

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA MENGGUNAKAN JASA SIMPAN PINJAM DI
KOPERASI RESTU BERDIKARI KECAMATAN SUNGAI
TEBELIAN KABUPATEN SINTANG**

SKRIPSI

OLEH :

BANGUN SANTOSO
NIM. 141310079



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota menggunakan jasa simpan pinjam di Koperasi Restu Berdikari Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah anggota koperasi yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dalam hal ini peneliti memberikan syarat kepada responden yang melakukan pinjaman minimal 5 bulan dan sudah menjadi anggota minimal 2 tahun. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R^2), dan uji kelayakan model, dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 24.

Hasil persamaan regresi linier sederhana menunjukkan persamaan: $Y = 3,444 + 0,217 X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,790 yang berarti bahwa terdapat korelasi yang kuat antara kepuasan (X) dan loyalitas (Y). Nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,624 atau 62,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel bebas (kepuasan) terhadap variabel terikat (loyalitas anggota) sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung sebesar 162,573 dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa variabel kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota menggunakan jasa simpan pinjam di Koperasi Restu Berdikari Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Anggota, Koperasi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metode Penelitian.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Koperasi.....	22
B. Pengertian Pemasaran.....	23
C. Jasa (<i>Services</i>).....	24
D. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfation</i>)	26
E. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	28

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil Koperasi Restu Berdikari	32
B. Visi dan Misi Koperasi.....	33

C. Kegiatan Koperasi	34
D. Struktur Organisasi	34
E. Proses Pelayanan Pinjaman	40
F. Tujuan.....	42
G. Aspek Keanggotaan.....	43

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	45
B. Uji Instrumen.....	49
C. Analisis Regresi Linier Sederhana	52
D. Analisis Koefisien Korelasi (R).....	53
E. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54
F. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Koperasi & Tempat/Lokasi di Kecamatan Sungai Tebelian.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Aset & Anggota Koperasi	6
Tabel 1.3	Jumlah Simpan Pinjam	6
Tabel 1.4	Pendapatan Usaha, Beban Usaha, dan SHU	7
Tabel 1.5	Data Keluar Masuk Anggota Koperasi	8
Tabel 1.6	Skala Pengukuran Variabel Penelitian	16
Tabel 1.7	Pedoman dan Interpretasi Nilai r Terhadap Koefisien Korelasi	19
	Tabel 4.1	Karakteristik Umur Responden..... 45
H.	Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 46
	Tabel 4.3	Karakteristik Status Perkawinan Responden 46
	Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 47
	Tabel 4.5	Karakteristik Penghasilan/ Pendapatan Responden..... 47
	Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Anggota .. 48
	Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Meminjam Pada Koperasi 48
	Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel X..... 49
	Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y 50
	Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X 51
	Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y 51
	Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas 52
	Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 53

Tabel 4.14 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	36
Gambar 3.2 Proses Pelayanan Pinjaman.....	41

I.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	58
Lampiran 2 Identitas Responden	63
Lampiran 3 Rekapitulasi variabel kualitas pelayanan	68
Lampiran 4 Rekapitulasi variabel keputusan	72
Lampiran 5 Hasil uji validitas variabel kepuasan (X)	76
Lampiran 6 Hasil uji validitas variabel Loyalitas anggota(Y)	79
Lampiran 7 Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan (X)	80
Lampiran 8 Hasil uji reliabilitas variabel Loyalitas anggota(Y)	81
Lampiran 9 Hasil uji normalitas	82
Lampiran 10 Hasil uji regresi Linier Sederhana	83
Lampiran 10 Hasil uji kelayakan model (Uji F)	83

J.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan pembukaan UUD 1945, koperasi merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan tujuan nasional yaitu terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Sebagai sarana untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur koperasi tidak lepas dari landasan hukum sebagai landasan berpijaknya koperasi di Indonesia yaitu Pancasila. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka. Pelayanan usaha koperasi merupakan konsekuensi dari watak sosial yang dimiliki koperasi. Artinya kegiatan usaha koperasi lebih mengutamakan pemberian layanan demi kesejahteraan bersama para anggotanya dari pada pencarian keuntungan. Pelayanan usaha yang diberikan koperasi melalui unit-unit usaha yang dikelolanya terutama yang menjadi kebutuhan anggota koperasi.

Pelayanan koperasi kepada anggota harus dapat memberikan manfaat yang besar, karena para anggota koperasi akan tertarik untuk membeli atau meminjam dikoperasi apabila dirasakan koperasi memberikan manfaat yang lebih dibandingkan jika tidak menjadi anggota koperasi. Koperasi merupakan organisasi yang anggotanya sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan, upaya untuk menciptakan dan mempertahankan anggota hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi koperasi. Lebih dari itu hendaknya koperasi juga terus berupaya agar anggota dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Loyalitas anggota akan tercipta jika koperasi dapat memberikan kepuasan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan anggota, kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dan tepat akan memberikan sumbangan yang positif sehingga dapat terbentuk kerjasama yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Besarnya ketergantungan antara anggota dengan badan usaha koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi.

Tujuan didirikannya koperasi untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Begitu juga dengan pendirian koperasi-koperasi yang berada di tingkat Kabupaten dan Kecamatan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Untuk jumlah koperasi yang ada di Kabupaten Sintang sebanyak 263 koperasi, untuk wilayah Kecamatan Sungai Tebelian sebanyak 31 koperasi. Berikut tabel nama-nama koperasi yang ada di Kecamatan Sungai Tebelian :

Tabel 1.1
Dinas Koperasi & UMKM Kabupaten Sintang
Daftar Nama Koperasi Kecamatan Sungai Tebelian
2018

NO	Nama Koperasi	Tempat/ Lokasi	Jenis Koperasi
1.	Koperasi Barokah Lestari	Desa Bonet Lama	Simpan Pinjam
2.	Karya Sawit Mandiri	Desa Melayang Sari	Simpan Pinjam
3.	Mandiri Makmur	Desa Riam Kijang	Simpan Pinjam

Tabel 1.1
(Lanjutan)

4.	Jaya Mandiri	Desa Lebak Ubah	Simpan Pinjam
5.	Karya Tani Maju	Desa Rarai	Simpan Pinjam
6.	Risky Nugraha	Desa Nenak	Simpan Pinjam
7.	Baru Jaya	Desa Lebak Ubah	Simpan Pinjam
8.	Binma Rahayu	Desa Gurung Kempadik	Simpan Pinjam
9.	Bondo Sepolo	Desa Merarai Satu	Simpan Pinjam
10.	Madu Pati	Sungai Tebelian	Simpan Pinjam
11.	Manunggal Jaya	Sungai Bris	Simpan Pinjam
12.	Mitra sawit Jaya	Desa Melayang Sari	Simpan pinjam, Jasa perkebunan kelapa sawit.
13.	Bhakti lestari	Desa Meraraii Satu	Simpan Pinjam
14.	Sumber Anugerah	Sungai Ukoi	Simpan Pinjam
15.	Tunggal Mandiri	Sungai Ukoi	Simpan Pinjam
16.	Putra Harapan	Desa Melayang Sari	Simpan Pinjam
17.	Bina Usaha	Sungai Tebelian	Simpan Pinjam
18.	CU Missia	Sungai Ukoi	Simpan Pinjam
19.	Rimba Harapan	Merarai Satu	Simpan Pinjam
20.	Prima Agro Makmur	Desa Bancuh	Simpan pinjam, jasa pertanian
21.	Produsen Linoh Bersama	Desa Sabang Surai	Simpan Pinjam
22.	Bina Barga	Desa Panjerenang	Simpan Pinjam
23.	Linuh Jaya	Skpi Nobal	Simpan Pinjam
24.	Tri Rahayu	Desa Baya Betung	Simpan Pinjam
25.	Niaga Mandiri	Desa Melayang Sari	Simpan Pinjam
26.	Mustika Sawit	Desa Rarai	Simpan pinjam, jasa perkebunan kelapa sawit
27.	Restu Berdikari	Desa Kajang Baru	Simpan pinjam, jasa bengkel, jasa gilingan padi.
28.	Tani Rian Bahatera	Desa Manter	Simpan Pinjam
29.	Sumber Kasih	Rumah Sakit Agape	Simpan Pinjam
30.	Tan Binah Tani	Desa Merarai Dua	Simpan Pinjam
31.	Tutwuri Handayani	Desa Merarai Satu	Simpan Pinjam,

