

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA  
KOPERASI BMT UGT SIDOGIRI PASAR DAHLIA PONTIANAK YANG  
MENGUNAKAN PEMBIAYAAN MODAL USAHA BAROKAH**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**RHIFKY FEBRIANTO**

**NIM : 141310372**



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

**2019**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah”**. Penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar (SE) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi, peneliti banyak memperoleh bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah dan selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penelitian skripsi ini.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

4. Ibu Neni Triana M., SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan dalam penelitian skripsi ini.
5. Ibu Heni Safitri, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah membantu dan membimbing peneliti sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak beserta Staf yang telah memberikan izin dan bantuan untuk mengadakan penelitian ini.
8. Terimakasih yang tidak terhingga secara khusus peneliti sampaikan kepada Kedua Orang Tua, Mastam SE dan Lilis Suharti, yang selalu senantiasa mendo'akan, memberikan semangat dan bantuan moril dan materil kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga kepada kakak tercinta Evi Afrian Wulandari yang selalu menjadi penyemangat, dan kepada Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Angkatan 2014 khususnya kelas 07, yang selalu membantu dan memberikan dukugan semoga amal baik dari semuanya mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pontianak, September 2019

Peneliti

**Rhifky Febrianto**  
141310372

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak dengan sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji kelayakan model (F).

Persamaan regresi linier sederhana menunjukkan persamaan:  $Y = 2,648 + 0,326X$ . Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,276 yang berarti bahwa terdapat korelasi yang lemah antara kualitas pelayanan (X) dan loyalitas (Y). Nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,076 atau 7,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas anggota) sebesar 7,6% sedangkan sisanya sebesar 92,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,411,  $> 3,94$ , dan nilai probabilitas (sig) sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota pada Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota.**

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	i
Abstrak .....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan .....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Kerangka Pemikiran .....	13
G. Metode Penelitian .....	16
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
A. Pengrtian Koperasi.....	26
B. Jasa dan Kualitas Jasa.....	29
C. Loyalitas Konsumen .....	31
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>
A. Sejarah .....	35
B. Visi, Misi .....	37
C. Struktur Organisasi .....	38
D. Aspek Sumber Daya Manusia .....	40
E. Bauran Pemasaran .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>

	A. Karakteristik Responden.....	53
	B. Uji Instrumen.....	55
	C. Uji Normalitas.....	59
	D. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	59
	E. Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	60
	F. Uji Kelayakan Model.....	61
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	63
	B. Saran.....	64
	Daftar Pustaka.....	66

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Cabang Koperasi BMT UGT Sidogiri seluruh Indonesia .....	4
Tabel 1.2 Cabang Koperasi BMT UGT Sidogiri Kalimantan Barat .....	6
Tabel 1.3 Cabang Koperasi BMT UGT Sidogiri Pontianak .....	7
Tabel 1.4 Pertumbuhan Anggota.....	9
Tabel 1.5 Perkembangan Jumlah Asset .....	9
Tabel 1.6 Produk Koperasi BMT UGT Sidogiri pasar dahlia Pontiananak	10
Tabel 1.7 Data pembiayaan Modal Usaha Barokah.....	11
Tabel 1.8 Skor Pernyataan Responden.....	19
Tabel 1.9 Pedoman dan interpretasi nilai r terhadap koefisien korelasi ....	24
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 Umur Responden.....	54
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 4.5 Pehasilan Responden.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dalam Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Vailiditas Loyalitas Anggota .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Anggota .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Linier Sederhana .....	60
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Kelayakan Model (uji F) .....	62



## **Daftar Gambar**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	38

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1. Kuesioner .....	67
Lampiran 2. Identitas Responden .....	74
Lampiran 3. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	78
Lampiran 4. Rekapitulasi Variabel Loyalitas Anggota .....	82
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota .....	96
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	98
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota .....	99
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas .....	100
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi .....	101

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pesatnya pendirian dan perkembangan bank syariah di dunia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Berdirinya bank syariah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya, memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah Agamanya, sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai, yaitu bank yang berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi berlandaskan kepada hukum-hukum Islam.

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi maka secara otomatis BMT dibawah pimpinan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh dan berkembang.

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tanwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit seperti zakat, infaq dan sadaqoh. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa Nabi

sampai abad pertengahan perkembangan Islam, dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan Baitul Tanwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.

Pembiayaan syariah BMT adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil.

Kondisi BMT dengan produk yang sedikit dan relatif tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, promosi yang masih kurang gencar serta persaingan yang cukup ketat menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Hal ini menjadi fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang akan mendatangkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada kelayakan anggota.

Koperasi simpan pinjam Syariah Baitul Mal Wattamwil Usaha Gabungan Terpadu disingkat KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan surat Keputusan Nomor : 09/BH/KWK/. 13/VII/200 tertanggal 22 Juli 2000, kemudian pada tanggal 17 Februari 2015 diadakan PAD (perubahan anggaran dasar) dan alih bina dari Provinsi Jawa Timur ke Nasional dengan Badan Hukum No. 199/PAD/M.KUMK2/II/2015.

KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia didirikan oleh beberapa orang yang berbeda dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Belajar (TM-TB PPS) yang

didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

Dalam setiap tahun, KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia diharapkan bisa membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial untuk pengembangan usaha koperasi. Pada saat ini KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia telah berusia tujuh belas tahun dan sudah memiliki 227 Kantor Unit Layanan.

Pengurus terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF (*Shiddiq/jujur*), (*Tabligh/trasparan*), (*Amanah/dapat dipercaya*) dan (*fathanah/Profesional*). Koperasi BMT UGT Sidogiri yang menjual produknya melalui jaringan organisasi alumni pondok pesantren sidogiri yaitu IASS (Ikatan Alumni Santri Sidogiri) yang tersebar di nusantara, maka koperasi BMT UGT sidogiri Pasar Dahlia Pontianak mempunyai produk yang dapat mensejahterakan anggotanya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan.

Target utama Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak adalah para penjual yang ada dipasar tradisional atau pedagang kaki lima yang kebanyakan mereka ekonominya menengah kebawah yang membutuhkan dana segar dari lembaga keuangan. Sedangkan yang keadaan ekonominya menengah keatas masih juga dilayani. Cara promosi yang dilakukan Koperasi BMT UGT

Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yaitu dengan melakukan penyebaran brosur di kawasan pasar.

Koperasi BMT UGT Sidogiri mengalami kemajuan yang sangat signifikan mulai berdiri pada tanggal 5 Robiul Awal 1421H/ 6 Juni 2000 M, meskipun para pengurus, manajer dan karyawannya tidak berlatar belakang sarjana. Selain itu, Koperasi BMT UGT Sidogiri mendapatkan predikat Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah berprestasi se-Indonesia dari kementrian Koperasi dan UKM.

Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak merupakan koperasi pusat yang ada di Kota Pontianak yang beralamatkan di jalan H. Rais A. Rahman (belakang pasar dahlia), berdiri pada tanggal 8 Juni 2010 No. badan hukum 1335/BH/201.

