

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
SIMPANAN MUDHARABAH PADA KSU BMT MUJAHIDIN
PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada


**MARDALINA
NIM. 161310412**

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 25 Maret 2021**

Majelis Penguji :


Pembimbing Utama


**Dr. H. Helman Fachri, S.E, M.M
NIDN.1107056101**

Penguji Utama


**Samsuddin, S.E, M.Si
NIDN.1113117701**

Pembimbing Pembantu


**Sulardi, S.E, M.M
NIDN.1122028201**

Penguji Pembantu


**Neni Triana M., S.E, M.M
NIDN.1009028104**

Pontianak, 25 Maret 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**


**Dedi Hariyanto, S.E, M.M
NIDN.1113117702**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
SIMPANAN MUDHARABAH PADA KSU BMT MUJAHIDIN
PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

MARDALINA

NIM. 161310412



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2021**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘alamin, segala puji dan syukur atas berkah Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusun skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH PADA KSU BMT MUJAHIDIN PONTIANAK” ini dapat terselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada :

1. Bapak Dr. Dody Irawan, S.T, M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, S.E, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Ibu Neni Triana M, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. Bapak Dr. H. Helman Fachri, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu untuk untuk memberikan saran dan arahan guna kelangsungan dan kebenaran skripsi ini.
6. Bapak Sukardi, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Kedua yang dengan sabar

dan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan saran dan arahan guna kelangsungan dan kebenaran skripsi ini.

7. Ketua dan para karyawan KSU BMT Mujahidin yang telah memberi izin meneliti dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
9. Mama dan Angah serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, support dan semangat selama menempuh di dunia pendidikan.
10. M. Ishaq Yusrizal Fikri yang telah membantu dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, 03 Februari 2021

PENULIS

MARDALINA

NIM 161310412

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas anggota simpanan mudharabah pada KSU BMT Mujahidin Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota simpanan Mudharabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 12,252 + 0,120X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,309, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable kepuasan dengan variabel loyalitas anggota KSU BMT Mujahidin adalah lemah. Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,96 artinya 9,6% loyalitas anggota simpanan mudharabah KSU BMT Mujahidin dapat dijelaskan oleh kepuasan, sedangkan sisanya sebesar 90,4% loyalitas anggota simpanan mudharabah KSU BMT Mujahidin dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Anggota, dan KSU BMT Mujahidin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Pembatas Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pengertian Pemasaran	19
B. Jasa	20
C. Kualitas Jasa.....	22
D. Kepuasan Konsumen.....	22
E. Loyalitas Konsumen.....	24
F. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	27
A. Sejarah Singkat KSU BMT Mujahidin	27
B. Visi dan Misi	28
C. Struktur Organisasi KSU BMT Mujahidin	28
D. Produk KSU BMT Mujahidin	34
E. Jam Operasional KSU BMT Mujahidin.....	36
F. Gaji dan Tunjangan KSU BMT Mujahidin.....	37

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden	38
B. Analisis Data	41
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah Koperasi Aktif dan Tidak Aktif di Kota Pontianak.....	2
Tabel 1.2	: Jumlah BMT di Kota Pontianak	3
Tabel 1.3	: Jenis Simpanan dan Jumlah Anggota	3
Tabel 1.4	: Jumlah Dana Simpanan	4
Tabel 1.5	: Sisa Hasil Usaha (SHU).....	5
Tabel 1.6	: Daftar Keunggulan Simpanan Mudharabah.....	6
Tabel 1.7	: Skor Pernyataan Responden	14
Tabel 1.8	: Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	17
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota..	41
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	41
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	42
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10	: Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.11	: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4.12	: Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.13	: Hasil Uji Kelayakan Model	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	50
Lampiran 2 : Karakteristik Responden	55
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	58
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	62
Lampiran 5 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (X).....	63
Lampiran 6 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Y).....	66
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)	69
Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)	70
Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas	71
Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	72
Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	73
Lampiran 12 : Hasil Uji Kelayakan Model	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur. Koperasi adalah perkumpulan orang bukan perkumpulan modal, sehingga anggota berperan penting bagi koperasi.

BMT merupakan kependekan dari Baitul Maal Wat Tamwil atau dapat ditulis dengan Baitul Maal Wat Tamwil, secara harfiah atau lughowi baitul maal berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitul maal dikembangkan berdasarkan perkembangannya, yakni dari masa Nabi Muhammad sampai abad pertengahan perkembangan Islam.

BMT dalam menjalankan kegiatannya perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan dari anggotanya. Menciptakan kepuasan merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi lembaga atau perusahaan. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan kekecewaan bagi pelanggan. Sebaliknya, apabila kinerja

melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Terciptanya kepuasan dihati pelanggan sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas kesetiaan merek. Tujuan bisnis pada hakikatnya adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para konsumen.

