

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA KOPERASI JASA BINA SEJAHTERA
PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

**YANUARDI
NIM. 151310114**



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

2020

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
KOPERASI JASA BINA SEJAHTERA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

YANUARDI
NIM. 151310114

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 17 Desember 2020**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

Penguji Utama



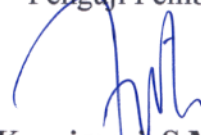
Devi Yasmin, SE, M.M
NIDN. 00-300667-01

Pembimbing Pembantu



Fenni Supriadi, SE, MM
NIDN. 11-281085-01

Penguji Pembantu



Fita Kurniasari, S.M.B., M.A.B
NIDN. 11-040790-02

Pontianak, 17 Desember 2020

Disahkan Oleh :

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



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang mana telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak”. Penulisan skripsi ini salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang sudah membantu baik secara moril maupun materil. Khususnya kepada orang tua yang selama ini yang telah mendukung penuh penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Pontianak serta teman-teman seperjuangan.

Banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Berkat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan dan dosen pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fenni Supriadi, SE, MM, selaku dosen pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.

3. Pimpinan Koperasi Jasa Bina Sejahtera beserta karyawan yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan nasehatnya kepada penulis.
5. Kepada orang tua yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
6. Kepada istri tercinta yang mendukung secara moril maupun materil dan selalu menjadi penyemangat penulis.
7. Sahabat dan teman seangkatan yang sama-sama berjuang dan saling membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa yang membacanya. Aamiin.

Pontianak, Juni 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Metode sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 100 orang. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji kelayakan model (uji F).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 2,752 + 0,280X$. Analisis korelasi linier sederhana menunjukkan nilai R sebesar 0,192, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan anggota dengan variabel loyalitas anggota adalah sangat lemah. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,037 yang berarti bahwa 3,7% loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh kepuasan anggota, sedangkan sisanya yaitu sebesar 96,3% loyalitas anggota dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $11,881 > F$ tabel 3,94. Maka dapat disimpulkan model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak.

Kata kunci : Kepuasan dan Loyalitas Anggota

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Metode Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	22
B. Jasa	23
C. Bauran Pemasaran.....	23
D. Kualitas Jasa.....	24
E. Karakteristik jasa.....	25
F. Kepuasan Pelanggan	26
G. Loyalitas Pelanggan	27
H. Koperasi	28
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Koperasi Jasa Bina Sejahtera	30

B. Visi dan Misi Koperasi Jasa Bina Sejahtera	30
C. Struktur Organisasi	31
D. Produk/Usaha Koperasi Jasa Bina Sejahtera	37
E. Operasional Koperasi	38
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	40
B. Analisis Data	44
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan koperasi di Indonesia meningkat pesat. Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan semua unsur penggerak perkoperasian, koperasi telah dianggap penting karena telah terbukti mampu menggerakkan ekonomi hingga tumbuh secara berkeadilan dan merata. Pembangunan koperasi di Indonesia merupakan bagian dari usaha pembangunan nasional secara keseluruhan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2012 menyebutkan bahwa “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi”.

Pada dasarnya lembaga koperasi sejak awal diperkenalkan di Indonesia memang sudah diarahkan untuk berpihak kepada kepentingan ekonomi rakyat yang dikenal sebagai golongan ekonomi lemah. Strata ini biasanya berasal dari kelompok masyarakat kelas menengah ke bawah. Eksistensi koperasi memang merupakan suatu fenomena tersendiri, sebab tidak satu lembaga sejenis lainnya yang mampu menyamainya, tetapi sekaligus diharapkan menjadi penyeimbang terhadap pilar ekonomi lainnya. Lembaga koperasi oleh banyak kalangan,

diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Di dalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan bersama (gotong royong), dan beberapa esensi moral lainnya.

Sangat banyak orang mengetahui tentang koperasi meski belum tentu sama pemahamannya dan hanya sebagian kecil dari populasi bangsa ini yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Sejak kemerdekaan diraih, koperasi selalu memperoleh tempat sendiri dalam struktur perekonomian dan mendapatkan perhatian dari pemerintah.

