

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA YANG MELAKUKAN PINJAMAN PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM WANITA KENANGA SEPAKAT PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

ANGGA SETIAWAN

NIM : 141310559

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif**

Pada Tanggal : 07 Juni 2021

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Dr. H. Helman Fachri, SE, MM

NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu



Samsuddin, SE, M.Si

NIDN. 1113117701

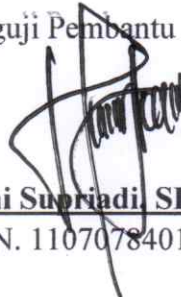
Penguji Utama



Dedi Hariyanto, SE, MM

NIDN. 1113117702

Penguji Pembantu



Fenni Supriadi, SE, MM

NIDN. 1107078401

Pontianak, 07 Juni 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



Dedi Hariyanto, SE, MM

NIDN. 1113117702

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA YANG MELAKUKAN PINJAMAN PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM WANITA KENANGA SEPAKAT PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH

ANGGA SETIAWAN

NIM : 141310559



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

Kata Pengantar

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Yang Melakukan Pinjaman Pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak”**, yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda dan ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Bapak Dr. Helman Fachri, SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf dan seluruh Civitas Akademika yang membimbing selama proses belajar mengajar serta staf Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan serta membantu pelayanan secara Akademik.

7. Terimakasih kepada para pengurus Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak Ibu Peni Widiarti, S.Sos, MPA selaku Ketua, Ibu Hj. Ida Hazizah, B.Sc selaku Sekretaris, dan Ibu Sundari selaku Bendahara yang telah memberikan izin serta membantu dalam penelitian ini.
8. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pontianak, 24 Maret 2021

Penulis

ANGGA SETIAWAN
NIM : 141310559

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota yang melakukan pinjaman pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak. Responden dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak yang telah menggunakan jasa pinjaman minimal sebanyak dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan kriteria sampel yaitu 100 responden yang merupakan anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak.

Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R^2), uji kelayakan model (F). Hasil analisis regresi linear sederhana didapat persamaan : $Y = 1,963 + 0,374X$ artinya konstanta (a) sebesar 1,963 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol, maka loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak (Y) sebesar 1,967 dan apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak akan meningkat sebesar 0,374 satuan. Hasil koefisien korelasi (r) didapat nilai 0,778, nilai ini artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota adalah kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,606 artinya 60,6% Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota 60,6%, sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji kelayakan model menunjukan nilai F hitung sebesar 150.636 dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, 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. Permasalahan..... 10
	C. Pembatasan Masalah..... 10
	D. Tujuan Penelitian..... 11
	E. Manfaat Penelitian..... 11
	F. Kerangka Pemikiran..... 12
	G. Metode Penelitian..... 14
BAB II	LANDASAN TEORI
	A. Pengertian Koperasi..... 25
	B. Jasa..... 29
	C. Kualitas Jasa..... 29
	D. Loyalitas Konsumen..... 30
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
	A. Sejarah..... 33
	B. Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat..... 33
	C. Visi, Misi..... 35
	D. Struktur Organisasi..... 36
	E. Aspek Sumber Daya Manusia..... 42
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
	A. Karakteristik Responden..... 43
	B. Uji Instrumen..... 46