Anggota yang loyal merupakan aset yang paling penting dan berharga bagi lembaga atau perusahaan. Pelanggan merupakan seseorang yang terbiasa menggunakan produk layanan yang ditawarkan perusahaan dalam periode yang lama. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian produk layanan dan interaksi yang intens dalam kurun waktu tertentu.

Berikut disajikan tabel 1.1 data jumlah koperasi aktif dan tidak aktif di kota Pontianak tahun 2017 – 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kota Pontianak
Data Jumlah Koperasi Aktif dan Tidak Aktif Di Kota Pontianak
Tahun 2017- 2019

Tahun	Koperasi Aktif	Koperasi Tidak Aktif
2017	496	320
2018	498	320
2019	500	324

Sumber : Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kota Pontianak, Tahun 2020

Pada tabel 1.1 tahun 2017 hingga 2018 tidak ada peningkatan dalam jumlah koperasi aktif yang ada di kota Pontianak. Jumlah Koperasi aktif pada tahun 2018 dan 2019 mengalami peningkatan sebesar 0,40%. Sedangkan koperasi yang tidak aktif pada tahun 2017 hingga 2018 tidak ada peningkatan, namun pada tahun 2019 koperasi yang tidak aktif mengalami peningkatan sebesar 1,25% dari tahun 2018. Koperasi Serba Usaha (KSU)

BMT Mujahidin Pontianak merupakan salah satu koperasi yang aktif sejak tahun 2002 didirikan.

Berikut disajikan tabel 1.2 data BMT di kota Pontianak tahun 2017-2019 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kota Pontianak
Data BMT di Kota Pontianak
Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah	Naik/Turun %
2017	21	-
2018	23	9,52
2019	16	(30,4)

Sumber : Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kota Pontianak, Tahun 2020

Pada tabel 1.2 jumlah BMT di Kota Pontianak mengalami penurunan dan peningkatan dalam setiap tahunnya. Jumlah BMT pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 9,52% dari tahun 2017, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 30,4% dari tahun 2018.

KSU BMT Mujahidin melayani jasa simpanan dan pembiayaan kepada anggota. Berikut disajikan tabel 1.3 data Jenis layanan simpanan dan Jumlah anggota simpanan pada KSU BMT Mujahidin sebagai berikut :

Tabel 1.3
KSU BMT Mujahidin
Data Jenis Simpanan dan Jumlah Anggota Mauk
Tahun 2017-2019

No	Jenis Simpanan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Mudharabah	49	67	48
2	Wadiah	0	0	0
3	Pendidikan	0	0	2
4	Kesehatan	0	0	0
5	Nikah	0	0	0
6	Akikah dan Qurban	0	1	2

Tabel 1.3
(Lanjutan)

No	Jenis Simpanan	Tahun		
		2017	2018	2019
7	Hari Raya	0	0	0
8	Haji dan Umrah	2	1	1
Jumlah		51	69	53

Sumber : KSU BMT Mujahidin Pontianak, Tahun 2020

Pada tabel 1.3 KSU BMT Mujahidin Pontianak melayani 8 (delapan) jenis simpanan. Namun jenis simpanan yang banyak dipilih anggota yakni simpanan Mudharabah. Jumlah anggota simpanan Mudharabah pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 36,7% dari tahun 2017, dan pada tahun 2019 jumlah anggota simpanan Mudharabah mengalami penurunan sebesar 28,3% dari tahun 2018.

Berikut disajikan tabel 1.4 dana simpanan pada KSU BMT Mujahidin sebagai berikut :

Tabel 1.4
KSU BMT Mujahidin
Jumlah Dana Simpanan
Tahun 2016 – 2018
(Dalam Rupiah)

No	Jenis Simpanan	Nominal		
		2017	2018	2019
1	Mudharabah	4.535.465.842.21	3,793,730,309.28	2,365,370,840.66
2	Wadiah	587,218,390.93	66,252,380.73	137,414,380.15
3	Pendidikan	75,519,031.00	72,109,358.70	60,209,858.70
4	Kesehatan	-	-	-
5	Nikah	86,408.41	24,497,408.41	18,511,081.53
6	Aqiqah dan Qurban	1,284,307.67	3,645,214.11	7,580,214.11
7	Hari Raya	1,511,476.96	2,108,476.96	2,108,476.96
8	Haji dan Umrah	412,925,277.53	39,055,343.97	29,255,343.97

Sumber : KSU BMT Mujahidin Pontianak, Tahun 2020

Pada tabel 1.4 menunjukkan jumlah simpanan anggota dari setiap jenis

simpanan pada KSU BMT Mujahidin dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Jumlah dana simpanan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 27,09% dari tahun 2017, dan jumlah dana simpanan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 34,51% dari tahun 2018.