Koperasi di Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa “perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan”. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan asas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksana yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak yang terletak di Jalan Zainuddin Komplek Kantor Walikota Pontianak. Koperasi ini berdiri pada Tanggal 16 Januari 1981 dengan badan hukum 953.a/BH/X. Awalnya koperasi ini bernama Koperasi Pegawai Negeri Bina Sejahtera, karena adanya perubahan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 dan perkembangan unit usaha pada koperasi tersebut, pada Tahun 2013 koperasi ini berubah menjadi Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

Salah satu koperasi yang termasuk dalam jenis Koperasi Pegawai Negeri adalah Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak. Koperasi Jasa Bina Sejahtera adalah koperasi yang telah terdaftar di Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPRI) Provinsi Kalimantan Barat. Adapun nama-nama koperasi di Kota Pontianak yang terdaftar di Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPRI) Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
PKPRI Provinsi Kalimantan Barat
Daftar Koperasi Pegawai Negeri Yang Ada di Kota Pontianak
Tahun 2020

No.	Nama Koperasi	No.	Nama Koperasi
1.	Kopenda	34.	Jasha Buvana / Deperindag
2.	Bhakti Karya	35.	Bina Sejahtera / Kantor Walikota
3.	Himpunan Pt. Pos	36.	Lapas Dewasa
4.	Karlina Pln Cab. Pontianak	37.	Dispenda Tk 1
5.	Ditjen Pajak	38.	Karya Niaga / Deperindag
6.	Kantor Gubernur	39.	Cakra Yudika / Pengadilan Negeri
7.	Wahana Utama	40.	Silva Usaha / Dinas Kehutanan
8.	Silih Asih/ Dinas Pertanian (Ksp4)	41.	Cita Rimba / Pemetaan Hutan
9.	Kopkal / Dolog	42.	Buana Caraka / Bea Cukai
10.	Daya Guna	43.	Pigur / Smkn 3 Pontianak
11.	Guru-Guru SDN Pontianak Timur	44.	Kesehatan
12.	Setia / Disbun	45.	Berdikari / Smpn 17 Pontianak
13.	Karya Timur / Kantor Camat Pontianak Timur	46.	Andini / Peternakan

Tabel 1.1
(Lanjutan)

14.	Ikhlas / Kanwil Agama	47.	Teratai / Dinas Sosial
15.	Adil / Kandep Agama	48.	Tri Prasetya / Rri Pontianak
16.	Nkkbs / Bkkbn Prov. Kalbar	49.	Bumi Bhakti / Bpn Provinsi
17.	Sekar Wangi / SMPN 2	50.	Handayani/ Diknas Provinsi
18.	Dharma Jasa	51.	Bersinar / Dinas Koperasi Kota
19.	Kppdk Kehakiman	52.	Bandar Kapuas / Adpel
20.	SMPN 8 Pontianak	53.	Samapta Bhakti / Mawil Hansip
21.	Warga Sejahtera / SMKN I	54.	Navigasi / Kantor Navigasi
22.	Utama Sejahtera / SMPN 7	55.	Bahtera / Bkkbn Kota Pontianak
23.	STMN I Pontianak	56.	Politeknik
24.	Sejahtera / SMKN 5	57.	Sutera Makmur / SDN 17
25.	Bhineka Karya / Bank Kalbar	58.	Amarta Usaha
26.	Dian / Kanwil Penerangan	59.	Mitra Usaha / SMKN 6 Pontianak
27.	Insan Karya Sejahtera	60.	Pegas / SMKN 4 Pontianak
28.	Tunas Sejahtera / SMPN 11	61.	Anugerah Jaya / SMPN1 Pontianak
29.	Diknas Kota Pontianak	62.	Mitra / SMPN 6 Pontianak
30.	Bina Cipta	63.	Oikosnomos / Fak. Ekonomi Untan
31.	Aksara	64.	Srikandi / SMPN 13 Pontianak
32.	Mina Sejahtera / Perikanan	65.	Sinar Mentari / SMPN 19 Pontianak
33.	Untan	66.	Kopanca / SMAN 5 Pontianak

Sumber : PKPRI Provinsi Kalimantan Barat, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui di Kota Pontianak terdapat 66 (enam puluh enam) koperasi pegawai yang terdaftar Di Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPRI) Provinsi Kalimantan Barat, yang mana salah satunya yaitu Koperasi Jasa Bina Sejahtera. PKPRI bertugas menghimpun dan memberikan arahan kepada koperasi-koperasi pegawai yang ada di Kota Pontianak.