Berikut adalah jumlah seluruh unit pelayanan Koperasi BMT UGT Sebanyak 277 unit kantor Cabang Capem sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri**  
**Kantor Koperasi Di Seluruh Indonesia**  
**Tahun2017**

No.	Daerah	Wilayah	Jumlah Kantor
1.	Lanteng	Sumenep	10
2.	Sumenep Kota		9
3.	Kangean		4
4.	Pemekasan Kota	Pamekasan	8
5.	Sampang Kota	Sampang	5
6.	Ketapang Sampah		5
7.	Arosbaya	Bangkalan	6
8.	Tanah Merah		6
9.	Klampus		6
10.	Surabaya	Kota Surabaya	6
11.	Sidodai		4
12.	Larangan	Sidoarjo	7
13.	Malang Kota	Kab/Kota	9

Lanjutan  
Tabel (1.1)

14.	Sitiarjo	Malang	7
15.	Lodoya	Blitar	4
16.	Probolingo Kota	Kab/Kota	6
17.	Laces	Probolingo	7
18.	Lumajang Kota	Lumajang	7
19.	Pasiran		6
20.	Panji	Situbondo	9
21.	Botolinggo	Bondowoso	8
22.	Balung	Jember	7
23.	Wirolegi		6
24.	Bangsalsari		7
25.	Glenmore	Banyuwangi	9
26.	Wongsorejo		7
27.	Jombang dan Kediri	Jombang dan Kediri	4
28.	Bawean	Gresik	1
29.	Tanjung Priok	DKI Jakarta	4
30.	Sawangan	Jawa Barat	7
31.	Negara	Bali	5
32.	Denpasar		5
33.	Balikpapan	Kalimantan	9
34.	Pangkalanbun	Timur	4
35.	Sawangan	Jawa Barat	7
36.	Sampit	Kalimantan Timur	3
37.	Sukamara		4
38.	Kerempangi	Kalimantan Tengah	3
39.	Banjarmasin	Kalimantan Selatan	5
40.	Pontianak	Kalimantan Barat	6
41.	Mempawah		5
42.	Teluk Batang		4
43.	Ketapang Kalbar		7
44.	Singkup Kab/Ketapang		4
45.	Punggur Kecil		7
46.	Sanggau		4
47.	Singkawang		3
48.	Kampur	Riau	3
49.	Prigsewu	Lampung	4
Jumlah	227	Jumlah	227

Sumber : Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui jumlah kantor dari masing-masing wilayah di Indonesia sebanyak 227 kantor layanan unit.

Berikut adalah wilayah koperasi BMT UGT Sidogiri yang ada di Kalimantan Barat. Dari koperasi di wilayah Kalimantan Barat BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia wilayahnya yaitu di Pontianak.

**Tabel 1.2**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri**  
**Kantor Koperasi Di Seluruh Kalimantan Barat**  
**Tahun 2017**

No.	Kantor Koperasi Wilayah Kalimantan Barat	Jumlah Kantor
1.	Pontianak	6
2.	Mempawah	5
3.	Teluk Batang	4
4.	Ketapang Kalbar	7
5.	Singkup	4
6.	Punggur Kecil	7
7.	Sanggau	4
8.	Singkawang	3
	Jumlah	40

*Sumber : Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018*

Dari Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa ada 40 Kantor unit layanan Koperasi BMT UGT Sidogiri di Kalimantan Barat yang terdiri dari 2 kota dan 5 kabupaten yang ada di Kalimantan Barat. Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak merupakan salah satu unit layanan pusat yang ada di wilayah Kalimantan Barat.



Berikut adalah kantor layanan Koperasi BMT UGT Sidogiri yang ada di Pontianak.

**Tabel 1.3**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Pontianak**  
**Kantor Unit Layanan Pontianak**  
**Tahun 2017**

No.	Kantor Unit Layanan Koperasi	Alamat Kantor Unit Layanan
1.	BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Pasar Dahlia	JL. H. Rais A. Rahman. Gg. Belakang Pasar Dahlia. Km 5,9.
2.	BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Kota Baru	JL. Prof M. Yamin. Km. 1,5.
3.	BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Dansen	JL. Danau Sentarum. Km. 1,5.
4.	BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Jeruju	JL. Komyos Soedarso Km. 6,7.
5.	BMT UGT Sidogiri Unit Layanan Ambawang	JL. Trans Kalimantan Km. 12.
6.	BMT UGT Sidogiri Unit layanan Siantan	JL. Gst. Situt Mahmud (Siantan), Pasar Puring Blok R-25. Km 7, 0.

*Sumber : Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018*

Dari data tersebut adalah layanan BMT yang ada di Pontianak, ada 6 layanan koperasi yang ada di Pontianak. Tujuan dari Kantor Unit layanan adalah untuk mempermudah anggotanya melakukan transaksi simpanan atau pembiayaan, semua anggota Koperasi BMT dapat bertransaksi di semua kantor layanan yang ada di Pontianak baik itu melakukan pembiayaan maupun simpanan, produk yang ditawarkan juga dapat digunakan disemua kantor layanan yang ada di Pontianak.

Agar penelitian ini lebih terarah maka peneliti melakukan penelitian pada satu kantor cabang yang ada di Pontianak yaitu Kantor Unit Layanan Pasar Dahlia Pontianak yang beralamatkan di Jl. H. Rais A. Rahman Pontianak Barat.

Untuk lebih menunjang pelayanan yang diberikan koperasi BMT UGT Sidogiri Pontianak menyediakan ruang tunggu, untuk anggota yang sedang melakukan transaksi dan ruangan ini dilengkapi dengan fasilitas seperti kipas angin, televisi, papan informasi, toilet serta tersedia lahan parkir untuk kendaraan anggota, berikut adalah syarat umum bagi calon anggota yang ingin bergabung menjadi anggota di Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak.

Syarat umum menjadi anggota :

1. Memilik KTP
2. Sehat jasmani dan rohani
3. Menerima dan mematuhi AD, ART, keputusan RAT dan kebijakan yang ditetapkan oleh pengurus
4. Keanggotaan bersifat perorangan dan tidak dapat dipindah tangankan.

Selain itu ketentuan dalam melakukan pinjaman juga didasarkan atas beberapa syarat berikut :

1. Berdomisili tetap di Potianak.
2. Sudah menjadi anggota penuh dan memiliki simpanan saham minimal Rp 1.000.000,00.
3. Tidak ada tunggakan pinjaman yang masih berjalan.
4. Pinjaman tidak diberikan kepada PNS yang berada di daerah luar pontianak.
5. Sudah mengikuti pendidikan dasar.
6. Untuk mealakukan pinjaman bersedia disurvei langsung ke rumah.

Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yang beranggotakan masyarakat di sekitar pasar dahlia sungai jawi Pontianak Barat. Adapun

pertumbuhan anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak dapat di lihat pada Tabel 1.4 dibawah ini.