Sumber: Dinas koperasi dan UMKM Kabupaten Sintang, 2018

Demikian pula dengan Koperasi Restu Berdikari adalah koperasi simpan pinjam yang berbadan hukum dengan No. 158/BH/X, yang disahkan oleh pemerintah pada tanggal 8 Januari 2003. Koperasi Restu Berdikari bergerak dalam usaha penyediaan jasa simpan pinjam bagi anggotanya dengan tujuan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Jenis-jenis usaha yang diselenggarakan Koperasi Restu Berdikari diantaranya; unit usaha simpan pinjam, jasa angkutan, jasa gilingan padi, jasa bengkel, dan perkebunan sawit. Tetapi pada saat ini koperasi hanya bergerak dibidang simpan pinjam. Koperasi Restu Berdikari yang ada di Kecamatan Sungai Tebelian ini, telah menjadi sumber pembiayaan bagi masyarakat. Jumlah pembiayaan minimal yang dapat diajukan oleh masyarakat kepada koperasi ini adalah 1.000.000 juta dan maksimal 100.000.000 juta. Pinjaman tersebut dapat digunakan untuk modal usaha maupun konsumsi dengan memberikan jaminan barang bergerak maupun tidak bergerak. Meskipun dalam akte pendirian koperasi tercantum beberapa jenis usaha namun saat ini koperasi hanya menjalankan usaha simpan pinjam, untuk melayani anggotanya yang saat ini telah mencapai 965 orang.

Dalam melakukan peminjaman ada beberapa prosedur yang harus diikuti dan dilaksanakan, yaitu :

1. Apabila meminjam dana sebesar Rp5.000.000,00 ke bawah setelah mendaftar dan memenuhi syarat anggota bisa langsung membawa uang yang dipinjam, untuk meminjam Rp5.000.000,00 keatas setelah mendaftar dan memenuhi syarat meminjam maka uangnya tidak bisa langsung dibawa tetapi harus

menunggu sampai waktu yang telah dijanjikan anggota koperasi. Adapun maksimal peminjaman di koperasi Restu Berdikari tersebut sebesar Rp.100.000.000,00.

2. Anggota yang aktif yaitu anggota yang setor kewajibannya setiap bulan dan mempunyai simpanan suka rela, sedangkan anggota yang tidak aktif yaitu anggota yang tidak setor kewajibannya setiap bulan dan tidak mempunyai simpanan suka rela.
3. Peminjam yang punya tunggakan lama kemudian menambah pinjaman baru dan tidak melunasi pinjaman lama tersebut maka dikenakan bunga dan jasa bertingkat yaitu : bunga pinjaman lama ditambah bunga pinjaman baru
4. Setiap peminjam wajib membayardana cadangan resiko 1% dan jasa pelayanan 0,5% dari total pinjaman.
5. Peminjam yang lalai/menunggak/macet selama dua bulan berturut-turut tanpa ada konfirmasi kepada pengurus, maka yang bersangkutan akan dikenakan denda 10% dari sisa hutang ditambah sanksi administratif.
6. Jangka waktu angsuran 1 sampai 30 bulan dengan jasa peminjaman sebesar 1,5% perbulan.

Pertumbuhan aset dan anggota Koperasi Restu Berdikari dapat ditunjukkan dalam Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Koperasi Restu Berdikari
Jumlah Aset dan Anggota
Per 31-Des 2015-2017

No	Tahun	Aset(Rupiah)	JumlahAnggota
1	2015	21.485.655.000	967
2	2016	23.455.684.000	963
3	2017	24.589.382.000	965

Sumber: Koperasi Restu Berdikari,2018

Dari tabel tersebut menunjukkan pertumbuhan aset dan anggota dari Tahun 2015–2017 pada Koperasi Restu Berdikari mengalami peningkatan, Pada Tahun 2016 jumlah aset mengalami peningkatan sebesar 9,16% dari tahun sebelumnya, pada Tahun 2017 jumlah aset mengalami peningkatan kembali sebesar 4,83% dari tahun sebelumnya.

Dari Tahun 2015-2017 jumlah anggota mengalami kenaikan dan penurunan, pada Tahun 2016 jumlah anggota koperasi mengalami penurunan sebesar 0,41%, pada Tahun 2017 jumlah anggota mengalami kenaikan menjadi 0,20%. Berikut adalah jumlah pinjaman dan peminjam di Koperasi Restu Berdikari pada tahun 2015-2017 dapat dilihat di tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Koperasi Restu Berdikari
Jumlah Pinjaman dan Peminjam
Per 31-Des 2015-2017

No	Tahun	Pinjaman(Rupiah)	JumlahPeminjam
1	2015	20.454.313.000	933
2	2016	20.297.514.000	940
3	2017	19.334.923.000	639

Sumber: Koperasi Restu Berdikari,2018

Dari Tabel 1.3 diketahui bahwa jumlah pinjaman pada Koperasi Restu Berdikari mengalami penurunan pada Tahun 2016 sebesar 0,76%, ditahun 2017 terjadi penurunan kembali sebesar 4,74%. Meningkatnya jumlah peminjam dari Tahun 2015 sampai 2016 yaitu sebesar 0,75%, dan mengalami penurunan kembali peminjam dari Tahun 2016 sampai 2017 yaitu sebesar 32,02%. Setelah melihat Tabel 1.3 jumlah pinjaman dan jumlah peminjam Tahun 2015-2017, maka pada Tabel 1.4 dapat dilihat pendapatan usaha, beban usaha, dan sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Restu Berdikari dari Tahun 2015-2017.

Tabel 1.4
Koperasi Restu Berdikari
Pendapatan Usaha, Beban Usaha, Dan Sisa Hasil Usaha (SHU)
Per 31 Des 2015– 2017 (Rupiah)

Keterangan	Tahun(Rupiah)		
	2015	2016	2017
Pendapatan Usaha	4.138.194.560	3.708.473.060	3.751.355.560
Beban usaha	4.086.657.000	3.671.983.800	3.725.850.000
Sisa Hasil Usaha(SHU)	36.553.060	23.310.560	13.567.360

Sumber: Koperasi Restu Berdikari, 2018

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa pada Tahun 2015-2016 pendapatan terjadi penurunan sebesar 10,38%, dan pada Tahun 2016-2017 jumlah pendapatan mengalami peningkatan sebesar 1,15% dibandingkan Tahun 2016.

Untuk beban usaha di Tahun 2015-2016 mengalami penurunan sebesar 10,14%, dan pada Tahun 2016-2017 jumlah beban usaha mengalami peningkatan sebesar 1,46% dibandingkan Tahun 2016.

Sisa Hasil Usaha (SHU) juga mengalami penurunan ditahun 2016 sebesar 36,23% dibandingkan Tahun 2015. Pada Tahun 2017 jumlah SHU mengalami penurunan kembali sebesar 41,79% dibandingkan Tahun 2016.

Dari data yang terlihat diatas menunjukkan perkembangan koperasi kurang baik, dapat disimpulkan bahwa Sisa Hasil Usaha (SHU) mengalami penurunan setiap tahunnya yang disebabkan oleh penurunan modal kerja unit simpan pinjam dan penurunan penjualan barang dagang (konsumsi).

