi kinerja bawahannya. Kepemimpinan sebagai bagian integral dari efektivitas organisasi, maka kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan kepercayaan bawahan terhadap pimpinan yang menjadi tolak ukur keberhasilan atau kegagalan organisasi apalagi pada masa pandemi Covid - 19 gaya kepemimpinan sangatlah dibutuhkan dan diutamakan, agar tidak terjadi penurunan omset. Ini adalah tugas seorang pemimpin bagaimana cara agar omset pada KSP Kopdit Marsudi Mulyo terus meningkat dan setidaknya pada tahap balance.

Trust in leadership (kepercayaan dalam kepemimpinan) mampu meningkatkan nilai-nilai keharmonisan di dalam perusahaan untuk mengikat satu sama lain dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu pada dasarnya trust in leadership didasarkan pada kemampuan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan. Atribut seperti harus dicapai dalam teori dan praktek. Trust in leadership (kepercayaan dalam kepemimpinan) memainkan peran penting untuk menjadi pertimbangan karyawan didalam meningkatkan kinerja yang optimal. Pentingnya kepercayaan dalam kepemimpinan dapat meningkatkan

produktivitas karyawan yang memotivasi mereka untuk melayani lebih dari kewajiban mereka (Greenleaf, 1998:98). Oleh karena itu, pemimpin yang melayani memiliki latar belakang yang kuat integritas dan nilai-nilai begitu banyak sehingga para pengikut memiliki kepercayaan pada pemimpin mereka sebagai panutan bagi diri mereka sendiri (Lord & Brown, 2001:112) dalam Heider et al. (2015).

Kualitas Pelayanan yang diberikan haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pengelola koperasi kepada para anggotanya. Pelayanan kepada anggota menuntut adanya upaya dari keseluruhan pengelola, bukan hanya yang bertugas di front office tetapi juga para pengelola yang berada dibelakang layar. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh koperasi simpan pinjam (KSP) Kopdit Marsudi Mulyo, dilihat dari segi Compliance (kepatuhan) dan Reliability (keandalan) yang mempunyai pedoman memberikan pelayanan yang dijanjikan melalui Visi Misi nya,

Responsiveness (daya tanggap) kesiapan karyawan dalam membantu, keramahan dalam melayani, kecepatan dalam menanggapi dan memperbaiki keluhan anggota, Assurance (jaminan) berupa pengetahuan dalam memberikan informasi yang disampaikan sesuai dengan keadaan sebenarnya, kemampuan dalam berkomunikasi serta kesopanan para karyawan kepada anggotanya, Perhatian kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian, dan memahami kebutuhan para anggota

Pengukuran kepuasan kinerja merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila kinerja merasa tidak puas terhadap kepemimpinan koperasi tersebut, maka sudah dipastikan kinerja tidak memberikan kontribusi kinerja tersebut dengan efektif dan efisien. Keberhasilan suatu koperasi dalam menjalankan kegiatan operasional, salah satunya dilihat dari tingkat kepercayaan dan kepuasan para kinerja koperasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Servant Leadership

Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu pemimpin dengan pemimpin yang lainnya, dan bukan suatu keharusan bahwa suatu gaya kepemimpinan lebih baik atau lebih buruk dibanding gaya kepemimpinan lainnya. Arti dari kepemimpinan menurut Kreitner dan Kinicki (2005, h.299) mengungkapkan bahwa kepemimpinan atau leadership didefinisikan sebagai suatu proses pengaruh sosial dimana pemimpin mengusahakan partisipasi sukarela dari para bawahan dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Maka kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang mempengaruhi orang lain untuk menjadi bawahan dalam mencapai tujuan bersama.

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut dirinya serta komunitasnya. Dimulai dari perasaan natural yang ingin melayani (Ningsih., et al., 2016). Trompenaars & Voerman (2010:3) mengemukakan bahwa *Servant Leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Kepemimpinan yang melayani adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani (Heider et al., 2015). Ketika pemimpin menegur, maka pemimpin akan melakukan dengan cara pendekatan dan penyelesaian dengan damai, serta tidak memaksakan kehendaknya pada orang lain. Putrantoro (2014) menyatakan bahwa *servant leadership* berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*, sehingga *organizational citizenship behavior* erat kaitannya dengan *servant leadership*.