**Tabel 1.4**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2015-2017**  
**Pertumbuhan Anggota**  
**Tahun 2015-2017 Per 31 Desember**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Keluar</b>	<b>Masuk</b>	<b>Jumlah Anggota Tetap</b>	<b>Persentase Jumlah Anggota</b>
2015	4.075	238	1.985	5.822	-
2016	5.822	407	7.451	12.866	120,98%
2017	12.866	876	7.865	19.855	54,32%

*Sumber : Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018*

Berdasarkan persentase di atas diketahui bahwa jumlah anggota di tahun 2016 sebanyak 120,98% Kemudian di tahun 2017 mengalami kenaikan sebanyak 54,32%. Di lihat dari keluar dan masuk anggota tiap tahunnya Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak juga mengalami kenaikan.

Berdasarkan wawancara terhadap *customer service* mengenai keluhan anggota yaitu lamanya proses pencairan dana pembiayaan, harapan anggota agar koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak membuat mesin ATM agar proses pencairan dana lebih mudah dan cepat dilakukan.

Adapun data perkembangan jumlah asset sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak**  
**Perkembangan Jumlah Asset**  
**Tahun 2015-2017 Per 31 Desember**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Asset (Rp)</b>	<b>persentase</b>
1.	2015	20.257.527.923	-
2.	2016	30.684.521.823	51,47 %
3.	2017	32.987.753.219	(7,51%)

*Sumber :Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018*

Dari tabel 1.5 jumlah asset pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 51,47% dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 7,51 %.

Berikut adalah produk yang di tawarkan pada Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak.

**Tabel 1.6**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak**  
**Produk Simpanan, Pembiayaan dan Jasa**  
**Tahun 2015-2017**

No	Produk Simpanan	Produk Pembiayaan	Produk Jasa
1.	Tabungan Umum Syariah	UGT GES (Gadai Emas Syariah)	Transfer/kiriman Uang
2.	Tabungan Idul Fitri	UGT MUB (Modal Usaha Barokah) yang mempunyai usaha mikro kecilmmenengah	Pembayaran PLN
3.	Tabungan Peduli Siswa	UGT MTA (Multi Guna tanpa angunan)	Santunan Muawanah
4.	Tabungan Haji al-Haromain	UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)	Asuransi Pembiayaan
5.	Tabungan Umrah al-Hasanah	UGT PBE (pembelian alat elektronik)	Penjualan Tiket Pesawat
6.	Tabungan Qurban	UGT PKH (Pembiayaan Kafala)	
7.	Tabungan Tarbiyah		
8.	Tabungan Mudharabah Berjangka		
9.	Tabungan MDA PLUS		

*Sumber :Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak 2018*

Dari data tersebut ada tiga jenis produk yang ditawarkan oleh koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yaitu produk pembiayaan, produk simpanan, dan produk jasa. Produk tersebut dapat digunakan untuk semua anggota koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak selain anggota koperasi tidak diperbolehkan dalam menggunakan produk tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menganalisa lebih dalam pada satu produk pembiayaan yaitu pembiayaan modal usaha barokah pada Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak.

**Tabel 1.7**  
**Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak**  
**Data Pembiayaan Modal Usaha Barokah**  
**Tahun 2015-2017 Per 31 Desember**

Tahun	Anggota Pembiayaan Modal Usaha Barokah	Persentase	Asset (Rp)	Persentase	Pembiayaan Modal Usaha Barokah	Persentase
2015	907		20.257.527.923		5.942.116.875	-
2016	1.149	26,68%	30.684.521.823	51,47%	6.172.034.949	6,17%
2017	1.128	(1,82%)	32.987.753.219	7,50%	6.153.847.910	(6,15%)

*Sumber : Koperasi BMT UGT Sidogiri pasar dahlia Pontianak 2018*

Dari tabel 1.7 anggota pembiayaan modal usaha barokah tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 26,68% dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 1,82%.

Dari tabel asset di tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 51,47% dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 7,50%.

Dari tabel pembiayaan modal usaha barokah tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 6,17% dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 6,15%.

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mencoba menganalisa lebih dalam mengenai loyalitas anggota terhadap koperasi BMT UGT Sidogiri Pontianak yang dituang dalam penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi

BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah”

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah”.

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar pembahasan dapat lebih terarah, maka penulis mengadakan pembatasan masalah pada variabel-variabel kualitas pelayanan dan loyalitas anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah. Adapun variabel-variabel kualitas pelayanan yang digunakan adalah Menurut Lovelock, dkk dalam Sangadji dan Sopiah (2010:155) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) bukti fisik (*tangibles*). Sedangkan variabel loyalitas anggota yang digunakan Menurut Griffin (2005) dalam Sangadji, Sopiah (2016:107) pelanggan berulang (*repeat*), melakukan pembelian secara teratur (*klien*), pendukung (*advocates*).

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota tabungan simpan pinjam pada Koperasi BMT UGT

Sidogori Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah wawasan dan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap agar penulisan ini dapat berguna sebagai masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak manajemen dalam mengevaluasi dan menyusun kebijakan yang tepat untuk menarik anggota dimasa yang akan datang dan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi anggotanya.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa membaca dan dalam menambah wawasan serta bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penulisan karya ilmiah.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan intisari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam

mendasari rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Menurut Kotler (2005) dalam Sangadji, dan Sopiah (2013:99) “Merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Lovelock, dkk (2010:155) terdapat lima dimensi utama mutu jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat.
2. Kecepatan (*Responsiveness*), yaitu kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan kecepatan pelayanan.
3. Keamanan (*Assurance*), yaitu kepercayaan, kejujuran penyedia pelayanan.
4. Akses mudah (*empathy*), yaitu mudah didekati dan mudah untuk dikontak.
5. Penampilan unsur fisik (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Apabila anggota BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak menemukan ada koperasi lain yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih bagus, besar kemungkinan ia akan beralih ke koperasi tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan pelanggan yang loyal. Konsep loyalitas itu sendiri bersifat kompleks dan dinamis. Pembelian ulang belum tentu mencerminkan loyalitas.

Loyalitas bukan tentang persentase dan konsumen yang sebelumnya membeli, tetapi tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembeliannya yang pertama. Pembelian ulang yang bisa merupakan produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia. Konsekuensinya, pelanggan tidak memiliki peluang untuk memilih.