Tidak hanya jumlah dana simpanan KSU BMT Mujahidin saja yang mengalami perubahan, perubahan juga terjadi pada sisa hasil usaha (SHU) setiap tahunnya. Berikut disajikan Sisa Hasil Usaha (SHU) pada KSU BMT Mujahidin Pontianak tahun 2017 – 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.5
KSU BMT Mujahidin
Sisa Hasil Usaha (SHU)
Tahun 2016 – 2018
(Dalam Rupiah)

Tahun	Nominal	Naik/Turun (%)
2017	77.285.706.90	-
2018	78.137.177.08	1,101%
2019	70.879.917.03	(9.287) %

Sumber : KSU BMT Mujahidin Pontianak, Tahun 2020

Pada tabel 1.5 menunjukkan jumlah sisa hasil usaha (SHU) KSU BMT Mujahidin Pontianak dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Jumlah SHU pada tahun 2018 meningkat sebesar 1,101% dari tahun 2017 dan sisa hasil usaha (SHU) tahun 2019 menurun sebesar (9,287%) dari tahun 2018.

Berikut disajikan tabel 1.6 daftar keunggulan simpanan Mudharabah pada KSU BMT Mujahidin Pontianak sebagai berikut :

Tabel 1.6
KSU BMT Mujahidin Pontianak
Keunggulan Simpanan Mudharabah

No	Keunggulan Simpanan Mudharabah
1	Menggunakan sistem bagi hasil sebesar 20% anggota dan 80% lembaga
2	Memiliki jumlah anggota yang banyak
3	Penarikan dapat dilakukan dengan transfer antar bank
4	Tidak ada biaya admin perbulan

Sumber : KSU BMT Mujahidin Pontianak, Tahun 2020

Berdasarkan hasil pengamatan dilakukan penulis pada KSU BMT Mujahidin, ternyata loyalitas anggota simpanan Mudharabah bertambah dikarenakan adanya keunggulan produk yang dipilih anggota, serta lokasi yang strategis, area parkir yang luas dan kecepatan dan keramahan dari karyawan. berdasarkan hasil wawancara dengan ketua lembaga KSU BMT Mujahidin mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSU BMT Mujahidin sudah cukup baik, namun, masih terdapat keluhan seperti lamanya proses pencairan dana saat anggota ingin menarik dana simpanannya dalam jumlah yang besar, dan keluhan terkait anggota pembiayaan yang telat mengembalikan dana pembiayaan saat jatuh tempo.

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Mudharabah Pada KSU BMT Mujahidin”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas

anggota simpanan Mudharabah pada KSU BMT Mujahidin ?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih jelas dan terarah maka penulis membatasi permasalahan hanya pada :

1. Variabel kepuasan konsumen diukur dengan dimensi :
 - a. Keandalan
 - b. Daya Tanggap
 - c. Jaminan
 - d. Empati
 - e. Wujud
2. Variabel loyalitas diukur dengan dimensi :
 - a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
 - b. Merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*)
 - c. Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*)

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota KSU BMT Mujahidin.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui secara langsung pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota simpanan Mudharabah pada KSU BMT Mujahidin.

2. Bagi KSU BMT Mujahidin Pontianak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan acuan mengenai kepuasan terhadap loyalitas anggota di KSU BMT Mujahidin Pontianak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pada penelitian selanjutnya.

F. Kerangka Pemikiran

Allah berfirman dalam surah Al Imran (03:130): “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196): “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Daya Tanggap, yaitu kesediaan membantu pelanggan dengan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Tjiptono dan Candra (2011) dalam Priansa (2017:216) mengemukakan bahwa: “Loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen terhadap suatu

merek toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behavior*) pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten”.

Griffin (2009) dalam Priansa (2017:220) menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

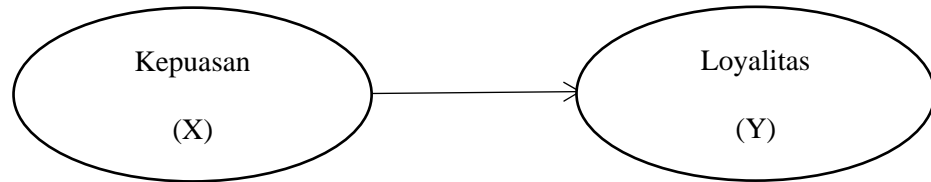
- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
- b. Merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*)
- c. Membeli di luar lini produk dan jasa (*purchases across product and service lines*)
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates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

Beberapa jurnal penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas anggota :

- 1) Maghfiroh dan Rusdarti (2016) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota dalam kategorikan puas, antusiasme anggota rendah, switching barrier dalam kategori rendah. Sedangkan loyalitas anggota dalam kategori kurang loyal.
- 2) Ekawati, dkk (2014) yang berjudul “Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara deskriptif citra, pelayanan dan kepuasan baik. Pengaruh citra, pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Dari uraian diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif.