	C. Uji Normalitas	50
	D. Analisis Regresi Linier Sederhana	51
	E. Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	52
	F. Uji Kelayakan Model.....	53
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran.....	55
	Daftar Pustaka.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Koperasi Simpan Pinjam di Pontianak	2
Tabel 1.2	Jumlah Anggota Keluar dan Masuk.....	6
Tabel 1.3	Jumlah Asset	7
Tabel 1.4	Jumlah Sisa Hasil Usaha	7
Tabel 1.5	Jumlah Simpanan dan Pinjaman	8
Tabel 1.6	Jumlah Jenis-Jenis Simpanan	9
Tabel 1.7	Skor Pernyataan Responden	19
Tabel 1.8	Pedoman dan Interpretasi Nilai r Terhadap Koefisien Korelasi	23
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan	42
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2	Umur Responden.....	44
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5	Penghasilan Responden.....	45
Tabel 4.6	Frekuensi Pinjaman Responden	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas dalam Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas dalam Variabel Loyalitas	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas anggota	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Linier Sederhana	51
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.14	Uji Kelayakan Model (Uji F)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	58
Lampiran 2. Identitas Responden	66
Lampiran 3. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	72
Lampiran 4. Rekapitulasi Variabel Loyalitas Anggota (Y)	77
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	80
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)	86
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	87
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)	88
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas	89
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	90
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Korelasi	91
Lampiran 12. Hasil Uji F	91
Lampiran 13. Neraca KSP Wanita Kenanga Sepakat 2017-2020.....	92
Lampiran 14. Perhitungan Hasil Usaha KSP Wanita Kenanga Sepakat 2017-2020	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Era Globalisasi seperti sekarang ini persaingan bisnis antar para pebisnis semakin ketat. Agar dapat bertahan pada bisnisnya, setiap pesaing baik organisasi atau penyedia jasa harus lebih memperhatikan kebutuhan serta keinginan konsumennya. Selain itu, organisasi atau penyedia jasa dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar terciptanya loyalitas terhadap organisasi tersebut. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa sangat tergantung pada kualitas dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan. Ketika pelayanan yang diberikan berkualitas maka anggota akan merasa puas sehingga akan berpengaruh terhadap besar kecilnya permintaan anggota terhadap jasa yang diberikan.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat dan membanjirnya usaha-usaha khususnya pada bidang jasa maka setiap organisasi atau penyedia jasa perlu memahami pentingnya pelayanan yang berkualitas. Salah satu indikator berhasil tidaknya suatu organisasi dalam persaingan dapat dilihat dari perkembangan penjualan produk atau jasa yang dihasilkan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik. Setiap organisasi atau penyedia jasa sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam waktu yang lama. Hal lain yang juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota adalah kepercayaan anggota. Kepercayaan menjadi sangat penting untuk menjalin

hubungan karena seseorang tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan.

Salah satu kegiatan Koperasi adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para anggota agar mereka puas dan loyal kepada koperasi hal ini dilakukan agar Koperasi dapat bertahan dan berkembang serta mampu menghasilkan pendapatan dalam kondisi persaingan usaha yang semakin kompetitif saat ini. Jenis koperasi yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup baik adalah Koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit merupakan Koperasi yang bergerak dibidang simpanan dari pada anggotanya yang kemudian dipinjamkan kepada anggota-anggotanya yang memerlukan bantuan modal. Modal yang ada dalam Koperasi berasal dari para anggota Koperasi, yakni simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela atau iuran-iuran lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting bagi Koperasi yang harus selalu ditingkatkan agar para anggota Koperasi merasa puas dengan kinerja Koperasi dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap Koperasi. Adapun Koperasi Simpan Pinjam yang ada di Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi
Daftar Koperasi Simpan Pinjam di Pontianak
Tahun 2021

No	Koperasi	Alamat	Kecamatan
1	Koperasi Simpan Pinjam Jaya Perkasa Kalbar	Jalan Sungai Raya Dalam Gang Family Nomor: w.8	Pontianak Tenggara
2	Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Satu Hati	Mess PSE Pontianak, Jalan WR. Supratman, No. 100	Pontianak Selatan