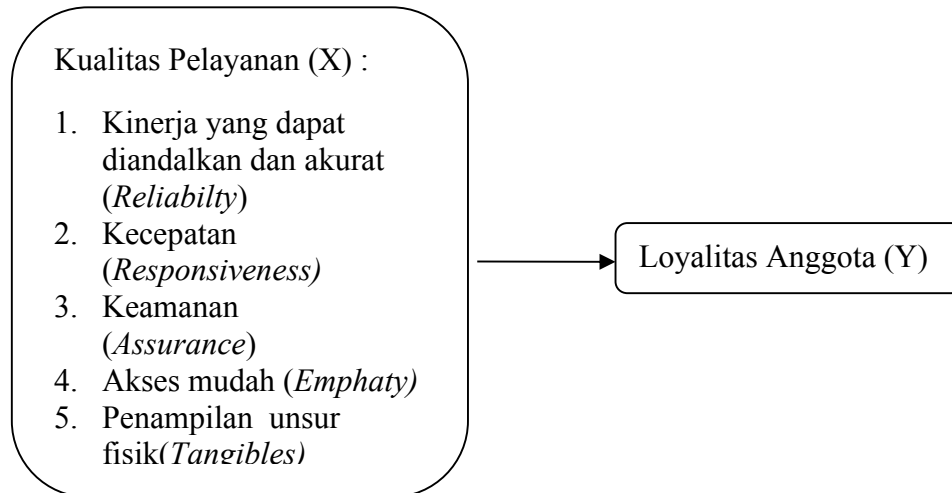
Menurut Lovelock, dkk (2010:76) “Loyalitas merupakan satu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan dan kepatuhan terhadap Negara, gerakan, atau individu”. Belakangan ini loyalitas digunakan dalam konteks bisnis, untuk menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakan secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman dan rekannya.

Menurut Griffin (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2016:107) membagi tahapan loyalitas pelanggan menjadi seperti berikut :

1. Pelanggan berulang (*repeat customer*)  
Yaitu pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
2. Melakukan pembelian secara teratur (*klien*)  
Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Mereka membeli secara teratur. Hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
3. Pendukung (*advocates*)  
Seperti halnya klien, pendukung membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain. Dengan begitu, secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran dan membawa pelanggan untuk perusahaan.

Berdasarkan teori dan empiris yang dikemukakan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dituangkan dalam gambar berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



**G. Metode Penelitian**

*Sumber : Lovelock, dkk (2010 : 76)*

1. Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan kebenaran dan pemecahan masalah atas apa yang diteliti, maka dari itu dalam penelitian dibutuhkan suatu metode yang tepat dan relevan untuk mencapai tujuan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif.

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

2. Teknik Pengumpulan Data

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:137) “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data”. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh melalui kuesioner tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap

loyalitas anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Sidogiri Pontianak yang menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:137) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti 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 responden sedikit atau kecil”. Wawancara dilakukan kepada *customer service* terkait informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, seperti struktur organisasi, sejarah, jumlah karyawan, laporan keuangan dan pelayanan yang disediakan oleh koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dimana yang menjadi responden adalah anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah.

b) Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu informasi yang diperoleh dari berbagai

*literature*, penelitian terdahulu, daftar pustaka serta laporan perusahaan yang erat kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2016:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah anggota yang melakukan pembiayaan di koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yaitu 1.128 peminjam di tahun 2017.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini, respondennya adalah anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yang menggunakan pembiayaan modal usaha barokah, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Siregar (2014: 61). Sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penggunaan nilai  $e$  dalam penelitian ini adalah 5%. Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= 1.128 / \{1 + 128.197(0,1)^2\} \\ &= 1.128 / \{1 + 1.128(0,01)\} \\ &= 1.128 / (1 + 11.28) \\ &= 1.128 / 12,28 \end{aligned}$$

$$n = 91,85$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 anggota, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) : “*purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”

Dalam hal ini penulis memberikan syarat atau ketentuan responden sebagai berikut :

1. Sudah menjadi anggota minimal 1 tahun.
  2. Usia minimal 18 tahun.
4. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel penelitian adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya. Penelitian ini menggunakan variabel bebas

yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas anggota.

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”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Skala *likert* yang digunakan terdiri dari 5 kategori jawaban sebagai berikut :

**Tabel 1.8**  
**Skor Pernyataan Responden**

No.	Pernyataan	Skor	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Baik (SB)	5	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Baik (B)	4	Setuju (S)	4
3.	Kurang Baik (KB)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Baik (TB)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Baik (STB)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dari tabel tersebut digunakan untuk pengisian kuesioner yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas, pernyataan dan pertanyaan kuesioner tersebut sesuai dengan tahapan dalam kualitas pelayanan dan loyalitas.

#### 5. Alat Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan metode statistik yang diolah menggunakan program SPSS 19. Analisis data dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas, analisis

regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji kelayakan model.

a. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen ini dilakukan terhadap item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Siregar (2017:75) “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Misalkan seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan”.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah dengan cara mengkorelasikan skor tiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi *product moment* yang menurut Siregar (2017:77) adalah :

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

Dimana :

n = Jumlah responden

X = Skor variabel

Y = Skor total dari variabel untuk responden ke-n

Hasil perhitungan dengan rumus *product moment* menunjukkan nilai  $r_{hitung}$ , kemudian dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan *significant product moment* sebagai berikut :

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka butir pertanyaan adalah valid (dengan signifikansi 0,05).
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan adalah tidak valid (dengan signifikansi 0,05).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5 dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. teknik *cronbach alpha* dengan menggunakan SPSS. Dimana dikatakan reliabel jika *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

## 3. Uji Normalitas

Menurut Gunawan (2016:93) “Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data



yang menyerupai distribusi normal”. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *Komogrov Smirnor* dapat menggunakan program analisis statistic *IMBSPSS Statistics 20*. Apabila nilai probabilitas  $\geq 0,005$  maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dinyatakan berdistribusi tidak normal.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Gunawan (2016:205) “Jika pola hubungan hanya melibatkan satu variabel prediktor dan satu variabel kriterium, maka hubungan linier untuk kedua variabel tersebut adalah regresi sederhana”.

Adapun persamaan regresi untuk analisis regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y bila X = 0 (konstan)

b = Angka arah arah koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan (+) atau penurunan (-) variabel kriterium yang didasarkan pada variabel *predictor*.

X = subjek variabel *predictor* yang mempunyai nilai tertentu secara teknis harga b merupakan tangen dari (perbandingan) antara panjang garis kriterium, setelah persamaan regresi ditemukan.

c. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Gunawan (2016:185) “Koefisien korelasi adalah koefisien yang dapat digunakan untuk melihat besar-kecilnya, tinggi-rendah atau

kuat lemahnya suatu korelasi. Jadi koefisien korelasi adalah sebuah angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui seberapa besar kekuatan korelasi di antara variabel yang sedang diselidiki korelasinya”. Dengan teknik statistik korelasi person *product moment* adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan rumus :

Keterangan :

n : jumlah data (responden)

x : variabel bebas (kualitas pelayanan)

y : variabel terikat (loyalitas pelayanan)

Sedangkan untuk melihat dan mengetahui kuat atau tidak kuat pengaruh korelasi menggunakan skala sebagai berikut :

Gunawan (2016:186) “tingkat korelasi dan kekuatan hubungan”.

**Tabel 1.9**  
**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 : Gunawan (2016:186)

d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Purwanto, dan Sulistyastuti (2017:195) “Koefisien determinasi yang sering disimbolkan “ $R^2$ ” pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase

pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya”.

Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Atau dengan kata lain nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.

e. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Siregar (2017:392) “Tujuan membandingkan antara F hitung dan F tabel adalah untuk mengetahui, apakah  $H_0$  ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian”.