Menurut Siregar (2017:15): “Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua macam data yaitu :

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian”.

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:137): “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 atau kecil”.

Penulis secara langsung mengajukan pertanyaan kepada ketua lembaga KSU BMT Mujahidin untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden dalam penelitian ini adalah anggota simpanan Mudharabah di KSU BMT Mujahidin.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya”. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari berbagai literature, serta laporan lembaga yang erat kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu data koperasi aktif dan tidak aktif di Kota Pontianak, jenis produk simpanan dan pembiayaan, jumlah anggota simpanan dan pembiayaan, serta sisa hasil usaha (SHU).

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulan”. populasi dalam penelitian ini adalah anggota Mudharabah KSU BMT Mujahidin yang menggunakan simpanan Mudharabah.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dalam siregar (2017:61) yaitu :

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

Keterangan :

n : Sampel N : Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan

Maka perhitungannya adalah

$$n = \frac{188}{1+188(0,10)^2}$$

$$n = 65,27777778$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel minimal dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2018:85): “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Kriteria atau pertimbangan yang digunakan adalah :

1. Anggota simpanan Mudharabah KSU BMT Mujahidin Pontianak yang berusia di atas 17 tahun.
2. Anggota simpanan Mudharabah yang telah menggunakan pelayanan lebih dari 1 (satu) kali.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:38): “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan yang diberi notasi tanda X.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota yang diberi tanda notasi Y.

5. Skala Pengukuran

Untuk mengukur kepuasan dan loyalitas anggota simpanan Mudharabah pada KSU BMT Mujahidin Pontianak digunakan Skala

Likert. Menurut Sugiyono (2018:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidak setujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang digunakan untuk mengukur objek. Skala Likert ini diberi bobot secara kuantitatif yang digunakan dalam perhitungan yaitu:

Tabel 1.7
Skor Pernyataan Responden

No	Kepuasan Anggota		Loyalitas Anggota	
	Pernyataan	Skor	Pernyataan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5
2	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:75): “Instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”.

1) Uji validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”.

Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika r hitung $< r$ tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach*. Menurut Siregar (2017:90): “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel bila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$ ”.

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Sminov. Untuk mempermudah pengujian, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23 untuk melakukan analisis normalitas instrumen ini.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah :

- a. Jika sig. (signifikansi) < 0,05, maka data berdistribusi tidak normal
 - b. Jika sig. (signifikansi) > 0,05, maka data berdistribusi normal
2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuannya adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Rumus regresi linier sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Anggota

a = Konstanta

b = Koefisien Korelasi

X = Kepuasan Anggota

3. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337): “Koefisien korelasi adalah

bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variable, digunakan kriteria yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.8
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2017:337)

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap Y (terikat)”.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

5. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk prediksi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota BMT Mujahidin Pontianak. Pengujian tersebut dilakukan dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kepuasan dan sebaliknya.

Langkah pengujian selanjutnya sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis

H_o : Artinya model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota BMT Mujahidin Pontianak.

H_a : Artinya model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota BMT Mujahidin Pontianak.

b) Menentukan nilai F tabel dengan kriteria : $\alpha = 0,05$ (5%) dan derajat kebebasan (df) n-2.

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

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 menunjukkan sebagian besar atau 57% responden adalah perempuan, 45 % berumur 30-39 tahun, 35 % berpendidikan SMA, 50% bekerja swasta, 33 % memiliki pendapatan antara 2.000.000,00 – 2.999.999,00, dan sebesar 70% responden lama menjadi anggota antara 1-5 tahun.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan : $Y = 12,252 + 0,120X$.
3. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,309. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas anggota simpanan Mdharabah pada KSU BMT Mujahidin Pontianak adalah lemah.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,096. Hal ini menunjukkan bahwa 9,6% loyalitas anggota simpanan Mudharabah pada KSU BMT Mujahidin dapat dijelaskan oleh kepuasan konsumen, sedangkan sisanya yaitu sebesar 90,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis kemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. KSU BMT Mujahidin harus memperbaiki pelayanannya terutama berkenaan dengan hal-hal yang dikeluhkan oleh anggota, yaitu mempercepat proses dalam pencairan dana.
2. KSU BMT Mujahidin harus memperhatikan dan meningkatkan semua aspek layana kepada anggota, terutama pada aspek keandalan. Penilaian responden termasuk dalam kategori kurang baik sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan agar anggota dapat merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas terhadap KSU BMT Mujahidin Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Al quran Surah Al Imran Ayat 130.
- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Ratna Dewi Ekawati, Rusdarti, dan Syamsu Hadi. 2014. Pengaruh Citra, Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga. *Economic Education Analysis Journal*. 38-45.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. CV. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Siregar, Sofiyan. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta
- Siti Maghfiroh, dan Rusdarti. 2015. Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Serba Usaha. *Economic Education Analysis Journal*. 290-300.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran : Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Budi Utama. Yogyakarta
- Susyanti, Jeni. 2015. *Operasional Keuangan Syariah*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Islam Malang. Malang.
- Ujang Sumarwan, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, dan Wahyu Nugroho. 2011. *Riset Pemasaran Dan Konsumen*. PT Penerbit IPB Press. Bogor.
- Undang Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. CV. PUSTAKA SETIA. Bandung