Menurut Dennis (2004), *Servant Leadership* dapat diukur melalui *Servant Leadership Assesment Instrument* (SLAI). Berdasarkan hal tersebut indikator *Servant Leadership* adalah 1) Kasih Sayang (Love). Kepemimpinan yang mengasahi dengan cinta atau kasih sayang. Cinta yang dimaksud adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan dan keputusan yang terbaik. 2) Pemberdayaan (Empowerment). Penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan pada orang lain, dan mendengarkan saran dari followers. 3) Visi (Vision). Arah organisasi dimasa mendatang yang akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan. 4) Kerendahan Hati (Humility). Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim. 5) Kepercayaan (Trust). *Servant-leader* adalah orang-orang pilihan yang dipilih berdasarkan suatu kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut mendapatkan kepercayaan.

Trust In Leadership

Menurut Robbins (2011:97) *trust* adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan serta bertindak secara oportunistik. *Trust* adalah suatu harapan yang positif dan relevan terhadap orang lain yang dapat menjadi familiaritas (kedekatan) serta ada unsur resiko (Popescu, 2013). Robbins (2011:99) menambahkan *trust in leadership* merupakan atribut utama yang dikaitkan dengan *leadership* dan jika *trust* luntur dampaknya bisa serius terhadap kinerja bawahan. *Trust in leadership* menunjukkan sejauh mana bawahan bereaksi pada dukungan yang diberikan oleh para pemimpin (Ng & Chua, 2006) dalam Orebiyi (2011).

Trust in leadership adalah bagian dari hubungan antara dua pihak atau lebih antara pimpinan dan bawahan melibatkan penerimaan sukarela terhadap

risiko berdasarkan harapan bahwa orang yang dipercayai melakukan tindakan yang berdampak positif bagi pihak yang memberikan kepercayaan untuk menerapkan organizational citizenship behavior (Heider et al., 2015). Trust in leadership yang dilakukan oleh pemimpin dengan cara pendekatan dan penyelesaian dengan damai.

Trust in Leadership dinilai dengan dimensi yang mengacu pada Mayer, Davis, & Schoorman (1995) yang menjelaskan 3 faktor yang menjadi antecedents dari trust, yaitu: 1) Ability yaitu sekumpulan keahlian, kompetensi, dan karakteristik yang membuat suatu pihak mampu mempengaruhi pihak lainnya dalam beberapa domain spesifik. Ability juga dikaitkan dengan kemampuan penguasaan tugas dan situasi, judgement, dan business sense dari trustee. 2) Benevolence merupakan seberapa jauh trustee dapat dipercaya untuk melakukan segala hal-hal baik bagi kepentingan trustor serta jauh dari motivasi egosentris. Benevolent leaders adalah mereka yang dianggap benar-benar peduli tentang bawahan mereka dan secara jujur memberi perhatian dalam hubungan dengan bawahan (Caldwell & Hayes, 2007 dalam Burke, Sims, Lazzara, & Salas, 2007). 3) Integritas trustee ditandai dengan rasa keadilan, konsistensi dan kesesuaian antara ucapan dan perilaku.

Kualitas Pelayanan

kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli : Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut : Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut: 1) Reliability (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. 2) Responsiveness (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. 3) Assurance (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. 4) Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Kepuasan

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil)

produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pengertian kepuasan pelanggan menurut Alma (2006) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

Berdasarkan uraian teori tentang kepuasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa indikator - indikator kepuasan anggota menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004) adalah 1) Adanya kesesuaian harapan Harapan adalah sesuatu yang diharapkan atau suatu keinginan dari anggota koperasi dalam menerima pelayanan supaya menjadi kenyataan dan dapat memberikan kepuasan. 2) Adanya minat untuk mengulang kembali Kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang diterimanya akan menyebabkan anggota untuk mengulang kembali terhadap pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi. 3) Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain Anggota koperasi yang telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia untuk merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada orang lain dengan harapan orang lain akan tertarik dan kemudian bergabung menjadi anggota koperasi.