Tabel 1.5
Koperasi Restu Berdikari
Data Keluar Masuk Anggota Koperasi
Per 31 Des 2015-2017

Tahun	Keluar	Masuk
2015	18 orang	39 orang
2016	30 orang	26 orang
2017	32 orang	34 orang

Sumber: Koperasi Restu Berdikari, 2018

Data tersebut menunjukan bahwa setiap tahun mengalami penurunan dan peningkatan anggota yang keluar dan masuk. Peningkatan anggota yang keluar pada tahun 2016 sebanyak 66,66%, di tahun 2017 meningkat sebanyak 6,66%. Dan penurunan anggota yang masuk terjadi di tahun 2016 sebanyak 33,33%, ditahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 30,76%. Keluarnya anggota pada Koperasi Restu Berdikari disebabkan pensiun, meninggal dunia, dan mengundurkan diri dari keanggotaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan faktor yang dapat menumbuhkan loyalitas pada anggota. maka dengan ini peneliti mengambil topik penelitian dengan judul “Pengaruh

Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Menggunakan Jasa Simpan Pinjam di Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang Kecamatan Sungai Tebelian”.

B. Permasalahan

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah; apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota menggunakan jasa simpan pinjam di Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang?

C. Pembatasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan lebih jelas dan terarah, maka penulis akan membatasi permasalahan hanya pada variabel-variabel kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang. Untuk dimensi kepuasan terdiri dari:keandalan (*Reliability*), keresponsifan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangible*), sedangkan konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut;*Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Reverall* (merefrensikan secara total dan eksistensi perusahaan).

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota yang mencakup dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang di berikan Koperasi Restu Berdikari Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan salah satu cara untuk penulis mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori yang sudah diterima selama mengikuti perkuliahan serta dapat melatih diri dalam menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah, berdasarkan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti kuliah.

2. Bagi Koperasi Restu Berdikari

Sebagai bahan evaluasi atas kinerja dan pelayanan Koperasi Restu Berdikari dalam melayani anggota yang nantinya dapat digunakan untuk program perbaikan kualitas koperasi tersebut serta sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan anggota dengan mengetahui tingkat kepuasan anggota saat ini.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ini mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009 :138) : “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”

Dimensi kepuasan menurut Priansa (2017:54) terdiri dari :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Keresponsifan (*Responsiveness*)

3. Keyakinan (*Confidence*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Berwujud (*Tangible*)

Menurut Griffin (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013 : 104): “*loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

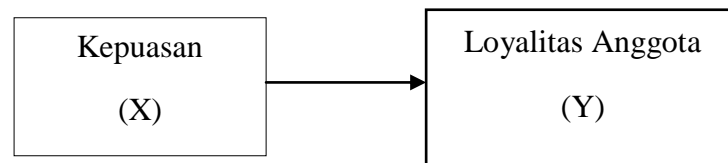
Indikator dari loyalitas menurut Kotler dan Keller (2008 : 57) adalah *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Reverall* (merefereasikan secara total dan eksistensi perusahaan).

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam memilih penelitian ini yaitu dalam penelitian Maisur, Muiszudin & Hariyanto Dedi (2017) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Merk Kartu Perdana IM3 PT.Indosat.Tbk di Kota Pontianak menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada merk kartu perdana IM3.Indosat.Tbk di kota pontianak. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Silaban (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya Purwakarta menunjuk kan bahwa secara parsial, kualitas jasa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/anggota artinya, semakin baik kualitas layanan yang

diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakerta maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun kerangka pemikiran yang akan dituangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Menggunakan Jasa
Simpan Pinjam di Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang



G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:206) “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber primer. Menurut Sugiyono (2016:225): “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam penelitian ini di peroleh dengan cara:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:137): “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”.

Pada penelitian ini peneliti mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung kepada Ketua Koperasi dan perwakilan anggota Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang untuk memperoleh data.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142): ”Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam hal ini penulis memberikan daftar pertanyaan kepada pengguna jasa simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225): “Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari laporan tahunan Koperasi Restu Berdikari, bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah anggota yang melakukan pinjaman di Koperasi Restu Berdikari yang berjumlah 639 anggota tahun 2017.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Karena keberadaannya merupakan dari populasi, maka ia memiliki ciri-ciri yang dimiliki populasinya”.

Dalam penelitian ini, respondennya adalah anggota Koperasi Restu Berdikari. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Siregar (2014:34): sebagai berikut :

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

Dimana :

n =Jumlah sampel

N=Jumlah populasi

e = Jumlah kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penggunaan nilai e pada penelitian ini adalah 0,1.

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{639}{1+ 639.0,1^2}$$

$$n = \frac{639}{7,39}$$

$$n = 86,46$$

Jadi hasil perhitungan diatas dapat diketahui jumlah sampel minimal yang diteliti sebanyak 86,46. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden yang cukup mewakili untuk diteliti.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposivesampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dalam hal ini penulis memberikan syarat kepada responden yang melakukan peminjaman minimal 5 bulan, sudah menjadi anggota minimal 2 tahun.

c. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:93): “ Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 kategori jawaban sebagai berikut :

Tabel 1.6
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No.	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju(ST)	5
2	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Puas(STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

d. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

1) Uji validitas

Menurut Siregar (2014:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succeseffully measure the phenomenon*)”. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap pernyataanya. Dengan tingkat signifikan (α) = 5% (0,05), dengan jumlah responden (n) = 100, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai nilai r *product*

moment baris $N = 100$ adalah sebesar 0,224. Kriteria kepuasan dan loyalitas validitas adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan valid. Sebaliknya jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2014:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas atau kepuasan (X) dengan variabel terikat atau loyalitas pelanggan(Y), teknik *cronbach alpha* dengan menggunakan SPSS. Dimana dikatakan *reliable* jika *cronbach alpha* $> 0,60$.

b. Uji normalitas

Menurut Siregar (2014:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametrik. Sedangkan apabila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik. Pada uji normalitas ini menggunakan metode *one sample kolmogorov smirnov test*.

c. Koefisien Korelasi

Menurut Siregar (2014:338) “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Dengan teknik statistik korelasi pearson *product moment* adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

n : jumlah data (responden)

x : variabel bebas (Kepuasan Konsumen)

y : variabel terikat (Loyalitas Konsumen)

Sedangkan untuk melihat dan mengetahui kuat atau tidak kuat pengaruh (korelasi) menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.7
Pedoman dan Interpretasi Nilai r
Terhadap Koefisien Korelasi

No	Koefisien	Korelasi
1	0,00-0,199	Sangat Lemah
2	0,20-0,399	Lemah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar, 2014 (2014:337)

d. Kofisien determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2014:338): “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi

atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Rumus :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

R^2 = korelasi kuadrat

e. Analisis regresi linear sederhana

Menurut Siregar (2014:379): “Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) adalah menggunakan regresi linier”.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Adapun rumus regresi linear sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

Dimana:

X = Variabel Bebas (Kepuasan)

\hat{Y} = Variabel Terikat (Loyalitas)

a dan b = Konstanta

f. Uji kelayakan model (Uji F)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian untuk menentukan model dari regresi sederhana layak atau tidak digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan yang dipengaruhi oleh variabel loyalitas anggota, taraf nyata dilakukan dalam penelitian ini sebesar 0,05 dengan menggunakan *Anova Test*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari variabel terikat model regresi dapat digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi kepuasan yang dipengaruhi oleh loyalitas anggota. Langkah-langkah pengujiaanya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

H_0 :Model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kepuasan anggota.

H_a :Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kepuasan anggota.