Uji ini dilakukan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada produk pembiayaan modal usaha barokah anggota Koperasi BMT UGT Pasar Dahlia Pontianak. Maka hipotesis yang diuji :

1. Menentukan Hipotesis :

$H_0$  : Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel keputusan yang di pengaruhi oleh variabel bauran pemasaran

Ha : Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel keputusan konsumen yang di pengaruhi oleh variabel bauran pemasaran

2. Menentukan nilai F tabel dengan kriteria :  $\alpha = 0,0$  (5%) dan derajat kebebasan (df)  $n-2$ .
3. 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.

## 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 38-47 tahun, berjenis kelamin laki-laki, pekerjaan pedagang swasta, memiliki penghasilan rata-rata Rp. 2.500.000 – 3.499.999,.
2. Model persamaan regresi linier sederhana yang dapat dituliskan dalam bentuk persamaan *standardized* adalah sebagai berikut:  $Y = 2,648 + 0,326X$   
Dimana koefisien regresi *a* sebesar 2,648 menerangkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan 0 (nol), maka nilai loyalitas anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah sebesar 2,648. Apabila nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka nilai loyalitas anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak Yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah akan meningkat sebesar 0,326 satuan.
3. Nilai *R* sebesar 0,276 yang menunjukkan bahwa adanya korelasi lemah dan positif antara kualitas pelayanan (*X*) dan loyalitas anggota (*Y*).
4. Nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,076 atau 7,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas anggota) sebesar 7,6% sedangkan sisanya sebesar 92,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. Berdasarkan hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F hitung 7,411, > 3,94, dan nilai probabilitas (sig) sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak

## **B. Saran**

Dari hasil kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan mulai dari fasilitas umum yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta menyediakan minuman gratis untuk anggota yang melakukan transaksi.
2. Meningkatkan kualitas SDM dari segi pelayanan dalam menangani keluhan anggota, karena masih ada keluhan yang tidak ditanggapi dan ketepatan waktu penanganan. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan maka anggota akan memilih menjadi anggota tetap di Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak sehingga memberikan keuntungan bagi koperasi.
3. Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak harus menanggapi dan melakukan tindakan yang cepat untuk menangani keluhan anggota seperti, Mempercepat pencairan dana pembiayaan, mempermudah anggota mengambil uang simpanan seperti keluhan anggota supaya koperasi BMT membuat kartu ATM agar proses transaksi lebih mudah dan cepat

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih variatif yang dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen.

### Daftar Pustaka

- Assauri. 2012, *Strategic Marketing*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gunawan. 2016, *Statistika Inferensial*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hendar, 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lovelock, Wirts dan Mussry. 2010, *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi)*, Erlangga, Jakarta.
- Purwanto, Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Susyanti, 2016. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, Penerbit Empat Dua, Malang.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Werang. 2015, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, Calpulis (Graha Ilmu Grup) Yogyakarta.



## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI BMT UGT SIDOGIRI PASAR DAHLIA PONTIANAK YANG MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MODAL USAHA BAROKAH

#### A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak yang Menggunakan Pembiayaan Modal Usaha Barokah”, di mana penyusunan skripsi ini digunakan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

#### B. Identitas Peneliti

Nama : RHIFKY FEBRIANTO  
 NIM : 141310372  
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS  
 Program Studi : MANAJEMEN (S1)  
 Universitas : MUHAMMADIYAH PONTIANAK

#### C. Identitas Responden

Nama :  
 Alamat :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Pekerjaan :  
 Pendapatan Per Bulan :

#### **D. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Mohon diberi tanda ceklis (√) pada kolom jawaban yang Bapak/ Ibu anggap paling sesuai, pendapat anda dinyatakan dalam skala 1-5 memiliki makna.

##### **a. Kualitas Pelayanan :**

Keterangan :

Sangat Baik (SB)	: 5
Baik (B)	: 4
Kurang Baik (KB)	: 3
Tidak Baik (TB)	: 2
Sangat Tidak Baik (STB)	: 1

##### **b. Loyalitas Anggota**

Keterangan

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Kurang Setuju (KS)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban saja.
3. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
4. Terima kasih atas partisipasi anda.

## E. Pernyataan

### 1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STB	TB	KB	B	SB
<b>A. Keandalan (<i>reliability</i>)</b>						
1.	Produk modal usaha barokah dapat membantu memecahkan masalah permodalan dalam usaha anggota					
2.	Suku bunga 1.5% yang di tawarkan pada produk modal usaha barokah di Koperasi BMT UGT tidak terlalu membebankan anggota					
3.	Dalam Jangka waktu 36 bulan pembiayaan produk modal usaha barokah dapat membantu dan memberi kemudahan anggota					
4.	Maksimal pembiayaan sebesar Rp. 500.000.000,00,- merupakan opermodalan yang tepat dalam membuka usaha atau mengembangkan usaha anggota					
5.	Proses yang mudah dalam bertransaksi pada produk modal usaha barokah					

No	Pernyataan	STB	TB	KB	B	SB
<b>B. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
6.	Karyawan selalu bersikap ramah ketika memberi pelayanan transaksi pada produk modal usaha barokah					
7.	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan transaksi pada produk modal usaha barokah dengan cepat dan benar					
8.	Karyawan dapat bekerja sama dengan anggota					
9.	Karyawan selalu menawarkan bantuan kepada setiap anggota					
10.	Karyawan dapat menangani setiap keluhan dengan cepat dan tepat					
<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
11.	Pengetahuan dan keterampilan karyawan mengenai layanan yang disediakan pada produk modal usaha barokah					
12.	Karyawan selalu bersikap sopan terhadap para anggota					
13.	Karyawan dapat memberikan kepercayaan kepada anggota					

No.	Pernyataan	STB	TB	KB	B	SB
14.	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anggota berkaitan dengan transaksi, suku bunga, jangka waktu dan lainnya					
15.	Karyawan selalu bersifat sopan terhadap para anggota					
<b>D. Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
16.	Karyawan peduli akan keinginan anggota					
17.	Karyawan cepat menanggapi keluhan anggota					
18.	Karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan anggota					
19.	Karyawan selalu membantu dengan tulus					
20.	Karyawan selalu berkomunikasi dengan baik					
<b>C. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
21.	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman					
22.	Ruang pelayanan yang bersih					
23.	Ketersediaan peralatan yang modern (Komputer, jaringan, IT)					
24.	Penampilan karyawan rapi					

No.	Pernyataan	STB	TB	KB	B	SB
25.	Tampilan di luar dan di dalam kantor terlihat menarik					

## 2. Loyalitas Anggota

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<b>A. pelanggan berulang (repeat)</b>						
1.	Saya akan kembali setiap bulan untuk melakukan transaksi di koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak					
2.	Saya menggunakan produk Koperasi BMT UGT Sidogiri Pasar Dahlia Pontianak tidak hanya untuk simpan/pembiayaan saja tetapi juga untuk pentransferan atau pemindahbukuan uang					
3.	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan produk pembiayaan dari Koperasi BMT UGT Pasar Dahlia Sidogiri Pontianak					
<b>B. Melakukan Pembelian Secara Teratur (Klien)</b>						
4.	Saya akan selalu menggunakan produk-produk yang di tawarkan Koperasi					