3	Koperasi Simpan Pinjam CU Kayuh Nusantara Berdikari	Jalan sepakat II Ujung	Pontianak Tenggara
4	KSP CU Gerakan Konsepsi Filosofi Petani Pancur Kasih	Jalan Gusti Situt Mahmud Gang Selat Sumba III	Pontianak Utara
5	Koperasi Simpan Pinjam Pola Pembiayaan Syariah Mitra Masyarakat	Jalan H. Rais Abdur Rahman Gang Waspada IV	Pontianak Kota
6	Koperasi Simpan Pinjam Rezeki Buah Khatulistiwa	Jalan Perdana	Pontianak Selatan
7	Koperasi Simpan Pinjam Anugerah Permata Khatulistiwa	Jalan Perdana Rukan Bali Agung III	Pontianak Selatan
8	Koperasi Simpan Pinjam Rukun Sejahtera Abadi	Jl. Mayoritas Perum Nadiska Permai 4	Pontianak Timur
9	Koperasi Simpan Pinjam Bahtera Indonesia Sejahtera	Jalan Budi Karya Karya No 7B RT 004 RW 023	Pontianak Selatan
10	Koperasi Simpan Pinjam Borneo Mega Rezeki	Jalan Prof M. Yamin Gg. Orde Baru No 7	Pontianak Kota
11	Koperasi Kredit CU Karya Kasih Sejahtera	Jl. Purnama Komplek Ruko Purnomo Agung V No A1	Pontianak Selatan
12	Koperasi Simpan Pinjam Lam Miduk Jaya	Jalan Karet Perumahan Lapista Blok B No 15 RT 05 RW 35	Pontianak Barat
13	Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Muara Kasih	Jl. Antasari No. 56 A	Pontianak Kota
14	Koperasi Simpan Pinjam Kotip Khatulistiwa	Jl. H Rais A. Rahman Kompleks Jawi Permai AA1	Pontianak Barat
15	Koperasi Simpan Pinjam Lyman Agro	Jalan Adisucipto KM 5 Pontianak	Pontianak Selatan
16	KSP Bintang Baru Pembubaran SK 153 Tahun 2018 KUKM	Jl. Purnama Komplek Pinangsia No. A. 12	Pontianak Selatan
17	KSP Jaya Mandiri Pembubaran SK 153 Tahun 2018 KUKM	Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo Komplek Mitra Raya Lestari 5 No. 3	Pontianak Kota
18	Koperasi Simpan Pinjam Sinar Mandiri Fortuna	Jl. M.T haryono, No. 8 D	Pontianak Selatan
19	Koperasi Simpan Pinjam Karya Mandiri	Jl. A.Yani Komplek Mega Mall Blok I No.12 A	Pontianak Selatan

20	Koperasi Jasa Keuangan Syariah Karya Permata	Jl. MT. Haryono Nomor 21	Pontianak Selatan
21	Koperasi Kredit CU Gemawan	Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Gg. Batas Pandang Kop. Kelapa Hijau No. 18	Pontianak Kota
22	Koperasi Credit Union Kingmi	Jl. Landak Barat No. 20	Pontianak Timur
23	Pusat Koperasi Syariah Mitra Kalbar	Jalan Husein Hamzah Np. 41 A-B	Pontianak Barat
24	Pusat Koperasi Kredit Khatulistiwa	Jalan MT Haryono	Pontianak Selatan
25	Koperasi Simpan Pinjam Sahabat Sejahtera	Jl. Untung Surapati, Komp. Palapa III C No. 3	Pontianak Selatan
26	Koperasi Simpan Pinjam Cipta Karya Mandiri	Jl. Gusti Hamzah Kav. I A	Pontianak Barat
27	Pusat Koperasi Simpan Pinjam Kalimantan Barat	Jl. Apel No. 6	Pontianak Barat
28	Koperasi Kredit Bukit Marakng Pembubaran SK 153 Tahun 2018 KUKM	Jl. Putri Dara Hitam, Gg. Pelita No. 27	Pontianak Kota
29	Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Keluarga Kudus	Jl. Karel Satsuit Tubun No. 2 B	Pontianak Selatan
30	Koperasi Simpan Pinjam Karya Ampuh Jaya	Jl. Apel No.6	Pontianak Barat
31	Koperasi Kredit Credit Union Stella Maris	JL. Gst Situt Mahmud No.80 Pontianak	Pontianak Utara
32	Koperasi Kredit CU Pancur Kasih	Jalan 28 Oktober Blok A No. 1-7	Pontianak Utara
33	Koperasi Credit Union Khatulistiwa Bakti	Jl. Zainuddin No 11	Pontianak Kota

Sumber : Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi

Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak adalah koperasi yang kegiatan usahanya pokok simpan pinjam selain itu koperasi ini memiliki usaha penunjang berupa kredit. Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak berdiri pada tahun 1987 dan saat ini sudah mempunyai anggota sebanyak 171 anggota dan beralamat Jl. Dr. Wahidin. S Komplek Sepakat Damai Blok E No. 19 Pontianak dengan perkembangan Koperasi sangat baik dilihat dibidang kelembagaan maupun dibidang usaha (keuangan) cukup berkembang,

maka masih perlu pembenahan untuk mencapai Koperasi yang tangguh dan mandiri.

Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak ini merupakan Koperasi yang awal anggotanya hanya sebatas para Karyawati dan istri pegawai di Dinas Koperasi saja. Seiring berjalannya waktu Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak ini mengalami perubahan dalam keanggotaanya sehingga menjadi lebih luas, yang dulu pada awalnya hanya sebatas para karyawati dan istri pegawai di Dinas Koperasi saja, dan sekarang karyawati-karyawati yang berdomisil di Pontianak dan diluar kota juga boleh, bahkan untuk saat ini pegawai-pegawai laki-laki pun boleh menjadi anggota koperasi dengan ketentuan dari pihak koperasi hanya 20% dari jumlah anggota. Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat ini tidak memiliki cabang.

Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat adalah koperasi simpan pinjam, maka setiap anggota harus berpartisipasi dalam kegiatan simpanan yang dibentuk Koperasi, yang meliputi simpanan pokok, simpan wajib, simpanan sukarela dan simpanan berjangka. Berdasarkan anggaran dasar Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak ini menetapkan untuk simpanan pokoknya sebesar Rp 1.000.000 merupakan simpanan yang pertama kali saat bergabung menjadi anggota, untuk simpanan wajib sebesar Rp 2.00.000 merupakan simpanan yang harus dibayar untuk semua anggota setiap bulan, dan simpanan sukarela merupakan simpanan yang jumlah dan waktunya tidak ditentukan.

Berdasarkan pasal 44 undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi dapat menghimpun dana dan

menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari anggota untuk anggotanya. Kegiatan simpan pinjam ini sangat diperlukan anggota koperasi yang memberikan manfaat diperoleh dalam rangka meningkatkan modal usaha para anggotanya, perluasan kesempatan berusaha tersebut ditunjukkan kegiatan usaha ekonomi produktif dan kreatif.

Berikut merupakan pertumbuhan anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak :

Tabel 1.2
Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak
Jumlah Anggota Keluar dan Masuk
Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Keluar	Anggota Masuk	%
2017	238	22	-	
2018	216	17	9	(9.24 %)
2019	208	40	3	(3.7%)
2020	171	-	-	(17,7%)

Sumber : Koperasi wanita kenanga sepakat Pontianak 2021

Berdasarkan data diatas diketahui jumlah anggota pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan anggota sebesar 9.24 %. Pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan anggota sebesar 3,7 %. Kemudian pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan yang sangat besar dari tahun ke tahun sebelumnya sebesar 17,7%. Di lihat dari keseluruhan jumlah anggota dari tahun 2017 - 2020 Koperasi Wanita Kenanga Sepakat ini mengalami penurunan sangat besar, hal ini disebabkan oleh karena adanya anggota yang pensiun, pindah domisili, meninggal dunia dan ditambah lagi karena dampak covid-19 banyak anggota yang memerlukan dana untuk mencukupi kebutuhannya sehingga mengambil keputusan untuk keluar agar bisa mendapatkan dana dari simpanannya.

Adapun data perkembangan jumlah asset dari Tahun 2017-2019 pada Koperasi wanita kenanga sepakat sebagai berikut :

Tabel 1.3
Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak
Jumlah Asset Tahun 2017-2020

No	Tahun	Asset (Rp)	%
1.	2017	11.354.328.918	
2.	2018	10.945.866.846	(3.60 %)
3.	2019	11.194.670.314	2.27 %
4.	2020	10.810.711.532	(3.42%)

Sumber : Koperasi wanita kenanga sepakat Pontianak 2021

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah asset dari Tahun 2017-2018 mengalami penurunan jumlah asset sebesar 3,60 %., pada tahun 2018-2019 jumlah asset mengalami peningkatan sebesar 2,27 %, Dan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan jumlah asset sebesar 3,42%. Perkembangan asset Koperasi Wanita Kenanga Sepakat mengalami penurunan dan kenaikan dari tahun ketahun.