2. Menentukan *chi square* hitung dan signifikan**3. Menentukan nilai F tabel dengan kriteria $\alpha = 0,05$ (5%) dan derajat kebebasan (df) n-2.**

4. Menentukan kriteria keputusan: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dasar pengambilan keputusan uji kelayakan model berdasarkan nilai signifikan dari hasil SPSS:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari kata *cooperation* yang artinya kerja sama. Secara umum koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi melalui pembentukan sebuah perusahaan yang dikelola secara demokratis.

Menurut Mladenata (2000) dalam Subandi (2010:19): “Koperasi terdiri atas produsen-produsen yang bergabung secara sukarela untuk mencapai satu tujuan bersama, dengan mengerjakan sumber-sumber yang disumbangkan oleh anggota”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 ayat (1): “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dengan sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa koperasi merupakan suatu badan usaha yang terdiri dari seseorang yang secara sukarela bergabung untuk mencapai tujuan bersama, saling bertukar jasa secara kolektif dan menanggung resiko bersama, serta mengerjakan sumber-sumber yang

disumbangkan oleh anggota sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

2. Prinsip Koperasi

Penyusunan prinsip Koperasi di Indonesia tidak terlepas dari sejarah perkembangan koperasi secara Internasional. Dalam mempelajari prinsip koperasi internasional disadari bahwa penyusunan prinsip koperasi Indonesia harus sesuai dengan kondisi dan tingkat perkembangan koperasi Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 5, koperasi Indonesia melaksanakan prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

- a. Keanggotaan bersifat suka rela dan terbuka
- b. Pengelolaan dilaksanakan secara demokratis
- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- e. Kemandirian

B. Pengertian Pemasaran

Menurut Priansa (2017:2): “Pemasaran (*marketing*) berasal dari kata *market* (pasar). Secara sederhana, pasar dapat dipahami sebagai tempat dimana sekelompok penjual dan pembeli bertemu untuk melaksanakan kegiatan transaksi tukar-menukar barang”. Pasar merupakan tempat dimana konsumen dengan kebutuhan dan keinginannya bersedia dan mampu untuk terlibat dalam pertukaran guna memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Priansa (2017:3): “Menyatakan bahwa pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan

dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Priansa (2017:3): “Menyatakan bahwa “Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan keompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”.

Menurut Stanton dalam Priansa (2017:3): “Menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang memuaskan keinginan dan jasa baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial”.

Dengan demikian, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemasaran yaitu proses sosial individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, pemasaran juga merupakan kegiatan bisnis yang dirancang untuk memuaskan keinginan kepada konsumen.

C. Jasa (Service)

1. Pengertian Jasa

Produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara, salah satunya adalah mengklasifikasikannya berdasarkan pada berwujud atau tidaknya produk tersebut. Dengan kriteria ini, produk dapat diklasifikasikan sebagai barang yang tahan lama (*nondurable goods*), dan jasa (*service*). Akan tetapi, membedakan antara barang dan jasa sering sukar dilakukan, misalnya karena

pembelian suatu barang sering dilengkapi dengan jasa-jasa atau sebaliknya, pembelian jasa sering melibatkan barang-barang.

Menurut Stanton dalam Priansa (2017:35): “Jasa merupakan segala sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan”

Dengan demikian, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa jasa merupakan semua tindakan atau aktivitas yang ditawarkan suatu pihak lain yang bersifat tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan akan sesuatu, *outputnya* bukan produk konsumsi bersamaan dengan waktu konsumsi dan memberikan nilai tambah.

2. Karakteristik Jasa

Dalam menjalankan aktivitas pemasaran, suatu perusahaan harus mempertimbangkan empat karakteristik khusus ketika merancang program pemasaran.

Menurut Kotler (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:94): Mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang membedakan dengan barang, yaitu:

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*)
Jasa berbeda dengan barang, bila barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, di dengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)
Barang biasa diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- c. Bervariasi (*Variability*)
Jasa bersifat sangat variabel karena non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Contoh kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dihuni, atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

Menurut Engel et al dalam Priansa (2017:41) menyatakan tiga karakteristik utama produk jasa yang membedakan dengan produk barang, yaitu :

- a. *Relative intangibility of service*
Konsumen tidak mendapatkan suatu barang berupa fisik sebagai hasil sebuah jasa, sehingga hasil dari jasa lebih berupa pengalaman dan bukan kepemilikan
- b. *Simultaneous of service production and consumption*
Bahwa adanya tenggang waktu antara produksi dan konsumen, dimana untuk produk manufaktur ada tenggang waktu antara produksinya suatu barang dikonsumsi, sedangkan untuk jasa antara produksi dan konsumen terjadi saat yang bersamaan.
- c. *Customer participation*
Artinya jasa tidak akan ada tanpa adanya partisipasi konsumen untuk menciptakan suatu jasa.

D. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam ilmu pemasaran. Kepuasan maupun ketidakpuasan sesungguhnya merupakan perasaan seseorang yang timbul sebagai hasil evaluasi dari pengalaman mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Solomon (2011) dalam Priansa (2017:197): “Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen”.

Menurut Zeithml dan Bitner dalam Priansa (2017:197): “Menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*)”.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki konsumen.

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2014 : 369-370) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.
- b. *Ghost/Mystery Shopping*.
Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibanding para pesaing.
- c. *Lost Customer Analysis*.
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
- d. Survei Kepuasan Pelanggan
Umumnya sebagai besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, email maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2008) dalam Priansa (2017:204): kepuasan konsumen merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan konsumen dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut:

- a. *Service Quality < Expectation*
Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan lebih kecil dari ekspektasi konsumen, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap konsumen.

b. *Service Quality = Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan konsumen, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan konsumen.

c. *Service Quality > Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa konsumen merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari pada harapan yang diinginkan konsumen, maka akan membuat kepuasan konsumen sangat luar biasa.

E. Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*)

1. Pengertian Loyalitas

Pentingnya loyalitas pelanggan dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Pemasaran sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang cukup lama, bahkan juga mungkin untuk selamanya. Seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Pelanggan yang loyal akan mengurangi usaha untuk mencari pelanggan baru dan memberikan umpan balik yang positif kepada suatu organisasi.

Menurut Hasan (2013:121): Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbarui kontrak merek di masa yang akan mendatang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk.

Menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2014:110): Menyatakan bahwa loyalitas konsumen (*customer loyalty*) adalah “loyalitas sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek berdasarkan sikap berlangganan atau membeli kembali terhadap suatu merek berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas merupakan keputusan untuk berlangganan terhadap suatu merek, toko, pemasok secara konsisten dalam jangka waktu yang lama.

2. Keuntungan Loyalitas Konsumen

Menurut Hasan (2013:121-122) Menyatakan bahwa dengan memiliki konsumen yang loyal berarti perusahaan akan memperoleh keuntungan, antara lain :

- a. Mengurangi biaya pemasaran
Pelanggan setia dapat mengurangi biaya pemasaran. beberapa penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk mendapatkan pelanggan baru enam kali lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.
- b. *Trade leverage*
Loyalitas terhadap merek meyedikan *trade leverage* bagi perusahaan. Sebuah produk dengan merek yang memiliki pelanggan setia akan menarik para distributor untuk memberikan ruang yang lebih besar dibandingkan dengan merek lain ditoko yang sama.
- c. Menarik pelanggan yang baru
Pelanggan yang puas dengan dengan merk yang dibelinya dapat mempengaruhi konsumen lain.
- d. Merespons Ancaman Pesaing
Loyalitas terhadap merek memungkinkan perusahaan memiliki waktu untuk merespon tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pesaing.
- e. Nilai Komulatif Bisnis Berkelanjutan
Upaya untuk mempertahankan pelanggan dan loyal pada produk perusahaan sepanjang customer *lifetime value*, dengan cara menyediakan produk yang konstan dibutuhkan secara teratur dengan harga per unit lebih rendah.