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
5.	Saya akan melakukan pembayaran pinjaman secara teratur					
6.	Saya tidak terpengaruh dengan produk dari koperasi lain					
<b>C. Pendukung (<i>Advocates</i>)</b>						
7.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain					
8.	Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan produk di Koperasi BMT UGT Sidogiri Pontianak					
9.	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai produk di Koperasi BMT UGT Sidogiri Pontianak kepada orang lain					

**LAMPIRAN 2**

<b>Identitas Responden</b>						
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Pendapatan Perbulan</b>
1	Abdulah Sani	Laki-Laki	53	SMP	Wirausaha	3.000.000
2	Muhammad Rusdi	Laki-Laki	47	SMA	Wirausaha	4.000.000
3	Salman Farisi	Laki-Laki	45	SMA	Wirausaha	3.000.000
4	Suhaida	Perempuan	25	SMA	Wirausaha	1.500.000
5	Yanti	Perempuan	23	SD	Wirausaha	2.500.000
6	Lilis Suharti	Perempuan	28	S1	Wirausaha	3.000.000
7	Endang	Perempuan	30	SD	Wirausaha	5.00.000
8	Dhani Kaswara	Laki-Laki	27	SMA	Karyawan Swasta	1.800.000
9	nazarudin	Laki-Laki	21	SMA	Karyawan Swasta	2.000.000
10	Erika	Perempuan	40	SMA	Wirausaha	2.500.000
11	Muhammad ardi	Laki-Laki	25	SMA	Wirausaha	3.000.000
12	firmansyah	Laki-Laki	30	S1	Wirausaha	4.000.000
13	hasbi	Laki-Laki	25	SMA	Karyawan Swasta	5.000.000
14	Asni Syafitri	Perempuan	48	SMA	Wirausaha	2.500.000
15	Abdul Manan	Laki-Laki	51	SD	Wirausaha	3.000.000
16	abdul Kadir	Laki-Laki	45	SMA	Wirausaha	3.800.000
17	Amat Saptaji	Laki-Laki	32	SMA	Wirausaha	2.000.000
18	lie su peng	Laki-Laki	30	SMA	Wirausaha	4.000.000
19	hamdani	Laki-Laki	39	SMA	Wirausaha	2.000.000
20	xiau ling	Laki-Laki	37	SMA	Wirausaha	5.000.000
21	Hartini	Perempuan	38	D3	Wirausaha	2.700.000



22	ipit	Laki-Laki	32	SMA	Wirausaha	1.500.000
23	deden angot	Laki-Laki	29	SMP	Wirausaha	2.500.000
24	eko purnomo	Laki-Laki	40	S1	Karyawan Swasta	3.000.000
25	agus wisanto	Laki-Laki	23	SMA	wirausaha	3.000.000
26	Angga setiawan	Laki-Laki	21	SMA	Wirausaha	3.000.000
27	muhammad al-fazri	Laki-Laki	32	SMA	Karyawan Swasta	2.300.000
28	HJ. Mucthar	Laki-Laki	53	SMA	wirausaha	3.000.000
29	centa auliah	Perempuan	22	SMA	Wirausaha	3.000.000
30	latifah	Perempuan	23	SMA	Karyawan Swasta	1.600.000
31	yulianti	Perempuan	40	SMP	Wirausaha	2.000.000
32	Esy mabruka	Perempuan	23	SMA	Wirausaha	2.200.000
33	maysari	Perempuan	48	SMA	Wirausaha	2.000.000
34	rudi setiawan	Laki-Laki	32	S1	Karyawan Swasta	2.500.000
35	suwandi hiu	Laki-Laki	36	SMA	Wirausaha	3.000.000
36	maryati	Perempuan	49	SMP	pedagang swasta	3.000.000
37	febrianti	Perempuan	35	SMA	Wirausaha	2.500.000
38	japri abdullah	Laki-Laki	49	SMA	Wirausaha	2.000.000
39	ahmed	Laki-Laki	42	SD	Wirausaha	2.000.000
40	susilawati putri	Perempuan	32	SMA	Wirausaha	2.500.000
41	dedek	Laki-Laki	33	SMA	Wirausaha	2.000.000
42	suhaidir	Laki-Laki	47	SMP	Wirausaha	2.500.000
43	maisyy syafitri	Perempuan	34	SMA	Wirausaha	3.000.000
44	azril bawazir	Laki-Laki	34	SMA	Karyawan Swasta	2.000.000
45	edi rusmono	Laki-Laki	45	SMA	Wirausaha	4.000.000
46	Alex	Laki-Laki	32	SMA	Karyawan Swasta	2.500.000

47	chen ling	Perempuan	45	SMA	Wirausaha	3.000.000
48	hartono	Laki-Laki	41	D3	Wirausaha	4.000.000
49	cici permatasi	Perempuan	21	SMA	Wirausaha	3.000.000
50	Ridho Saputra	Laki-Laki	24	SMA	Wirausaha	3.300.000
51	yulianti	Perempuan	43	SMA	Karyawan Swasta	2.000.000
52	andini permatasari	Perempuan	24	SMA	Karyawan Swasta	2.500.000
53	anam bairul	Laki-Laki	45	SMA	Wirausaha	2.400.000
54	eko purwanto	Laki-Laki	35	SMA	Karyawan Swasta	3.100.000
55	muhammad adi purwana	Laki-Laki	32	SMA	Karyawan Swasta	3.700.000
56	andiri syafah	Perempuan	26	SMA	Wirausaha	3.400.000
57	purnasari	Perempuan	39	SMA	Wirausaha	3.000.000
58	sarah	Perempuan	45	SMA	Wirausaha	2.200.000
59	syafudin	Laki-Laki	35	SMA	Wirausaha	3.000.000
60	edi isma	Laki-Laki	45	smp	Wirausaha	3.200.000
61	hardiani	Perempuan	45	SMA	Wirausaha	3.000.000
62	imam bahdani	Laki-Laki	46	SMA	Karyawan Swasta	3.500.000
63	saleh udin	Laki-Laki	40	smp	Wirausaha	3.000.000
64	bahrul	Laki-Laki	45	SMA	Wirausaha	2.000.000
65	sri mulyani	Perempuan	44	SMA	Wirausaha	3.800.000
66	rahman sukarno	Laki-Laki	46	SMA	Wirausaha	2.500.000
67	pardini ibnu	Perempuan	33	SMA	Wirausaha	2.100.000
s68	bujang	Laki-Laki	39	SMA	Wirausaha	3.500.000
69	hengki kurniawan	Laki-Laki	45	SMA	pegawai honor	2.300.000
70	apeng	Laki-Laki	37	smp	Wirausaha	3.000.000
71	hasbani	Laki-Laki	44	SMA	Karyawan Swasta	3.500.000