KUESIONER

A. Pengantar

Kuesioner ini saya ajukan untuk keperluan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Mudharabah Pada KSU BMT Mujahidin Pontianak”** dan diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pernyataan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

B. Identitas Peneliti

Nama : Mardalina
Nim : 161310412
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

C. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Pendapatan :
Lamanya menjadi anggota :

D. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan yang anda alami
2. Mohon anda mengisi dengan apa yang anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat
3. Pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

Variabel Kepuasan (X)	Variabel Loyalitas (Y)
SP = Sangat Puas	SS = Sangat Setuju
P = Puas	S = Setuju
KP = Kurang Puas	KS = Kurang Setuju
TP = Tidak Puas	TS = Tidak Setuju
STP = Sangat Tidak Puas	STS = Sangat Tidak Setuju

I. Pertanyaan Kepuasan Anggota BMT Mujahidin Pontianak

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
A.	Keandalan					
1.	Kecepatan dalam proses pencairan dana dari KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
2.	Keteraturan jadwal kerja KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
3.	Pengetahuan dan keterampilan karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
B.	Daya Tanggap					
4.	Kemudahan anggota mengajukan keluhan pada KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
5.	Kecepatan karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak mengatasi keluhan anggota.					
6.	Tindakan karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak yang cepat dan tanggap pada saat anggota membutuhkan bantuan.					
C.	Jaminan					
7.	Sikap ramah dan sopan karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota.					
8.	Jaminan keamanan KSU BMT Mujahidin Pontianak.					

9.	Kejujuran karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota.					
----	---	--	--	--	--	--

D.	Empati					
10.	Jalinan komunikasi dan hubungan antara karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak dengan anggota.					
11.	Perhatian individu dari KSU BMT Mujahidin Pontianak kepada anggota tanpa membedakan status sosial.					
12.	Kemampuan KSU BMT Mujahidin Pontianak dalam memahami kebutuhan anggota.					
E.	Wujud					
13.	Kebersihan dan kerapihan ruangan kantor KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
14.	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman di KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
15.	Kerapian berpakaian karyawan KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
16.	Menyediakan fasilitas seperti kursi dan ruang tunggu yang nyaman untuk anggota.					

II. Daftar Pertanyaan Loyalitas Anggota

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A.	Melakukan Pembelian Secara Teratur					
1	Saya Selalu menggunakan jasa KSU BMT					

	Mujahidin Pontianak.					
B.	Merekomendasikan Kepada Orang Lain					
2	Memberikan info yang positif tentang KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
3	Mereferensikan pada teman sertakeluarga untuk menjadi anggota KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
4	Selalu menceritakan hal hal yang positif tentang KSU BMT Mujahidin Pontianak.					
C.	Menunjukkan Kekebalan dari Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing					
5	Tetap menggunakan jasa dari KSU BMT Mujahidin Pontianak meskipun penawaran ada penawaran dari koperasi lain.					