3. Pengukuran Loyalitas

Menurut Hasan (2013:139) belum ada kesepakatan tentang ukuran-ukuran yang seharusnya digunakan untuk mengukur loyalitas, namun terdapat berbagai cara untuk mengukur yaitu :

- a. Loyalitas pelanggan dapat ditelusuri melalui ukuran-ukuran seperti *defection rate*, jumlah dari kontinuitas pelanggan inti, *longevity of core customer*, dan nilai bagi pelanggan inti.
- b. Data loyalitas diperoleh dari umpan balik pelanggan yang dapat dikumpulkan melalui berbagai cara yang tingkat efektivitasnya bervariasi.

- c. *Lost Customer analysis*, analisis non pelanggan, masukan dari karyawan lini depan, masukan dari distributor atau pengecer, wawancara individual secara mendalam.
- d. Menganalisis umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non pelanggan, dan pesaing.

4. Karakteristik Konsumen Yang Loyal

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya.

Sebagaimana diungkapkan oleh Griffin (2005) dalam Sangadji dan Sopiah:(2013:105): Menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
- b. Membeli diluar produk/jasa (*purchases across product and service lines*)
- c. Merekomendasikan produk lain (*refers other*)
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*)

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Koperasi Restu Berdikari

Koperasi Restu Berdikari adalah koperasi simpan pinjam yang berbadan hukum dengan No. 158/BH/X. yang disahkan oleh pemerintah pada tanggal 8 Januari 2003. Koperasi Restu Berdikari bergerak dalam usaha penyediaan jasa simpan pinjam bagi anggotanya. Dengan tujuan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jenis-jenis usaha yang diselenggarakan koperasi restu berdikari terdiri dari

1. Unit usaha simpan pinjam
2. Jasa angkutan
3. Jasa gilingan padi
4. Jasa bengkel
5. Perkebunan sawit

Dari beberapa jenis usaha yang ada didalam Koperasi Restu Berdikari usaha yang saat ini sudah berjalan adalah usaha simpan pinjam karena simpan pinjam sangat memantau perekonomian rakyat dan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional. Adapun simpanan yang ada didalam Koperasi Restu Berdikari adalah simpanan sah yaitu tabungan yang membesarkan asset anggota, terdiri dari: simpanan wajib, simpanan pokok, dan simpanan sukarela. Adapun pinjaman yang ada didalam Koperasi Restu Berdikari terdiri dari:

1. Pinjaman biasa

Pinjaman biasa adalah hutang anggota kepada Koperasi Restu Berdikari disebut kreditur dengan ketentuan wajib dipotong dana cadangan resiko 1% dan jasa pelayanan 0,5% dari total pinjaman. Pemutusan pinjaman dinilai oleh pengurus dilihat dari tabungan anggota yang bersangkutan.

2. Pinjaman lancar

Pinjaman lancar adalah salah satu fasilitas Koperasi Restu Berdikari untuk mengatasi kesulitan anggota yang mendesak. Pinjaman tidak mendapat deviden oleh karena itu pinjaman harus mempunyai jaminan.

Koperasi Restu Berdikari mengadakan rapat anggota tahunan yang menjadi rapat rutin untuk memberikan laporan pertanggung jawaban pengurus kepada seluruh anggota tentang jalannya organisasi serta keuangan dan yang paling penting adalah sebagai bentuk transparansi dibidang keuangan dari pengurus kepada seluruh anggota atau pihak lain yang berkepentingan.

Rapat anggota dapat diadakan atas permintaan tertulis dari 1/10 dari jumlah anggota atau keputusan oleh pengurus, tiap anggota mempunyai hak suara yang sama dalam rapat anggota yaitu 1 (satu) suara. Rapat anggota dapat dilakukan dengan system kelompok yang ketentuannya dapat diatur dalam anggaran rumah tangga.

B. Visi dan Misi Koperasi Restu Berdikari

Koperasi Restu Berdikari memiliki visi dan misi. Visi Koperasi Restu Berdikari yaitu menjadikan koperasi pilihan utama di Kabupaten Sintang yang

senantiasa memberi pelayanan prima dengan berorientasi pada kebutuhan anggota masyarakat umum yang menjadi pelayanan kami. Adapun misi Koperasi Restu Berdikari yaitu:

1. Meningkatkan taraf kehidupan ekonomi anggota dengan memberdayakan potensi dan partisipasi anggota.
2. Meminimalkan keluhan anggota dengan mengutamakan pelayanan prima.
3. Mengelola koperasi dengan menerapkan prinsip kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responbiliti sebagai bentuk pelaksanaan.
4. Menjadikan koperasi sebagai salah satu pendapatan dan investasi anggota
5. Menjalankan dan mengembangkan unit-unit usaha secara berkesinambungan yang mempunyai peluang pasar dimasa akan datang.

C. Kegiatan Koperasi

Adapun kegiatan-kegiatan Koperasi Restu Berdikari yaitu:

1. Mengelola unit-unit usaha koperasi dengan memberikan pelayanan kepada anggota secara merata, tertib dan teratur.
2. Melaksanakan segala kegiatan usaha yang berkaitan dengan pengelolaan aset-aset/kekayaan yang dimiliki oleh koperasi.
3. Pengelolaan kegiatan dengan berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi koperasi serta tidak melupakan fungsi sosialnya.

D. Struktur Organisasi

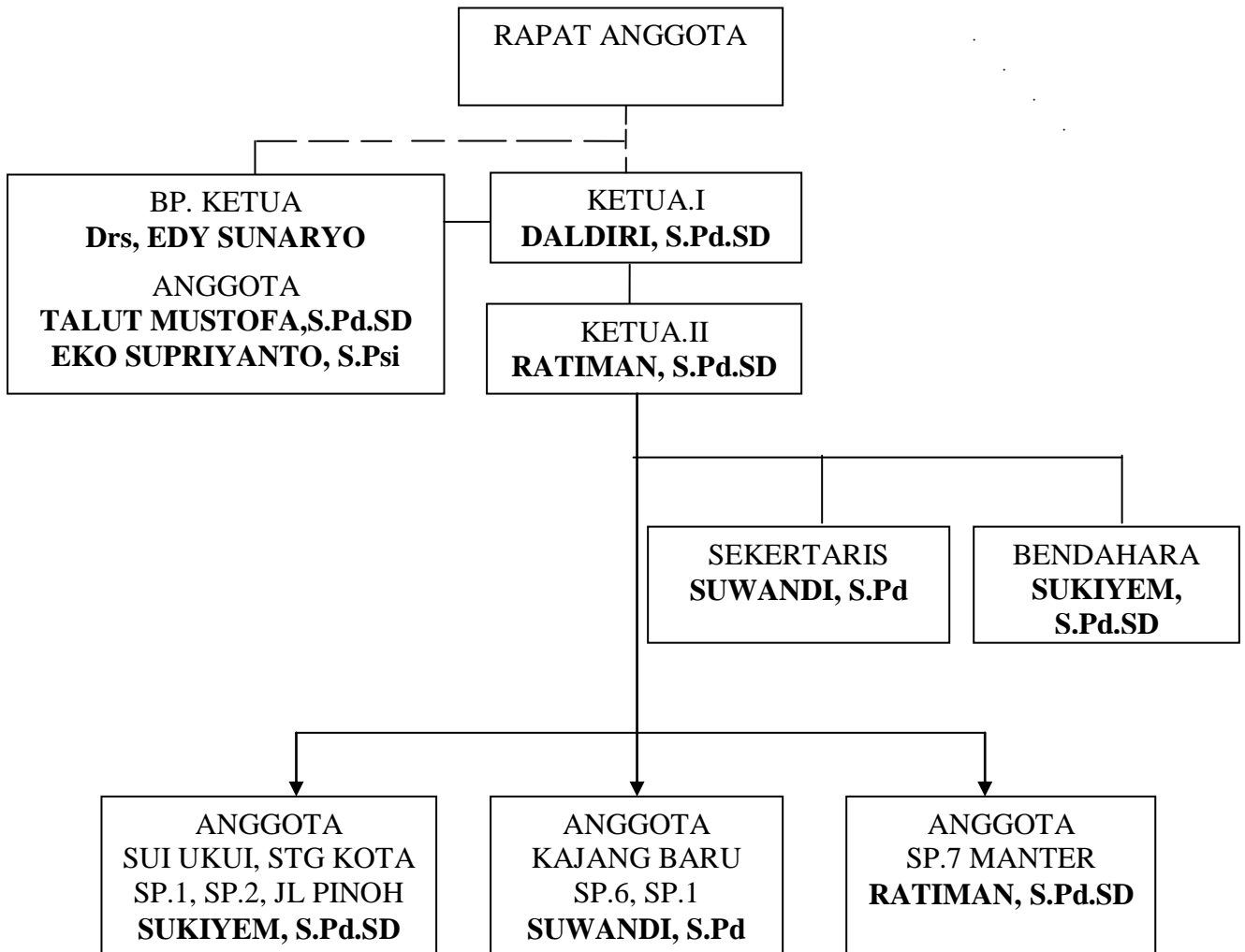
Pengorganisasian merupakan langkah penting untuk diterapkan dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif. Setiap perusahaan dalam menghadapi kondisi ini perlu memiliki struktur organisasi