72	nini sari	Perempuan	33	D3	Karyawan Swasta	2.500.000
73	tukiman	Laki-Laki	46	SMA	Wirausaha	3.600.000
74	endi saputra	Laki-Laki	47	SD	Wirausaha	1.300.000
75	pawati	Perempuan	44	SD	Wirausaha	3.000.000
76	zakibal	Laki-Laki	44	SMA	Karyawan Swasta	2.000.000
77	firdha centaury auliah	Perempuan	23	D3	Karyawan Swasta	2.300.000
78	hanggara	Laki-Laki	27	D3	Karyawan Swasta	2.200.000
79	andin masratna	Perempuan	57	SMA	Wirausaha	2.500.000
80	mujid harti	Laki-Laki	56	SMA	Karyawan Swasta	3.000.000
81	izah alfari	Laki-Laki	18	SMA	Wirausaha	2.500.000
82	rizal rabani	Laki-Laki	26	SMA	Karyawan Swasta	5.300.000
83	fitri santi	Perempuan	30	SMA	Wirausaha	3.200.000
84	syarifah wiwid	Perempuan	25	SMA	Wirausaha	3.100.000
85	supriani	Laki-Laki	48	S1	Wirausaha	5.000.000
86	wahyu lronika	Laki-Laki	26	S1	Wirausaha	5.400.000
87	nurul janah	Perempuan	45	SMA	Wirausaha	3.000.000
88	gilang wahyudi	Laki-Laki	25	SMA	Karyawan Swasta	3.400.000
89	muryani	Perempuan	27	SMA	wirausaha	2.500.000
90	bentra wihjaya	Laki-Laki	31	SMA	Wirausha	3.500.000
91	syamsuri	Laki-Laki	45	SMA	Karyawan Swasta	3.500.000
92	jadwa ibu ammar	Laki-Laki	45	SMP	Wirausha	4.500.000

## LAMPIRAN 3

No	Kualitas Pelayanan (X)																									Total	Rata - Rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
	Keandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Bukti Fisik						
1	4	3	3	1	3	4	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	4	3	86	3.44
2	5	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	5	104	4.16
3	4	2	3	4	4	4	5	3	2	4	3	4	5	1	3	2	3	1	5	4	2	4	3	1	4	80	3.2
4	4	1	4	2	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	93	3.72
5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	93	3.72
6	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	102	4.08
7	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	95	3.8
8	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	2	4	5	2	4	5	3	3	4	3	4	4	96	3.84
9	4	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	99	3.96
10	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	1	3	1	3	2	5	4	5	4	5	4	4	94	3.76
11	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	104	4.16
12	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	1	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	101	4.04
13	4	4	4	2	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	101	4.04
14	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	99	3.96
15	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	96	3.84
16	4	5	4	1	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	100	4
17	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	91	3.64
18	2	4	4	3	4	5	5	4	3	2	3	3	1	1	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	90	3.6
19	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	98	3.92
20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	109	4.36

21	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	102	4.08
22	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	98	3.92
23	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	1	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	101	4.04
24	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	103	4.12
25	4	4	5	3	2	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	104	4.16
26	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	97	3.88
27	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	114	4.56
28	4	5	4	1	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	101	4.04
29	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	108	4.32
30	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	105	4.2
31	4	2	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	1	4	3	4	5	3	3	95	3.8
32	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	101	4.04
33	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	108	4.32
34	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	5	4	4	101	4.04
35	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	103	4.12
36	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	97	3.88
37	4	4	5	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	93	3.72
38	2	4	5	4	5	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	91	3.64
39	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	102	4.08
40	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	99	3.96
41	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	1	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	89	3.56
42	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	102	4.08
43	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	109	4.36
44	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	1	4	4	4	5	3	4	4	102	4.08
45	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	100	4

46	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	109	4.36	
47	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	4	2	3	4	5	4	97	3.88	
48	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	101	4.04	
49	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	2	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	97	3.88	
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	106	4.24	
51	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	106	4.24	
52	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	110	4.4	
53	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	112	4.48	
54	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	106	4.24	
55	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	1	4	4	4	5	5	4	4	98	3.92	
56	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	111	4.44	
57	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	108	4.32	
58	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	101	4.04
59	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	98	3.92	
60	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	109	4.36	
61	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	107	4.28	
62	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	104	4.16	
63	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	104	4.16	
64	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	113	4.52	
65	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	3	4	4	5	106	4.24	
66	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	108	4.32	
67	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	96	3.84	
68	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	107	4.28	
69	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	100	4	
70	5	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	98	3.92	

71	5	2	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	101	4.04
72	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	111	4.44
73	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2	4	5	5	5	98	3.92
74	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	102	4.08
75	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	106	4.24
76	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	100	4
77	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	107	4.28
78	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	100	4
79	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	104	4.16
80	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	2	2	4	3	5	4	96	3.84
81	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	105	4.2
82	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	105	4.2
83	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	95	3.8
84	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	99	3.96
85	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	111	4.44
86	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	108	4.32
87	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	2	5	4	5	5	104	4.16
88	5	2	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	103	4.12
89	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	109	4.36
90	5	2	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	105	4.2
91	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	107	4.28
92	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	108	4.32

## LAMPIRAN 4

Loyalitas Anggota (Y)											
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	Rata-Rata
	Y1			Y2			Y3				
1	4	3	2	5	1	4	3	1	3	26	2.9
2	4	4	1	5	5	3	2	4	3	31	3.4
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4.1
4	5	4	4	1	5	4	4	3	4	34	3.8
5	1	3	4	4	2	4	4	3	4	29	3.2
6	4	5	3	3	5	5	4	3	5	37	4.1
7	5	4	3	4	4	3	5	3	5	36	4
8	4	5	2	4	3	5	3	1	5	32	3.6
9	4	5	4	2	5	3	3	2	5	33	3.7
10	3	5	2	4	5	4	4	3	4	34	3.8
11	4	5	2	4	5	4	5	1	5	35	3.9
12	4	4	3	5	3	5	3	3	5	35	3.9
13	5	4	3	5	4	4	3	2	4	34	3.8
14	4	5	2	2	5	3	4	3	5	33	3.7
15	4	4	2	3	3	3	5	3	5	32	3.6
16	4	4	1	5	4	3	5	4	4	34	3.8
17	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	3.6
18	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40	4.4
19	5	4	3	4	5	4	5	1	4	35	3.9
20	4	4	1	4	4	4	4	3	5	33	3.7
21	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38	4.2
22	5	4	3	5	4	4	5	3	4	37	4.1
23	4	5	4	5	4	5	5	3	5	40	4.4
24	4	5	4	5	4	5	4	3	4	38	4.2
25	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41	4.6
26	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39	4.3
27	4	5	4	3	4	5	4	3	4	36	4
28	4	4	4	4	3	4	5	4	4	36	4
29	4	4	4	3	4	4	5	2	5	35	3.9
30	4	4	1	3	3	5	4	3	5	32	3.6
31	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39	4.3
32	4	5	4	3	4	5	4	3	4	36	4
33	4	5	3	4	4	4	5	3	5	37	4.1
34	4	4	3	4	5	4	4	3	4	35	3.9
35	4	4	4	4	5	4	3	4	5	37	4.1
36	4	5	4	3	4	5	4	3	4	36	4
37	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32	3.6
38	4	4	3	4	4	5	4	3	4	35	3.9
39	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39	4.3
40	4	5	3	4	4	4	3	4	4	35	3.9