Hipotesis dan Kerangka Konsep

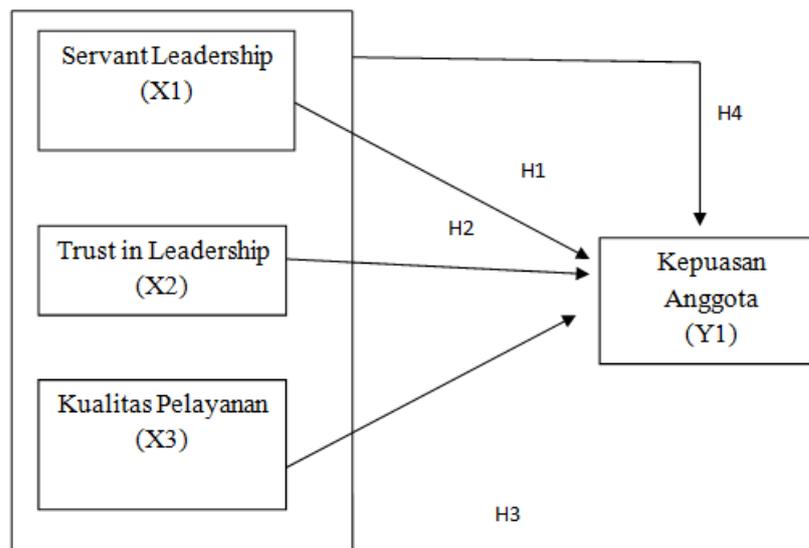
Berdasarkan kajian teoritis maka hipotesis penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H₁: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel servant leadership terhadap Kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

H₂: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel Trust in Leadership terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

H₃: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

H₄: Ada pengaruh secara signifikan antara variabel servant leadership, trust in leadership dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan metode kuantitatif, yaitu mencari hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh komisaris yang ada di KSP Kopdit Marsudi Mulyo sebanyak 90 orang. Sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 73 responden Adapun teknik pengambilan sampel penulis menggunakan Probabilitas dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan cara yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan cara Simple Random Sampling dengan sistem acak. penulis menggunakan metode Krejcie- Morgan yang memiliki tingkat kesalahan 5%, artinya sampel yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pendekatan skala likert yang mempunyai lima alternatif pernyataan yaitu skala 1 – 5. Pengukuran validitas digunakan untuk mengetahui kesahihan dari instrumen yang digunakan. suatu instrumen valid jika nilai r hitung \geq r tabel atau nilai sig $<$ 0,05. Reliabilitas menunjukan suatu pengukuran yang dan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha \geq 0.6. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS 20 (Ghozali, 2013).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Ada 73 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan karakteristik yang meliputi jenis kelamin, umur, status, tingkat pendidikan dan masa kerja. Karakteristik responden bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	26	36,0
	Laki-Laki	47	64,0
Usia	25 – 40 tahun	24	33,0
	>40 tahun	49	67,0
Pendidikan	SMP	18	25,0
	SMA	32	44,0
	Diploma/Sarjana	23	32,0

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 64%. Rentang paling banyak berusia > 47 tahun sebesar 467% dan sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebesar 44%.

Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Suatu instrumen valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,6$.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

<i>Servant Leadership</i>		<i>Trust in Leadership</i>		Kualitas Pelayanan		Kepuasan	
Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>
SL1	0,555	TL1	0,572	KP1	0,630	K1	0,667
SL2	0,555	TL2	0,706	KP2	0,700	K2	0,729
SL3	0,504	TL3	0,508	KP3	0,605	K3	0,643
SL4	0,635	TL4	0,678	KP4	0,514	K4	0,443
SL5	0,403	TL5	0,623	KP5	0,487	K5	0,584
SL6	0,504	TL6	0,607	KP6	0,096	K6	0,655
SL7	0,069	TL7	0,712	KP7	0,601	K7	0,731
SL8	0,504	TL8	0,622	KP8	0,547	K8	0,655
SL9	0,403	TL9	0,506	KP9	0,707	K9	0,655
SL10	0,400						

<i>Cronbach's Alpha</i>			
0,815	0,701	0,793	0,799

Hasil dari uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui dari tabel 2 yang menunjukkan bahwa pernyataan pada masing-masing indikator dari variabel mempunyai nilai *Pearson Correlation* melebihi nilai r_{tabel} (0,227) sehingga item pernyataan tersebut dikatakan valid kecuali item SL 7 dan KP 6 tidak valid sehingga harus dikeluarkan. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel > 0,6 sehingga semua pernyataan yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan transformasional, motivasi kerja dan kepuasan kerja reliabel.

Analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Pengujian Hipotesis

Variabel		Koefisien Regresi	t_{hitung}	<i>p-value</i>
Bebas	Terikat			
<i>Servant Leadership</i>	Kepuasan Anggota	0,421	3,997	0,000
<i>Trust in Leadership</i>		0,359	4,364	0,000
Kualitas Pelayanan		0,172	1,743	0,086
F_{hitung}	48,330			0,000
R^2	0,678			

Berdasarkan pada tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yaitu *Servant Leadership* berpengaruh terhadap kepuasan anggota diterima karena nilai *p-value* < 0,05. Hipotesis kedua (H_2) yaitu *Trust in Leadership* berpengaruh terhadap kepuasan anggota diterima karena nilai *p-value* < 0,05. Hipotesis kedua (H_3) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota ditolak karena nilai *p-value* > 0,05. Hipotesis keempat (H_4) yaitu *Servant Leadership*, *Trust in Leadership* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota diterima karena nilai *p-value* < 0,05. Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,678 yang artinya 67,8% kepuasan anggota dipengaruhi oleh *Servant Leadership*, *Trust in Leadership* dan kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Servant Leadership Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo. Hasil tersebut menunjukkan apabila semakin meningkat kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*) maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan anggota. *Servant leadership* merupakan pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari sudut pandang pemimpin dan perilakunya yang menekankan bahwa pemimpin perhatian terhadap masalah pengikut mereka, empati dengan mereka, serta mengembangkan mereka. Dari sini dapat dilihat bahwa kepemimpinan yang melayani mengutamakan pengikut, memberdayakan mereka, dan membantu mereka mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh. Northhouse (2013, p.207)

Trust in Leadership Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *trust in leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo. *Trust in leadership* (kepercayaan dalam kepemimpinan) mampu meningkatkan nilai-nilai keharmonisan di dalam organisasi untuk mengikat satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pada dasarnya *trust in leadership* didasarkan pada kemampuan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan anggota. Oleh karena itu, pemimpin yang melayani memiliki latar belakang yang kuat integritas dan nilai-nilai begitu banyak sehingga para pengikut memiliki kepercayaan pada pemimpin mereka sebagai panutan bagi diri mereka sendiri (Lord & Brown, 2001:112). Hal ini mengandung arti bahwa sebagai hubungan *trust in leadership* dimana kepercayaan antara dua pihak atau lebih antara pimpinan dan anggota berdampak positif untuk menerapkan *organizational citizenship behavior*

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP Kopdit Marsudi Mulyo. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan anggota, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi organisasi. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan yang dirasakan oleh anggota akan semakin tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Servant Leadership*, *Trust in Leadership* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Secara simultan *Servant Leadership*, *Trust in Leadership* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

REFERENSI

- Abdu, Ja'afaru Bambale. 2014. Relationship between Servant Leadership and Organizational Citizenship Behaviors: Review of Literature and Future Research Directions. *Journal of Marketing and Management*. 5(1):1-16.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Caldwell & Hayes, 2007 dalam Burke, Sims, Lazzara, & Salas, 2007). Burke Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18, 606±632.
- Dennis, R.2004. Development of the Servant Leadership Assesment Instrumen. *Leadership & Organization Develepoment Journal*.
- Dennis (2004), Robbins SP., dan Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta. Hal.97) Spears. 2010. dalam Heider et al. 2015. *Practicing Servant Leadership*. Greenleaf Center.
- Greenleaf, R. K. 1998. *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
- Heider, Abid Raza, Amir Gulzar., and Waqar Hussain. 2015. The impact of servant leadership on organizational citizenship behaviors with the mediating role of trust and moderating role of group cohesivenessA Study of public Sector of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 5(3):234-242.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2008). *Organizational Behavior (10th Edition)*. New York: McGraw Hill. Hal.299.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123±136.

- Ningsih, Fitriani Puspa., Rakhmat., dan Tuti Bahfiarti. 2016. Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Promosi Jabatana pada Dinas Social Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Tesis Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. pp:1-15.Trompenaars & Voerman (2010:3)
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64(1) pp 12- 37
- Kotler. 2014. Principle Of Marketing. 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Northouse, P. G. (2013). Kepemimpinan (6th ed.). California : Sage, Inc. Organ. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. California: Sage Publications, Inc
- Pardede dan Manurung 2014. "Analisis Jalur". Jakarta: Rineka Cipta. Hal.27.
- Popescu, Manoela. 2013. Interpersonal Communication Relevance to Professional Development, in Social Systems. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 3(4):370-375.
- Robbins (2011:99 Putrantoro, Syahfarnas Adi. 2014. Pengaruh kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Anggota Rotaract Club Semarang. Skripsi Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. pp:1-61.
- Sugiyono, 2016 Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.:60
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Penerbit ANDI. Yogyakarta. Riset Pemasaran. Edisi Sepuluh.
- Wiyono, Gendro. 2011. Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS & SmartPLS. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Ghozali, 2011:52).