karena dengan adanya struktur organisasi tersebut kegiatan perusahaan akan menjadi jelas dan terarah.

Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan tegas, maka pimpinan perusahaan dapat lebih mudah mengawasi seluruh aktivitas dan memperlancar arus kerja dalam perusahaan tersebut mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Demikian halnya dengan Koperasi Restu Berdikari. Untuk mendukung keberhasilan pencapaian target usaha maka tugas dan tanggung jawab orang didalam usaha dinyatakan secara jelas. Hal ini penting agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugasnya. Adapun struktur organisasi Koperasi Restu Berdikari dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.1
Koperasi Restu Berdikari Kab. Sintang
Struktur Organisasi



Sumber: Koperasi Restu Berdikari, 2018

Dalam struktur organisasi tersebut kedudukan dan beberapa ketentuan tentang perangkat dan pemilik organisasi koperasi berupa:

1. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

Rapat anggota tahunan merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Semua anggota koperasi berhak mengikuti rapat, dimana tiap anggota

memiliki hak suara yang sama dalam rapat anggota, yaitu satu suara. Rapat ini dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun kejutatan rapat diambil berdasarkan suara terbanyak dari anggota yang hadir dan mencapai mufakat. Pelaksanaan rapat anggota tahunan diatur dalam anggaran dasar koperasi.

Beberapa hal yang ditetapkan dalam rapat anggota tahunan adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan anggaran dasar dan mengesahkan anggaran rumah tangga koperasi
- b. Menentukan kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- c. Memilih, mengangkat dan menghentikan pengurus dan pengawas.
- d. Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan.
- e. Memberi penilaian, tanggapan serta saran terhadap laporan badan pemeriksa.
- f. Mengesahkan laporan pertanggungjawaban pengurus dalam melakukan tugasnya.
- g. Menetapkan pembagian sisa hasil usaha.

2. Badan pengawas

Badan pengawas mewakili anggota dalam pengawasan dan pemeriksaan atas kehidupan, aktivitas koperasi dan pelaksanaan kebijakan pengurus koperasi. Mekanisme pengawas dengan perangkat organisasi koperasi adalah sebagai berikut:

- a. Pengawas dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota.
- b. Pengawas bertanggung jawab kepada rapat anggota. Memiliki hak bicara tapi tidak memiliki hak suara dalam rapat anggota ataupun dalam rapat pengurus koperasi. Anggota dewan penasehat juga tidak menerima gaji, tetapi dapat diberikan uang jasa sesuai dengan rapat anggota tahunan.

3. Ketua 1

Kedudukannya sebagai koordinator dalam bidang organisasi maupun usaha dengan rincian tugasnya sebagai berikut:

- a. Bertugas menyelenggarakan pembinaan umum dan strategis dengan memimpin dan menentukan arah kegiatan yang terbaik sebagai upaya mencapai tujuan usaha.
- b. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan tugas anggota pengurus lainnya serta mengkoordinir tugas-tugas pengurus selanjutnya.
- c. Memberikan laporan pelaksanaan tugas dan pertanggung jawaban kepada rapat anggota.
- d. Menandatangani daftar anggota dan daftar pengurus.
- e. Memimpin rapat anggota dan pengurus
- f. Menandatangani surat-surat berharga.

4. Ketua 2

- a. Melaksanakan tugas ketua 1 apabila berhalangan
- b. Membina dan mengawasi bidang organisasi dan administrasi
- c. Melaksanakan penyuluhan dan menyelenggarakan kontrak usaha dengan pihak lain.

5. Sekertaris

Kedudukannya sebagai pembantu ketua dalam bidang administrasi umum dan tata usaha serta urusan rumah tangga yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian lapangan dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, meningkatkan, dan serta bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi umum dan tata usaha koperasi
- b. Menyelenggarakan dan memelihara buku-buku organisasi..
- c. Menyelenggarakan notulen rapat anggota pengurus dan rapat anggota.
- d. Menyusun laporan berkala dan laporan organisasi.
- e. Mengatur dan mengurus soal kepegawaian.
- f. Mengembangkan dukungan operasional koperasi secara efektif, efisien, ekonomi, dan produktif.

6. Bendahara

Kedudukannya membantu ketua dalam bidang akuntansi dalam penyusunan laporan keuangan koperasi. Adapun rincian tugas bendahara adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pembinaan akuntansi keuangan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan akuntansi dan keuangan serta meningkatkan dan mengembangkan analisis rasio atas laporan keuangan.
- b. Mengawasi agar pengeluaran tidak melampaui anggaran belanja koperasi.

- c. Mendatangi surat-surat berharga dan surat perjanjian bersama ketua.
- d. Menyusun rencana anggaran dan pendapatan koperasi.

7. Anggota

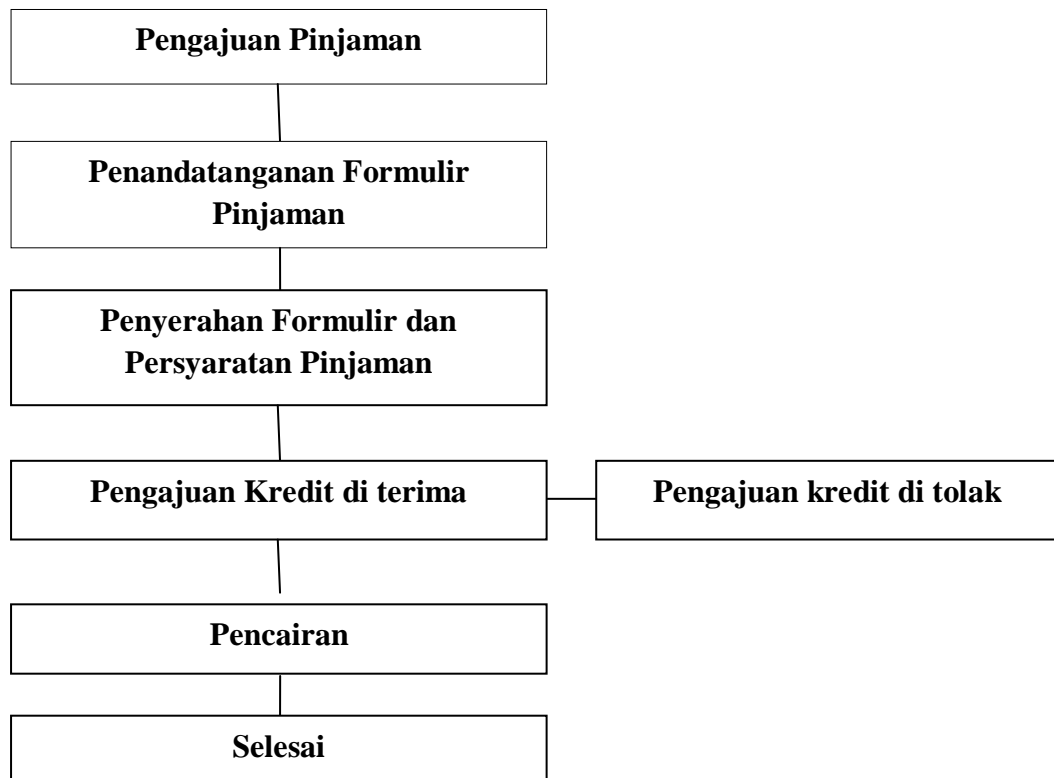
Anggota adalah seseorang yang tercatat dalam buku daftar anggota koperasi. Keanggotaannya koperasi didasarkan kesamaan kepentingan ekonomi dan lingkungan usaha koperasi yang ditunjukkan untuk kepentingan bersama tanpa ada unsur sara, ras ataupun golongan. Adapun rincian hak dan kewajiban anggota adalah sebagai berikut:

- a. Kedudukan anggota adalah sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi.
- b. Konsekuensi menjadi anggota mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi yaitu mematuhi segala ketentuanyang ada dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi serta keputusan yang telah di sepakati dalam rapat anggota.
- c. Partisipasi anggota yang aktif, berperan dalam mengembangkan usaha koperasi. Hal ini sejalan dengan hak anggota untuk memanfaatkan dan mendapatkan pelayanan dari koperasinya.
- d. Anggota merupakan faktor penentu dalam kehidupan koperasi. Oleh karena itu penting bagi anggota untuk mengembangkan dan memelihara kebersamaan dalam koperasi.

E. Proses pelayanan Pinjaman

Adapun proses pelayanan pinjaman pada Koperasi Restu Berdikari yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.2
Koperasi Restu Berdikari
Proses Pelayanan Pinjaman



Sumber: Koperasi Restu Berdikari (2018)

Berikut ini adalah penjelasan dari Gambar 3.2. di atas:

1. Pengajuan pinjaman : Anggota datang ke Koperasi Restu Berdikari dan mengisi formulir pinjaman.
2. Penandatanganan formulir : Formulir di tandatangani dan di tempel diunit kerja masing-masing pemohon, di lengkapi dengan fotocopy KTP, fotocopy SK serta slip gaji.
3. Penyerahan formulir dan persyaratan : Formulir dan persyaratan yang telah di serahkan kepada petugas USP (Usaha Simpan Pinjam) Koperasi Restu

Berdikari, pengajuan kredit dapat ditolak dengan pertimbangan tertentu.

Anggota akan mendapat pemberitahuan dari pihak koperasi.

4. Pengajuan kredit diterima : Anggota dihubungi pihak koperasi
5. Pencairan : anggota menerima dana pinjaman yang telah diajukan.
6. Selesai : Kewajiban anggota membayar angsuran dipotong gaji melalui bendahara unit kerja masing-masing.

F. Tujuan

1. Koperasi bertujuan untuk membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
2. Koperasi berperan :
 - a. Secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat
 - b. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan, ketahanan perekonomian nasional dan koperasi sebagai soko gurunya
 - c. Koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

G. Aspek Keanggotaan

Didalam menjalankan usaha simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari mempunyai beberapa kebijakan dalam hal keanggotaan antara lain :

1. Syarat-syarat Keanggotaan, syarat-syarat menjadi anggota Koperasi Restu

Berdikari adalah :

- a. Mempunyai tempat tinggal menetap
- b. Mempunyai penghasilan yang layak, berkepribadian yang jujur dan ulet
- c. Menyerahkan 2 lembar foto copy KTP yang masih berlaku
- d. Membayar lunas keuangan
- e. Membayar buku tabungan anggota sebesar Rp 10.000
- f. Melunasi Uang Pangkat (UP) sebesar Rp 200.000
- g. Melunasi Simpanan Pokok (SP) sebesar Rp 100.000
- h. Melunasi Simpanan Wajib (SW) sebesar RP 20.000
- i. Melunasi Simpanan Sukarela (SS) sebesar Rp 1.000.000
- j. Melunasi dana sosial (Soskemas) sebesar Rp 2000

2. Syarat-syarat mengajukan permohonan pinjaman pada Koperasi Restu

Berdikari adalah :

- a. Mengisi dan menandatangani surat permohonan pinjaman, formulir perjanjian kredit diatas materai Rp 6.000 dan menyerahkan barang jaminan sebagai brooch.
- b. Bagi peminjam yang mempunyai tunggakan lama kemudian menambah pinjaman baru dan tidak menutup pinjaman lama tersebut maka dikenakan bunga dan jasa bertingkat yaitu bunga pinjaman lama+bunga pinjaman baru
- c. Setiap peminjam wajib dipotong dana cadangan resiko 1% dan jasa pelayanan 0,5% dari total pinjaman.

- d. Peminjam yang lalai/ nunggak/ macet selama dua bulan berturut-turut tanpa ada konfirmasi ke pengurus yang bersangkutan dapat langsung dikenakan denda 10% dari sisa hutang+sanksi administrative
- e. Jangka angsuran 1 sampai dengan 24 bulan (2 tahun) dengan jasa pinjaman sebesar 1,5% per bulan.
- f. Waktu pelayanan dari tanggal 1 sampai dengan 19 setiap bulan, lewat pengurus terdekat.
- g. Anggota yang tidak aktif setor kewajibannya setiap bulan, bila yang punya simpanan sukarela pengurus dapat langsung mentransfer dari simpanan sukarela kesimpanan wajib+dana sosial tanpa harus persetujuan yang bersangkutan.
- h. Anggota yang terlambat menyetor kewajibannya sampai lewat jatuh tempo tanggal 19, maka oleh pengurus akan dibukukan pada bulan berikutnya dan dianggap nunggak.
- i. Anggota baru belum boleh pinjam sebelum 3 bulan menjadi anggota aktif dan melunasi pinjaman tabungan.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, yaitu anggota Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang. Karakteristik responden yang dibahas dalam penelitian ini terdiri dari usia, pekerjaan, status perkawinan, pendidikan, penghasilan, lama menjadi anggota, dan frekuensi peminjaman. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 29 Tahun	28	28
2.	30 – 39 Tahun	27	27
3.	40 – 49 Tahun	26	26
4.	50 – 59 Tahun	19	19
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah berusia 20-29 Tahun, yakni sebanyak 28 orang atau sebesar 28%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Ibu Rumah Tangga (IRT)	14	14
2.	Petani	77	77
3.	PNS	6	6
4.	Mahasiswa	3	3
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan Petani, yaitu sebanyak 77 orang atau 77%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Status Perkawinan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Menikah	91	91
2.	Belum Menikah	9	9
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar 91% responden sudah menikah.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	20	20
2.	SMP	38	38
3.	SMA/SMK	34	34
4.	D3	1	1
5.	S1	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP), yaitu 38 orang atau 38%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan (Rp)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	800.000 – 1.800.000	21	21
2.	1.800.001 – 2.800.000	32	32
3.	2.800.001 – 3.800.000	23	23
4.	3.800.001 – 4.800.000	17	17
5.	4.800.001 – 5.800.000	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan diantara Rp 1.800.001 – 2.800.000 yakni sebanyak 32 orang atau 32%.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota koperasi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan
Lama Menjadi Anggota Koperasi

No	Lama Menjadi Anggota Koperasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	2- 4 Tahun	39	39
2.	5 - 7 Tahun	20	20
3.	8-10 Tahun	17	17
4.	11 - 13 Tahun	13	13
5.	14- 16 Tahun	11	11
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sudah menjadi anggota Koperasi Restu Berdikari antara 2 sampai 4 Tahun, yaitu sebanyak 39 orang atau 39%.