Koperasi ini beranggotakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bernaung di bawah wilayah pemerintah daerah Kota Pontianak. Koperasi Jasa Bina Sejahtera memiliki beberapa unit usaha di antaranya simpan pinjam, toko sembako, travel agen, fotokopi dan alat tulis kantor.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak beranggotakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan pemerintah daerah kota Pontianak. Berdasarkan data

Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak dalam 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2019 terjadi penurunan jumlah anggota yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah :

Tabel 1.2
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Anggota
Tahun 2017 – 2019

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Naik/Turun (%)
1.	2017	866	-
2.	2018	805	(7,04)
3.	2019	769	(4,47)

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2020

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat dari Tahun 2017 sampai Tahun 2018 terdapat penurunan sebesar 61 orang anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera atau 7,04%, sedangkan pada Tahun 2018 sampai Tahun 2019 penurunannya sebesar 36 orang anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera atau 4,47%

Koperasi Bina Sejahtera Pontianak setiap tahun memiliki anggota yang baru maupun anggota yang keluar. Berdasarkan data Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak dalam 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat jumlah anggota yang masuk maupun yang keluar pada Tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Anggota Yang Masuk dan Keluar
Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Anggota Yang Masuk	Jumlah Anggota Yang Keluar
1.	2017	8	75
2.	2018	23	84
3.	2019	36	72

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2020

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat dari Tahun 2017 sampai Tahun 2019 terdapat selisih penurunan yang cukup besar antara jumlah anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera yang masuk maupun yang keluar. Pada Tahun 2017 selisih penurunan antara yang masuk dan keluar sebesar 67 orang dan pada tahun 2018 sebesar 61 orang sedangkan tahun 2019 sebesar 36 orang.

Koperasi Jasa Bina Sejahtera memiliki 3 (tiga) jenis simpanan yaitu simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Setiap anggota koperasi diharuskan untuk melakukan simpanan pokok dan simpanan wajib. Pada 3 (tiga) tahun terakhir jumlah simpanan anggota pada Koperasi Bina Sejahtera dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.4
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Simpanan Anggota
Tahun 2017 – 2019

No.	Simpanan	Jumlah Simpanan (Rp)		
		2017	2018	2019
1.	Pokok	82.884.000	76.882.000	73.332.000
2.	Wajib	4.093.806.000	4.488.681.800	4.801.574.800
3.	Sukarela	425.520.765	497.869.350	344.205.719
4.	Jumlah	4.602.210.765	5.063.433.150	5.453.417.519

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2020

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah simpanan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera dari Tahun 2017 sampai Tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 10,02%, sedangkan pada Tahun 2018 sampai Tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 7,70%.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami beberapa perubahan khususnya dalam unit usaha simpan pinjam. Pada 3 (tiga) tahun terakhir ini, jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami kenaikan yang mana dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut:

Tabel 1.5
Koperasi Jasa Bina Sejahtera
Jumlah Pinjaman Anggota
Tahun 2017-2019

No.	Tahun	Jumlah Pinjaman (Rp)	Naik/Turun (%)
1.	2017	3.928.500.000	-
2.	2018	4.539.000.000	15,54
3.	2019	4.963.100.000	9,34