Lampiran 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Lamanya Menjadi Anggota
1	M. Rafifi Hibatullah	Laki-Laki	28 Tahun	S1	Swasta	2.000.000	2 Tahun
2	Yulia Santi	Perempuan	38 Tahun	SMK	IRT	1.000.000	2 Tahun
3	Darmiati	Perempuan	42 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	3 Tahun
4	M. Priadmono,	Laki-Laki	35 Tahun	S1	PNS	3.000.000	4 Tahun
5	Vivi Elvira	Perempuan	36 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.500.000	2 Tahun
6	Triyana	Perempuan	28 Tahun	S2	Swasta	2.000.000	2 Tahun
7	H. Joni Abu	Laki-Laki	57 Tahun	S1	PNS	5.000.000	7 Tahun
8	Sulaeman	Laki-Laki	45 Tahun	S1	Wiraswasta	3.000.000	20 Tahun
9	Lusiana	Perempuan	50 Tahun	S1	PNS	3.000.000	10 Tahun
10	Inda Sari	Perempuan	22 Tahun	S1	Wiraswasta	4.000.000	5 Tahun
11	Nurkirana	Laki-Laki	56 Tahun	S1	Swasta	5.000.000	8 Tahun
12	Rini Natalia	Perempuan	45 Tahun	S1	Swasta	2.000.000	20 Tahun
13	Subhinur	Laki-Laki	47 Tahun	S1	Swasta	3.000.000	5 Tahun
14	Syaifullah	Laki-Laki	35 Tahun	S1	Swasta	3.500.000	3Tahun
15	Fitri Yuniarsih	Perempuan	34 Tahun	S1	Swasta	3.000.000	10 Tahun
16	Budi Kurniawan	Laki-Laki	37 Tahun	SMA	Swasta	2.000.000	4 Tahun
17	M. Tri Yuliansyah	Laki-Laki	47 Tahun	S1	Wiraswasta	2.000.000	10 Tahun
18	Karmilah	Perempuan	48 Tahun	S1	PNS	4.000.000	6 Tahun
19	Usman Yahya	Laki-Laki	49 Tahun	S1	PNS	5.000.000	4 Tahun
20	Hj. Siti nur aisyah	Perempuan	52 Tahun	S1	PNS	5.000.000	4 Tahun
21	Marsini	Perempuan	47 Tahun	DIII	PNS	4.000.000	10 Tahun
22	H.Syahroni	Laki-Laki	59 Tahun	DIII	PNS	3.000.000	10 Tahun
23	Miftahul Jannah	Perempuan	45 Tahun	S1	Wiraswasta	3.000.000	2 Tahun
24	Almi Yasmin	Perempuan	48 Tahun	S1	Wiraswasta	3.000.000	5 Tahun
25	Rita Agusniar	Perempuan	38 Tahun	S1	IRT	3.000.000	3 Tahun
26	Sri Purkusmawati	Perempuan	50 Tahun	S1	IRT	3.000.000	5 Tahun
27	Ibrahim	Laki-Laki	45 Tahun	SMA	Swasta	1.000.000	2 Tahun
28	Nurul Latifah	Perempuan	22 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	8Tahun
29	Yuyun Nailufar	Perempuan	37 Tahun	SMA	Swasta	3.000.000	4 Tahun
30	Marini	Perempuan	35 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	10 Tahun
31	Dauliah	Perempuan	35 Tahun	S1	Swasta	4.500.000	4 Tahun
32	Rohani	Perempuan	30 Tahun	DIII	Swasta	3.000.000	5 Tahun
33	Nurhadi	Laki-Laki	36 Tahun	D III	Swasta	3.500.000	4 Tahun
34	Seriyani	Perempuan	33 Tahun	DIII	Swasta	3.000.000	5 Tahun

35	Maryanti	Perempuan	36 Tahun	DIII	Swasta	3.000.000	4 Tahun
36	Yabani	Perempuan	22 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	8 Tahun
37	Shyarul Ramadhan	Laki-Laki	23 Tahun	DIII	Swasta	1.700.000	2 Tahun
38	Masiri	Laki-Laki	39 Tahun	SMA	Swasta	1.000.000	10 Tahun
39	Yulita	Perempuan	39 Tahun	S1	Swasta	1.000.000	7 Tahun
40	Lina	Perempuan	33 Tahun	DIII	Swasta	2.900.000	6 Tahun
41	Junaidi	Laki-Laki	36 Tahun	S1	PNS	3.400.000	5 Tahun
42	Hikmah	Perempuan	32 Tahun	DIII	Swasta	3.300.000	4 Tahun
43	Suhardi	Laki-Laki	37 Tahun	S1	PNS	4.100.000	5 Tahun
44	Gozali	Laki-Laki	35 Tahun	S1	PNS	4.000.000	5 Tahun
45	Robudi	Laki-Laki	37 Tahun	SMA	Swasta	2.800.000	5 Tahun
46	Lily Sakuntala Dewi	Perempuan	45 Tahun	SMA	IRT	1.500.000	10 Tahun
47	Vita	Perempuan	34 Tahun	S1	PNS	3.000.000	6 Tahun
48	Yulia	Perempuan	29 tahun	DIII	Swasta	3.500.000	4 Tahun
49	Nurjanah	Perempuan	32 Tahun	DIII	Swasta	3.000.000	4 Tahun
50	Amran	Laki-Laki	40 tahun	DIII	Swasta	4.000.000	5 Tahun
51	Umi Salamah	Perempuan	37 Tahun	S1	Swasta	3.500.000	3 Tahun
52	Novianti M.SE	Perempuan	35 Tahun	S1	Swasta	2.000.000	3 Tahun
53	Benny	Laki-Laki	35 Tahun	SMA	Swasta	2.500.000	4 Tahun
54	Muhadi	Laki-Laki	33 Tahun	DIII	Swasta	1.500.000	2 Tahun
55	Triyono	Laki-Laki	27 Tahun	SMA	Swasta	1.800.000	2 Tahun
56	Adilah Ulfah	Perempuan	28 Tahun	SMA	IRT	1.000.000	3 Tahun
57	Agus Sujarwo	Laki-Laki	38 Tahun	SMA	Swasta	1.000.000	15 Tahun
58	Nurjani	Perempuan	45 Tahun	SMA	Swasta	2.000.000	15 Tahun
59	Azzah Rifdah Aulia	Perempuan	20 Tahun	SMA	Swasta	1.500.000	5 Tahun
60	Rony Siswono	Laki-Laki	24 Tahun	SMA	Swasta	2.500.000	5 Tahun
61	Benny Erwanda	Laki-Laki	25 Tahun	SMA	Swasta	1.000.000	5 Tahun
62	Hapsah	Perempuan	55 Tahun	SMA	IRT	1.000.000	3Tahun
63	Nurmawati	Perempuan	56 Tahun	SMA	IRT	3.000.000	4 Tahun
64	Nilawati Siregar	Perempuan	35 Tahun	SMA	IRT	1.000.000	7 Tahun
65	Hamdan	Laki-Laki	50 Tahun	SMA	Swasta	2.700.000	5 Tahun
66	Patnasari	Perempuan	35 Tahun	S1	PNS	4.500.000	5 Tahun
67	Eka Pridayanti	Perempuan	32 Tahun	DIII	Swasta	2.400.000	2 Tahun
68	Rohana	Perempuan	29 Tahun	SMA	Swasta	1.800.000	1 Tahun
69	Ahmadi	Laki-Laki	29 Tahun	S1	Swasta	2.300.000	3Tahun
70	Saipul bahri	Laki-Laki	30 Tahun	DIV	Swasta	2.900.000	3Tahun
71	Supriadi	Laki-Laki	38 Tahun	S1	Swasta	2.500.000	3Tahun
72	Wahyuni	Perempuan	31 Tahun	DIV	Swasta	2.500.000	3Tahun
73	Wahdah Setiawati	Perempuan	32 Tahun	DIII	Swasta	3.000.000	1 Tahun