41	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4.2
42	5	4	4	3	4	5	4	3	4	36	4
43	4	5	4	4	5	4	3	4	5	38	4.2
44	4	4	5	4	4	4	2	4	5	36	4
45	4	4	5	4	3	4	5	4	4	37	4.1
46	5	5	4	4	4	5	4	5	4	40	4.4
47	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4.2
48	4	4	4	4	5	4	4	3	5	37	4.1
49	4	3	5	4	4	4	4	3	5	36	4
50	4	5	4	4	4	3	4	5	4	37	4.1
51	5	4	4	4	3	4	4	5	4	37	4.1
52	4	5	5	4	4	4	5	4	3	38	4.2
53	4	5	4	3	4	4	5	4	5	38	4.2
54	4	4	3	4	4	5	4	3	4	35	3.9
55	5	5	4	3	4	5	4	4	3	37	4.1
56	4	4	4	2	4	4	3	4	4	33	3.7
57	5	4	3	4	3	4	4	2	4	33	3.7
58	4	5	2	3	4	5	4	2	5	34	3.8
59	4	4	3	4	4	4	5	4	5	37	4.1
60	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40	4.4
61	4	5	4	5	4	4	4	4	5	39	4.3
62	4	5	3	4	4	4	3	3	5	35	3.9
63	4	5	4	4	3	4	5	4	5	38	4.2
64	4	4	2	4	4	3	4	3	5	33	3.7
65	4	4	5	3	4	4	4	1	4	33	3.7
66	4	5	3	5	4	4	5	3	5	38	4.2
67	5	4	1	4	5	5	4	3	4	35	3.9
68	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39	4.3
69	4	5	4	4	5	4	5	4	3	38	4.2
70	4	3	4	5	4	3	4	3	4	34	3.8
71	3	4	5	4	3	4	5	4	4	36	4
72	4	4	5	4	3	4	5	3	4	36	4
73	3	5	4	4	3	4	3	4	4	34	3.8
74	4	4	4	3	5	4	3	4	4	35	3.9
75	4	5	4	3	4	4	5	4	3	36	4
76	4	5	2	4	4	4	4	4	5	36	4
77	4	5	4	3	4	5	3	4	5	37	4.1
78	4	5	4	3	2	3	4	5	4	34	3.8
79	3	5	4	3	4	4	5	1	4	33	3.7
80	4	4	5	4	4	3	4	2	4	34	3.8
81	4	5	4	3	4	4	4	3	4	35	3.9
82	4	3	4	5	4	4	3	2	3	32	3.6
83	4	5	4	3	3	4	4	5	3	35	3.9
84	4	4	3	3	4	5	4	3	2	32	3.6
85	3	4	5	4	4	3	4	5	4	36	4

86	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40	4.4
87	4	4	4	5	4	4	3	4	4	36	4
88	4	4	5	5	4	3	4	5	4	38	4.2
89	5	5	3	4	4	5	4	3	5	38	4.2
90	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39	4.3
91	4	5	3	4	4	5	4	5	5	39	4.3
92	4	5	4	3	4	5	5	4	5	39	4.3























		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
X25	Pearson Correlation	.340**	-0,141	0,021	0,162	-0,120	0,001	.236*	-0,039	0,016	0,073	-0,110	0,127	0,123	0,088
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,180	0,846	0,122	0,253	0,996	0,023	0,709	0,881	0,491	0,295	0,228	0,244	0,405
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
XTOTAL	Pearson Correlation	.395**	.262*	.488**	.246*	.373**	.222*	.281**	.372**	.339**	.365**	.395**	.292**	.246*	.440**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,012	0,000	0,018	0,000	0,034	0,007	0,000	0,001	0,000	0,000	0,005	0,018	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

LANJUTAN...

		X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	XTOTAL
X25	Pearson Correlation	0,044	0,096	0,049	0,124	.303**	0,200	-0,043	0,139	0,135	0,170	1	.329**
	Sig. (2-tailed)	0,678	0,364	0,641	0,237	0,003	0,056	0,681	0,186	0,201	0,106		0,001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
XTOTAL	Pearson Correlation	.363**	.379**	.341**	.275**	.205*	.390**	.209*	.277**	.350**	.335**	.329**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,008	0,050	0,000	0,046	0,008	0,001	0,001	0,001	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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



Y6	Pearson Correlation	0,164	.239*	0,002	-0,076	-0,023	1	-0,045	-0,055	0,064	.286**
	Sig. (2-tailed)	0,119	0,022	0,982	0,472	0,827		0,667	0,603	0,546	0,006
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y7	Pearson Correlation	0,040	0,117	0,099	0,001	0,000	-0,045	1	0,013	0,077	.365**
	Sig. (2-tailed)	0,705	0,268	0,350	0,994	1,000	0,667		0,905	0,468	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y8	Pearson Correlation	-0,026	.219*	.334**	0,103	0,029	-0,055	0,013	1	-0,021	.585**
	Sig. (2-tailed)	0,804	0,036	0,001	0,330	0,785	0,603	0,905		0,840	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y9	Pearson Correlation	0,033	0,194	-0,118	0,016	0,175	0,064	0,077	-0,021	1	.344**
	Sig. (2-tailed)	0,758	0,064	0,262	0,881	0,095	0,546	0,468	0,840		0,001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
YTOTAL	Pearson Correlation	.281**	.461**	.461**	.214*	.386**	.286**	.365**	.585**	.344**	1
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,000	0,000	0,040	0,000	0,006	0,000	0,000	0,001	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

## LAMPIRAN 7

### HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 X22 X23 X24 X25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	25



**LAMPIRAN 8****HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS ANGGOTA (Y)**

## RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	9

## LAMPIRAN 9

### UJI NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES\_1

/MISSING ANALYSIS.

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54840948
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.037
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.935

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## LAMPIRAN 10

## HASIL UJI REGRESI

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT YRATARATA
/METHOD=ENTER XRATARATA
/CASEWISE PLOT(ZRESID) ALL.

```

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XRATARATA <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: YRATARATA

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.276 <sup>a</sup>	.076	.066	.285

a. Predictors: (Constant), XRATARATA

b. Dependent Variable: YRATARATA

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.601	1	.601	7.411	.008 <sup>b</sup>
	Residual	7.296	90	.081		
	Total	7.897	91			

a. Dependent Variable: YRATARATA

b. Predictors: (Constant), XRATARATA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.648	.489		5.421	.000
	XRATARATA	.326	.120	.276	2.722	.008

a. Dependent Variable: YRATARATA