Sumber : Koperasi Jasa Bina Sejahtera, 2020

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera dari Tahun 2017 sampai Tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 15,54%, sedangkan pada Tahun 2018 sampai Tahun 2019 jumlah pinjaman anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera mengalami kenaikan sebesar 9,34%.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan, terdapat fenomena yang mana pada Tahun 2017 sampai Tahun 2019 jumlah anggota koperasi turun rata-rata 5,75% sedangkan jumlah pinjaman dari Tahun 2017 sampai Tahun 2019 meningkat cukup besar yaitu dengan kenaikan rata-rata 12,44%. Walaupun jumlah anggota koperasi dalam tiga tahun terakhir terdapat penurunan tetapi masih banyak anggota koperasi yang melakukan pinjaman.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan memilih Judul “**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengambil rumusan masalah “Adakah Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan ini sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang dimaksud, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Variabel kepuasan anggota koperasi dalam penelitian ini adalah melalui 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*).
2. Variabel loyalitas anggota koperasi dalam penelitian ini dapat diukur dengan karakteristik pelanggan yang loyal yaitu melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*), membeli di luar lini produk/jasa (*purchases across product and service lines*), merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*) dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity the full of the competition*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis di bidang pemasaran terutama mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

2. Bagi Koperasi

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Koperasi Jasa Bina Sejahtera akan pentingnya kepuasan dan loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat bermanfaat untuk kemajuan dan perkembangan koperasi.

3. Bagi Almamater

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi Universitas Muhammadiyah Pontianak sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2018:60): “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai sebuah masalah yang penting”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138): “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa. Menurut Kotler dan Keller (2009:52), lima determinan kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan 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, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Menurut Griffin dalam Hurriyati (2015:130), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
2. Membeli di luar lini produk/jasa (*purchases across product and service*).
3. Merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*).

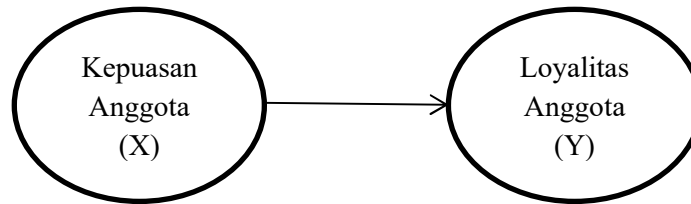
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*)”.

Beberapa penelitian terdahulu menjadi referensi dan rujukan bagi penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ekawati dkk (2014) yang berjudul “Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga” menunjukkan bahwa ada pengaruh citra, pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota, pengaruhnya positif dan signifikan pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga.
2. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silaban (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta” menunjukkan bahwa secara parsial, kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan KSP Rentha Jaya Purwakarta dengan kontribusi yang diberikan sebesar 29,1 %.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif/hubungan. Maksud penggunaan metode asosiatif/hubungan menurut Siregar (2015:15): “Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan teori ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.”

Pemilihan metode asosiatif/hubungan dalam penelitian ini didasarkan dari penelitian yang ingin mengkaji dan melihat gambaran dan hubungan antara pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Bina Sejahtera Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2015:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Teknik pengumpulan data primer dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Siregar (2015:40): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”.

2) Kuesioner

Menurut Siregar (2015:44): “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada”. Kuesioner suatu cara yang digunakan oleh peneliti dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk mengumpulkan data yang ditujukan langsung kepada anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2015:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu jumlah koperasi di Kota Pontianak, jumlah pinjaman, jumlah simpanan dan jumlah anggota di Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:115): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi pada penelitian ini adalah semua anggota koperasi bina sejahtera yang berjumlah 740 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin Sugiyono (2011:37),

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan
Perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai
berikut :

$$n = \frac{740}{1 + (740 \times 0,1^2)}$$

$$= 88 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 88 orang. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *Purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2012:122): “*Purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu”. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampling memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

4. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2012:132): “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala *likert*, peneliti ingin mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap kepuasan dan loyalitas. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang terdiri atas lima tingkat referensi jawaban yaitu:

Tabel 1.6
Skala Pengukuran

No	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	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

5. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2015:75): “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Validitas dan uji Reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Menurut Siregar (2015:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur”. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment pearson*.