Untuk perkembangan jumlah sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Wanita Kenanga Sepakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.4
Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak
Jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU)
Tahun 2017-2020

No	Tahun	Sisa Hasil Usaha (SHU)	%
1	2017	Rp. 1.292.127.447,00	
2	2018	Rp. 833.368.136,00	(35 ,5%)
3	2019	Rp. 757.668.080,00	(9 %)
4	2020	Rp.465.327.079,00	(38.5%)

Sumber : Koperasi wanita kenanga sepakat Pontianak 2021

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah sisa hasil usaha (SHU) pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan sebesar 35,5 %, pada

tahun 2018-2019 mengalami penurunan lagi sebesar 9 %. Dan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan yang sangat besar dibandingkan dari tahun ke tahun sebelumnya sebesar 38,5%. Perkembangan SHU mengalami penurunan hal ini tidak sesuai harapan dan keinginan, penyebab penurunan SHU pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak banyaknya anggota yang keluar sehingga pengurus harus menyelesaikan kewajibannya untuk mengembalikan simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Untuk perkembangan jumlah simpanan Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.5
Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak
Jumlah Simpanan dan Pinjaman
Tahun 2017-2020

Tahun	Simpanan Anggota (Rp)	%	Pinjaman Anggota (Rp)	%
2017	8.055.946.856		12.920.779.360	
2018	7.862.216.569	(2.4 %)	10.357.083.317	(19.84 %)
2019	8.028.655.835	2.11%	10.601.245.351	2.35 %
2020	7.805.065.935	(2.78%)	10.226.888.282	(3.53%)
Jumlah	31.751.885.195		44.105.996.310	

Sumber : Koperasi wanita kenanga sepakat Pontianak 2021

Berdasarkan data diatas jumlah perkembangan jumlah simpanan di Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan simpanan sebesar 2,4%, pada ditahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebesar 2,11%. Dan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan 2,78%. Sedangkan perkembangan jumlah pinjaman pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan sangat besar dari tahun ke tahun setelahnya 19,84%, pada tahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebesar 2.35%, dan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan lagi sebesar 3.53%.

Untuk perkembangan jumlah simpanan Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.6
Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak
Perkembangan Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, Simpanan Sukarela
dan Simpanan Berjangka
Tahun 2017-2020

Tahun	Simpanan Pokok (Rp)	%	Simpanan Wajib	%	Simpanan Sukarela (Rp)	%	Simpanan Berjangka (Rp)	%
2017	227.300.000		2.358.915.100		1.956.931.765		2.857.000.000	
2018	204.475.000	(10)	2.330.469.900	(1,2)	2.415.271.669	23,4	2.912.000.000	1,9
2019	199.400.000	(2,5)	2.549.498.600	9,4	2.257.757.235	(6,5)	3.022.000.000	3,8
2020	169.300.000	(15)	2.735.670.700	7,3	2.022.095.235	(10)	2.878.000.000	(4,8)
Jumlah	800.475.000		9.974.554.300		8.652.055.904		11.669.000.000	

Sumber : Koperasi wanita kenanga sepakat Pontianak 2021

Berdasarkan data diatas jumlah perkembangan simpanan pokok Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan sebesar 10%, ditahun 2018-2019 mengalami penurunan sebesar 2,5%, dan ditahun 2019-2020 mengalami penurunan lagi sebesar 15%. Simpanan wajib pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan sebesar 1,2%, ditahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebesar 9,4%, dan ditahun 2019-2020 mengalami kenaikan lagi sebesar 7,3%. Simpanan sukarela pada tahun 2017-2018 mengalami kenaikan sebesar 23,4%, ditahun 2018-2019 mengalami penurunan sebesar 6,5%, dan ditahun 2019-2020 mengalami penurunan lagi sebesar 10%. Simpanan berjangka pada tahun 2017-2018 mengalami kenaikan sebesar 1,9%, ditahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebesar 3,8%, dan ditahun 2019-2020 mengalami penurunan sebesar 4,8%.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Ibu Sri Hartini salah satu anggota Koperasi tersebut keluhan yang sering dialami diantaranya lamanya proses pencairan pinjaman bisa memakan waktu hingga 1 bulan, dan bagi anggota yang

sudah melakukan pinjaman tidak boleh melakukan pinjaman lagi setelah pinjaman sebelumnya selesai.