74	Maryani	Perempuan	35 Tahun	DIII	Swasta	2.700.000	2 Tahun
75	Siswoyo	Laki-Laki	47 Tahun	S1	Swasta	1.800.000	3Tahun
76	Yunita	Perempuan	36 Tahun	S2	PNS	3.700.000	2 Tahun
77	M. Yunus	Laki-Laki	52 Tahun	S2	PNS	4.500.000	7 Tahun
78	Tin Suprihandari	Perempuan	48 Tahun	S2	PNS	3.000.000	4 Tahun
79	Ria Vandawati	Perempuan	28 Tahun	S1	Swasta	2.850.000	4 Tahun
80	Laras Setya Ningsih	Perempuan	34 Tahun	SMA	IRT	1.500.000	4 Tahun
81	Erik Irawan	Laki-Laki	40 tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	5 Tahun
82	Riki Maulana	Laki-Laki	25 Tahun	SMA	Swasta	2.400.000	3 Tahun
83	Samsudin	Laki-Laki	49 Tahun	S2	Swasta	4.700.000	8 Tahun
84	Herdi Anwar	Laki-Laki	35 Tahun	D III	Wiraswasta	3.000.000	9 Tahun
85	Jubaidah	Perempuan	40 tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	4 Tahun
86	Desi Indriyani	Perempuan	34 Tahun	DIII	Swasta	2.500.000	4 Tahun
87	Lisa Yanuarti	Perempuan	31 Tahun	SMA	IRT	1.500.000	5 Tahun
88	M. Syukri	Laki-Laki	46 Tahun	DIII	Swasta	2.800.000	6 Tahun
89	Nurhasanah	Perempuan	41Tahun	SMA	IRT	1.000.000	2 Tahun
90	Sri Wahyuni	Perempuan	53 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	7 Tahun
91	Andi Muhardi	Laki-Laki	54 Tahun	S2	PNS	6.000.000	8 Tahun
92	Sukarman	Laki-Laki	58 Tahun	SMA	Wiraswasta	2.000.000	6 Tahun
93	Agus Supraitno	Laki-Laki	25 Tahun	DIII	Wiraswasta	1.800.000	4 Tahun
94	Ilham Naufal	Laki-Laki	40 tahun	DIII	Wiraswasta	2.300.000	2 Tahun
95	Erna Wati	Perempuan	50 Tahun	S1	PNS	4.500.000	2 Tahun
96	Nunung Parlina	Perempuan	35 Tahun	DIII	Wiraswasta	4.000.000	3 Tahun
97	Farida	Perempuan	30 Tahun	DIV	Swasta	4.000.000	4 Tahun
98	Dedi Iskandar	Laki-Laki	45 Tahun	SMA	Wiraswasta	3.500.000	8 Tahun
99	Firmansyah Hadi	Laki-Laki	30 Tahun	DIII	PNS	2.500.000	5 Tahun
100	Nenni Anita	Perempuan	44 Tahun	SMA	Wiraswasta	3.000.000	4 Tahun