Nilai korelasi (r_{hitung}) diperoleh dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Nilai r_{tabel} diperoleh dengan melihat jumlah responden (n) = 100, tingkat signifikansi (α) 5% (0,05), maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai *r product moment* baris $N = 100$ yaitu sebesar 0,194. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 18 *for windows*.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Menurut Siregar (2015:90) : “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ ”. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 18 *for windows*.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2015:153):”Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residu model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Terdapat dua kriteria penentuan normalitas yaitu:

- 1) Jika $\text{asympt.sig.} > 0,05$, maka data yang diuji berdistribusi normal.
- 2) Jika $\text{asympt.sig.} < 0,05$, maka data yang diuji tidak berdistribusi normal.

Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 18 for windows.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2015:379) “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”.

Rumus regresi linier sederhana menurut Siregar (2015:379),

$$\hat{Y} = a + bX$$

\hat{Y} =Loyalitas anggota

a =Nilai Y bila X = 0 (konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Kepuasan anggota

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2015:338): “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Untuk menginterpretasikan mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.7
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1.	0,00-0,199	Sangat lemah
2.	0,20-0,399	Lemah
3.	0,40-0,599	Cukup
4.	0,60-0,799	Kuat
5.	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar, 2015

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2015:338): “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Hal ini untuk menunjukkan bahwa variasi dalam variabel tidak bebas (Y) tidak semata-mata disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas (X) bisa saja variasi

dalam variabel tidak bebas tersebut disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas lainnya yang mempengaruhi variabel tidak bebas tetapi tidak dimasukkan dalam model persamaan regresinya. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Gani dan Amalia (2015:143): “Uji F atau *goodness of fit test* adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi. Model regresi dikatakan layak jika nilai F sebuah model memenuhi kriteria yang telah ditetapkan ”.

Uji kelayakan model regresi (Uji F) digunakan untuk menilai kelayakan model regresi yang telah terbentuk. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Dalam menentukan nilai F tabel, tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df) pembilang = $k-1$, dan df penyebut = $n-k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

1) Menentukan hipotesis :

H₀ : Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

H_a : Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

2) Kriteria keputusan :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Jika nilai sig < 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai sig > 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh dalam penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, berumur antara 39 sampai dengan 44 tahun, sudah menikah, berpendidikan S1, berpendapatan per bulan antara Rp. 3.000.000,00 sampai dengan Rp. 3.499.000,00 sudah menjadi anggota selama 3 sampai 5 tahun.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 2,752 + 0,280X$.
3. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,192. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan anggota dengan variabel loyalitas anggota adalah sangat lemah.
4. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,037 yang berarti bahwa 3,7% loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh kepuasan anggota, sedangkan sisanya yaitu sebesar 96,3% loyalitas anggota dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya di luar penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $11,881 > F$ tabel 3,94. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota Koperasi Jasa Bina Sejahtera.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diberikan saran-saran bagi koperasi jasa bina sejahtera sebagai berikut :

1. Koperasi secara umum harus terus menerus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggotanya agar mereka puas dengan layanan yang telah diberikan, sehingga mereka akan selalu loyal kepada koperasi.
2. Koperasi diharapkan dapat menyediakan fasilitas yang lengkap di ruang tunggu agar anggota merasa nyaman.
3. Koperasi harus lebih responsif menangani setiap keluhan anggota koperasi, sehingga mereka akan merasa puas.
4. Membangun kepercayaan penuh dari anggota kepada koperasi.
5. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dengan variabel-variabel di luar variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri Francis. 2018. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ke-1, Cetakan Ke- 7. PT. Rajagrafindo, Depok.
- Ekawati, Ratna Dewi, Rusdarti Syamsul Hadi. 2014. Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 3 (1), 38-44.
- Gani, Irwan, Dan Siti Amalia. 2015. **Alat Analisis Data : Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi Dan Sosial**. Edisi 1. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. CV. Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Edisi Ke- 12, Jilid 1, Cetakan Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**, Edisi Ke- 13 Jilid 2 Cetakan Ke- 12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Silaban, Naomi Renta Uli. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya Purwakata. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 11 (1), 61-83.
- Siregar, Syofian. 2015. **Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif**. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. CV. Alfabeta, Bandung
- , 2012, **Metode Penelitian Bisnis**. CV. Alfabeta, Bandung
- , 2018, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. CV. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang
Perkoperasian