Bedasarkan data-data yang diuraikan diatas maka saya tertarik melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Yang Melakukan Pinjaman Pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota yang melakukan pinjaman pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak.

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 Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Kota Pontianak. Adapun variabel-variabel kualitas pelayanan yang digunakan adalah Menurut Lovelock, dkk (2010:155)

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Sedangkan variabel loyalitas anggota yang digunakan Menurut Griffin (2005) dalam Sangadji, Sopiah (2016:107)

1. Pelanggan berulang (*repeat*)
2. Melakukan pembelian secara teratur (*klien*),
3. Pendukung (*advocates*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak.

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 mengaplikasikan 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

Menurut Kotler (2005) dalam Sangadji, 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, Wirtz, dan Mussry (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 menyediakan prompt 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 Koperasi wanita kenanga sepakat 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, Wirtz dan Mussry (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, 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 asing.
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.

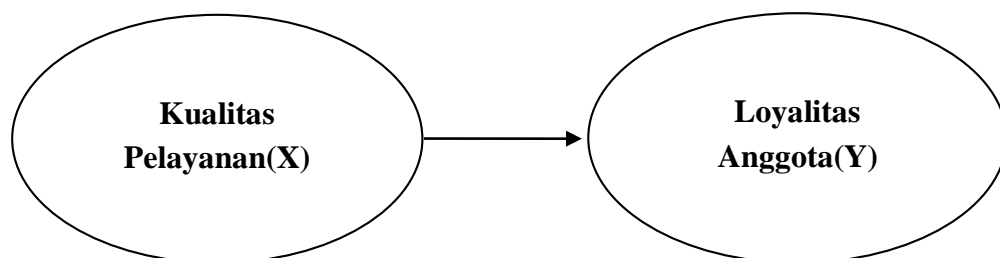
Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rini Dwiyani (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dan tinggi. Namun loyalitas nasabah dalam kategori sedang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufiq Risal (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. Hasil dari pengolahan data penelitian regresi linier sederhana $Y = 4,623 + 0,187X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota adalah 33,8%. Berdasarkan

uji t menunjukkan bahwa angka sig. alpha sebesar 0,000 dibawah 5% yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi Baytul Ikhtiar Kota Bogor. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel bebas menjelaskan variabel terikat sebesar 33,8%, sedangkan sisanya sebesar 66,2% dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini penulis tidak menjadi subjek penelitian.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Metode 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”.

Data primer dikumpulkan melalui :

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/keci”. Dalam penelitian ini saya mewawancarai Ibu Peni Widiarti selaku ketua koperasi dan ibu Sri Hartini selaku anggota koperasi.

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 Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Kota Pontianak yang menggunakan jasa pinjaman.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono(2016:137) “Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Peneliti mendapatkan data melalui hasil RAT (Rapat Anggota Tahun) dari tahun 2017 sampai dengan 2020. Peneliti

dianjurkan untuk melihat data sekunder yang tersedia agar dapat merumuskan masalah dan tujuan penelitian dengan lebih baik.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2016:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian kesimpulanya”. Populasi dalam penelitian ini adalah siklus anggota yang melakukan pinjaman dikoperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Sepakat Pontianak ditahun 2017 - 2020.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini, respondennya adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Kenanga Sepakat Pontianak, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Siregar (2014: 34). Sebagai berikut :

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

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

e = Jumlah kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penggunaan nilai e dalam penelitian ini adalah 10%.

$$n = \frac{171}{1 + (171 \cdot 0,10^2)}$$

$$n = \frac{171}{1 + (171 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{171}{1 + 1,71}$$

$$n = \frac{171}{2,71}$$

$$n = 63,099$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 63,099 responden. Namun untuk mempermudah penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden saja. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85)“menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Dalam hal ini penulis memberikan syarat:

1. Sudah menjadi anggota minimal 2 tahun
2. Sudah pernah menggunakan layanan jasa pinjaman minimal 2 kali

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 38) : “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.”