7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Meminjam Pada Koperasi

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi meminjam pada koperasi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan
Frekuensi Meminjam Pada Koperasi

No	Frekuensi Meminjam	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	1-5 kali	85	85
2.	6-10 kali	15	15
Jumlah		100	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa sebagian responden dalam penelitian ini frekuensi meminjam uang pada Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang di antara 1-5 kali, yaitu sebanyak 85 orang atau 85%.

B. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas setiap pernyataan dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Restu Berdikari Unit Simpan Pinjam Kabupaten Sintang dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Pernyataan dalam Variabel Kepuasan Anggota
Unit Simpan Pinjam koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang

No	Item (Pertanyaan)	Hasil korelasi (r_{hitung})	r^{tabel}	Kesimpulan
			5 %	
1	X1	0,493	0,195	Valid
2	X2	0,615	0,195	Valid
3	X3	0,694	0,195	Valid
4	X4	0,657	0,195	Valid
5	X5	0,658	0,195	Valid
6	X6	0,615	0,195	Valid
7	X7	0,661	0,195	Valid
8	X8	0,656	0,195	Valid
9	X9	0,625	0,195	Valid
10	X10	0,609	0,195	Valid
11	X11	0,591	0,195	Valid
12	X12	0,782	0,195	Valid
13	X13	0,741	0,195	Valid
14	X14	0,751	0,195	Valid
15	X15	0,715	0,195	Valid
16	X16	0,619	0,195	Valid
17	X17	0,745	0,195	Valid
18	X18	0,751	0,195	Valid
19	X19	0,736	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Sedangkan hasil uji validitas instrumen variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Loyalitas anggota Koperasi Restu Berdikari

No	Item (Pertanyaan)	Hasil Korelasi (r_{hitung})	r_{tabel}	Kesimpulan
			5 %	
1.	Y1	0,666	0,195	Valid
2.	Y2	0,654	0,195	Valid
3.	Y3	0,756	0,195	Valid
4.	Y4	0,712	0,195	Valid
5.	Y5	0,807	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam variabel loyalitas anggota simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari dinyatakan valid karna r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga semua item dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas dengan variabel terikat, dalam pelaksanaan mengukur teknik *cronbach'S alpha* dengan menggunakan SPSS 24. Hasil uji reliabilitas data variabel X dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas
Kepuasan Anggota (Variabel X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,930	19

Sumber: Data Olahan, 2018

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* yang cukup besar yaitu 0,930, artinya nilai tersebut di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukuran variabel kepuasan anggota dari kuesioner adalah reliabel.

Sedangkan hasil uji reliabilitas instrumen variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas
Loyalitas (Variabel Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,768	5

Sumber: Data Olahan, 2018

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang cukup besar yaitu 0,768 artinya nilai tersebut berada di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel Y dari kuesioner adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Untuk hasil dari uji normalitas dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.28547012
	Absolute	.089
Most Extreme Differences	Positive	.089
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.892
Asymp. Sig. (2-tailed)		.404

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data olahan, 2018

Hasil uji normalitas pada tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,404, lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun hasil olahan data dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 24 dapat dirangkumkan melalui tabel berikut ini

Tabel 4.13
Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.444	1.282		2.687	.008
XTOTAL	.217	.017	.790	12.750	.000

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: *Data Olahan, 2018*

Dari tabel 4.13 di atas, dapat diketahui persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 3.444 + 0,217X$$

1. Konstanta (a) sebesar 3,444 menyatakan bahwa jika variabel kepuasan (X) bernilai nol, maka loyalitas anggota simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari (\hat{Y}) sebesar 3,444
2. Apabila kepuasan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas anggota unit simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari akan meningkat sebesar 0,217 satuan.

D. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Untuk hasil dari koefisien korelasi dan koefisien determinasi dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.620	2.297

a. Predictors: (Constant), XTOTAL

b. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber : Data olahan, 2018

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa nilai R atau koefisien korelasinya sebesar 0,790, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas anggota memilih Koperasi Restu Berdikari adalah kuat karena nilai intervalnya berada di antara 0,60 – 0,799 dan memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang searah.

E. Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun dari hasil koefisien determinasi (R^2) di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,624 (62,4%). Nilai ini juga dapat di cari dengan menggunakan rumus $KD = r^2 \times 100\% = 62,4\%$. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota 62,4%, sedangkan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam peneliti.

F. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan anggota Pada unit simpan pinjam Koperasi Restu Berdikari. Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Untuk signifikansi menggunakan 5% (0,05), jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sebaliknya jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Hasil uji F hitung akan dibandingkan dengan F tabel sebesar 3,97 yang didapat dari tabel distribusi F untuk probabilitas 0,05. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	857.846	1	857.846	162.573	.000 ^b
Residual	517.114	98	5.277		
Total	1374.960	99			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), XTOTAL

Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F hitung 162,573 dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa variabel Kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 20–29 Tahun, memiliki pekerjaan petani, berstatus menikah, memiliki pendidikan terakhir SMP, memiliki penghasilan rata-rata Rp.1.800.001,00 – Rp.2.800.000,00, Lama menjadi anggota 2-4 Tahun sebanyak 39 orang dan memiliki frekuensi peminjaman sebanyak 1-5 kali sebanyak 85 orang.
2. Model persamaan regresi linier sederhana yang dapat dituliskan dalam bentuk persamaan adalah sebagai berikut: $\hat{Y} = 3,444 + 0,217 X$. Dimana koefisien regresi a sebesar 3,444 menerangkan bahwa apabila nilai kepuasan 0 (nol), maka nilai loyalitas anggota koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang 3,444. Apabila nilai Kepuasan meningkat sebesar satu satuan maka nilai loyalitas anggota koperasi Restu Berdikari Kabupaten Sintang akan meningkat sebesar 0,217 satuan.
3. Nilai R sebesar 0,790 yang menunjukkan bahwa adanya korelasi tinggi dan positif antara kepuasan (X) dan loyalitas anggota (Y).
4. Nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,624 atau 62,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kepuasan) terhadap variabel

terikat (loyalitas) sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi koperasi dan di harapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah;

1. Desain gedung koperasi sudah cukup baik, namun masih perlu dibenahi dan ditata kembali contohnya bukti fisik seperti taman diluar gedung agar penampilan diluar gedung koperasi terlihat menarik, sehingga anggota yang datang merasa betah dan nyaman dengan suasana lingkungan yang menarik.
2. Selain itu, pihak koperasi perlu memperhatikan fasilitas umum seperti, tempat parkir, ruang tunggu, kotak saran, dan fasilitas lainnya agar tamu/anggota dapat menikmati berbagai fasilitas dan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh koperasi Restu Berdikari.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Kotler, Philip . dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid II.PT. Indeks, Jakarta
- Maisur, Muiszudin, & Hariyanto Dedi 2017. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Konsumen Pada Merk Kartu Perdana IM3 PT.Indosat.Tbk di Kota Pontianak*. Jurnal Produktivitas, Vol 4 (1).
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, Bandung.
- Priyanto, Duwi. 2009. Mandiri Belajar SPSS. Andy Offiset, Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Silaban, Naomi Rentha Uli. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 11 (1): 61-13
- Siregar, Syofian. 2014, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Subandi, 2010, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Praktik*. Cetakan Ke-2. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta,Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1992 Tentang *Perkoperasian*.