X15	Pearson Correlation	-.049	.141	.027	.208*	.213*	.244*	.414**	.239*	.216*	.282**	.206*	.245*	.464**	.779**	1	.791**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.631	.161	.791	.038	.033	.014	.000	.016	.031	.004	.040	.014	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.043	.287**	.166	.266**	.194	.265**	.327**	.180	.246*	.257**	.118	.138	.442**	.700**	.791**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.675	.004	.098	.007	.053	.008	.001	.074	.014	.010	.241	.170	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	.354**	.636**	.447**	.585**	.658**	.724**	.632**	.576**	.398**	.625**	.523**	.437**	.449**	.556**	.626**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL LOYALITAS (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.238*	.146	.152	.280**	.473**
	Sig. (2-tailed)		.017	.148	.131	.005	.000
	N	100	100	100	100	98	100
Y2	Pearson Correlation	.238*	1	.519**	.159	.337**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.017		.000	.113	.001	.000
	N	100	100	100	100	98	100
Y3	Pearson Correlation	.146	.519**	1	.405**	.606**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.148	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	98	100
Y4	Pearson Correlation	.152	.159	.405**	1	.484**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.131	.113	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	98	100
Y5	Pearson Correlation	.280**	.337**	.606**	.484**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Total_Y	Pearson Correlation	.473**	.600**	.742**	.623**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	98	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

37	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	69
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	77
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	63
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63
42	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	66
43	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
44	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	70
45	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
46	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
47	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	60
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
49	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	65
51	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	73
52	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	66
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	61
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	67
58	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	72
59	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71
60	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	70
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	68
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	67
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	4	3	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	59
67	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
68	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	60
69	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69
70	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	67
71	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	67
72	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	65
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	68
74	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	66
75	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
77	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
79	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	64
80	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	66
81	4	3	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	59
82	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
83	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71
84	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	68
85	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	61
87	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	64
88	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	70
89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	65
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	68
92	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
93	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71
94	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	63
95	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
96	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	66
97	4	3	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	59
98	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	65
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
100	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58

TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN (X)

TABULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL LOYALITAS (Y)

No	LOYALITAS (Y)					Total
	Melakukan Pembelian Secara Terus-menerus	Merekomendasikan Kepada Orang Lain			Menunjukkan Kekebalan dari Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing	
1	4	4	4	5	5	22
2	4	4	4	5	5	22
3	4	4	4	3	4	19
4	4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	4	3	18
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	3	4	3	17
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	3	5	5	4	5	22
24	3	5	5	4	5	22
25	4	4	5	5	5	23
26	3	4	3	4	3	17
27	5	5	4	4	4	22
28	5	5	4	4	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4		16
31	4	5	5	4	4	22
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	5	5	22
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	5	21
39	3	4	4	4	3	18
40	4	4	3	4	4	19
41	3	4	4	4	4	19
42	4	4	4	4	5	21
43	4	4	4	4	3	19
44	4	4	3	4	4	19
45	3	4	4	3	4	18
46	4	4	4	4	5	21
47	4	4	4	3	4	19
48	3	3	3	3	2	14
49	4	4	3	3	4	18
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	5	5	22
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	3	4	3	4	3	17
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	5	5	22
59	4	4	4	5	4	21
60	4	4	3	3	5	19
61	3	3	3	4	3	16
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	5	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	5	4	21
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	4	4	4	21
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	5	5	5	23
76	4	4	5	5	5	23

77	4	4	4	5	5	22
78	4	4	4	4	5	21
79	4	4	4	5	5	22
80	3	4	3	4	3	17
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	3	5	5	4	5	22
87	3	5	5	4	5	22
88	4	4	5	5	5	23
89	3	4	3	4	3	17
90	5	5	4	4	4	22
91	4	5	4	5	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	16
94	4	5	5	4	4	22
95	4	4	4	4	4	20
96	4	5	5	5	5	24
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	3	3	4	4	4	18

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (X)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	16

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	98	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.66116789
Most	Absolute	.125
Extreme	Positive	.070
Differences	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.249
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088

HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.252	2.457		4.986	.000
KEPUASAN	.120	.037	.309	3.217	.002

a. Dependent Variable: LOYALITAS

HASIL KOEFISIEN KORELASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.309 ^a	.096	.086	1.66962

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

HASIL UJI KELAYAKAN MODEL**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	28.852	1	28.852	10.350	.002 ^b
Residual	273.188	98	2.788		
Total	302.040	99			