Operasional variabel adalah langkah yang harus dilakukan sebelum mengadakan penilaian dan penelitian, hal ini dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Operasional variabel ini diperlukan untuk menentukan

jenis, indikator, serta skala dari variabel yang terkait maka variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas (*Independent variable*)

Menurut Sugiyono (2016 : 39) : Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang diberi notasi tanda X.

b. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2016 : 39) : “Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota yang diberi notasi tanda Y.

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:93) : “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”.

Skala likert digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan atau tidak mendukung pernyataan. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan, sebagai berikut :

Tabel 1.7
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

Sumber : Sugiyono 2016

Dari tabel tersebut digunakan dalam pengisian kuesioner ada 2 tahapan pengisian yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas, pernyataan atau pertanyaan kuesioner tersebut sesuai dengan tahapan dalam kualitas pelayanan dan loyalitas.

6. Alat Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan metode statistik yang diolah menggunakan program SPSS 22. Analisis data dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas, analisis regresi linier

seederhana, 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 keahlian menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu baik satu atau seperangkat instrumen pengukuran untuk mengukur dengan tepat satu konsep studi yang akan diukur dan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan dalam instrumen adalah valid”.

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*.

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 reliabel 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 *reliable* jika *cronbach alpha* > 0,60.

b. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) “ Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai sig atau probabilitas $\geq 0,005$ maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai sig atau probabilitas $< 0,05$ maka dinyatakan berdistribusi tidak normal.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Gunawan (2016:205) “Jika pola hubungan hanya melibatkan satu variabel *predicator* 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 = Loyalitas Anggota

X = Kualitas Pelayanan

a dan b = (konstanta)

d. 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 diantara 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 :

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

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 1.8
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 (2016:189)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338) “koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh satu atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y(terikat)”. Dalam penelitian ini nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi dalam variabel tidak bebas (Y) tidak semata-mata 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 variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Gani dan Amalia (2015:143): ”Uji F dan *Goodnes 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 ini dilakukan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada produk jasa simpan pinjam Koperasi Wanita Kenanga Sepakat. Maka hipotesis yang diuji :

1) Menentukan Hipotesis :

Ho : Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Ha : Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

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 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 40-49 tahun, berjenis kelamin perempuan, pekerjaan PNS, memiliki penghasilan rata-rata Rp 4.000.000, – Rp 4.999.999.
2. Model persamaan regresi linier sederhana yang dapat dituliskan dalam bentuk persamaan *standardized* adalah sebagai berikut: $Y = 1.963 + 0.374X$. Dimana koefisien regresi *a* sebesar 1.963 menerangkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan 0 (nol), maka nilai loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Pontianak Yang Melakukan Pinjaman sebesar 1.963. Apabila nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar satu maka nilai loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Pontianak Yang Melakukan Pinjaman akan meningkat sebesar 0,374 satuan.
3. Nilai *R* sebesar 0,778 yang menunjukkan bahwa adanya korelasi kuat dan positif antara kualitas pelayanan (X) dan loyalitas anggota (Y).
4. Nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,606 atau 60,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas anggota) sebesar 60,6% sedangkan sisanya sebesar 39,4% 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 150.636, > F tabel 2,47, dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Pontianak.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga 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 Simpan Pinjam Wanita Kenanga Pontianak sehingga memberikan keuntungan bagi koperasi.
3. Koperasi Simpan Pinjam Wanita Kenanga Pontianak harus menanggapi dan melakukan tindakan yang cepat untuk menangani keluhan anggota seperti, Mempercepat pencairan dana pinjaman.

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
- Gani, Irwan, dan Siti Amalia. 2015, *Alat Analisis Data : Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi Dan Sosial*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan. 2017, *Statistika Inferensial*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Lovelock, dkk. 2010, *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi)* Erlangga, Jakarta.
- Muljono. 2012, *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rini Dwiyani. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil. Vol 10 (02), Oktober.
- Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Saripah, Hernawati. 2011, *Memfaatkan Koperasi dan UMKM; Tindak Lanjut Program PKH PNFI*, Penerbit April Media
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Taufiq Risal. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. Vol 1.