

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI WANITA KENANGA
(SIMPAN PINJAM) PONTIANAK**

SKRIPSI

**OLEH:
EWIN SETIAWAN
NIM. 131310352**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2017**

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sumber dari segala sesuatu. Sholawat dan salam kepada Rasulullah tercinta, Muhammad SAW, sang teladan dan pembawa pedoman kehidupan. Karena-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Semoga dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak yang membutuhkan dan pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

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

1. Bapak Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan motivasi dan dorongan bagi peneliti selama peneliti melakukan perkuliahan.
3. Bapak Fenni Supriadi, SE, MM, selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pimpinan Koperasi Wanita Kenanga Pontianak yang telah memperkenankan peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi yang dipimpinnya.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang selalu memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan yang lebih tinggi.
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan teman seangkatan yang sama-sama berjuang dalam menuntut ilmu.
8. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari kata sempurna, dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun dan memotivasi sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi peneliti.

Pontianak, Mei 2017

Peneliti

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas Anggota Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak dengan bentuk penelitian analisis deskriptif menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan syarat anggota minimal telah menggunakan jasa Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak lebih dari 1 Tahun, dan berusia lebih dari 18 Tahun.

Hasil persamaan regresi linier adalah $Y = 3,565 + 0,154 X$. Untuk hasil koefisien korelasi (r) menjelaskan bahwa nilai korelasinya sebesar 0,151 yang berarti kepuasan dan loyalitas anggota memiliki hubungan cukup rendah, sedangkan nilai dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,023 yang berarti pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota menggunakan jasa Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak adalah sebesar 2,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 97,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas Anggota.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Metode Penelitian	12
BAB II. LANDASAN TEORI	22
A. Koperasi	22
B. Jasa	25
C. Kepuasan Pelanggan	29
D. Loyalitas Pelanggan.....	31
E. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas	33
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A. Sejarah Koperasi Wanita Kenanga Pontianak	35
B. Visi Dan Misi Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.....	36
C. Logo	36
D. Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kenanga	37
E. Produk Koperasi Wanita Kenanga	45
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	49

A. Karakteristik Responden	49
B. Uji Instrumen	53
C. Analisis Regresi Linear Sederhana	57
D. Koefisien Korelasi Sederhana (r)	58
E. Koefisien Determinasi (R^2)	58
F. Uji Kelayakan Model	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Anggota Tahun 2013 s/d 2016.....	4
Tabel 1.2	Aset dan Sisa Hasi Usaha (SHU) Tahun 2013 s/d 2016	5
Tabel 1.3	Jumlah Simpanan dan Pinjaman Tahun 2013 s/d 2016	6
Tabel 1.4	Interpretasi Uji Korelasi	19
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota ...	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Instrumen Kepuasan	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Anggota	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Anggota	56
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	57
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Korelasi (r)	58
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka pemikiran	11
Gambar 3.1	Logo	36
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kenanga Pontianak	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	65
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	69
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Variabel X.....	73
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Y	78
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	81
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota	84
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	85
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Anggota	86
Lampiran 9. Hasil Regresi Linear Sederhana	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan koperasi di Indonesia mengalami pasang surut di dalam sejarahnya. Dalam perjalanannya, koperasi di Indonesia memiliki ruang lingkup usaha yang berbeda-beda dari waktu ke waktu bergantung pada kondisi lingkungan Bangsa Indonesia. Perkembangan koperasi Indonesia terjadi sesuai perubahan zaman dan kebutuhan. Dahulu koperasi hanya menekankan pada kegiatan simpan pinjam, kemudian berkembang menjadi koperasi serba usaha yang menyediakan barang-barang konsumsi. Koperasi Indonesia hingga kini mulai merambah pada penyediaan barang-barang untuk keperluan produksi.

Dalam perkembangan koperasi Indonesia, koperasi serba usaha melakukan langkah-langkah sebagai penyedia barang-barang keperluan produksi dengan kegiatan simpan pinjam. Koperasi serba usaha juga melakukan langkah-langkah sebagai penyediaan barang-barang untuk memenuhi keperluan konsumsi bersama dengan usaha simpan pinjam.

Selama ini tanpa disadari betapa besarnya peran koperasi di lingkungan tempat tinggal kita, bahkan mungkin kita tidak tahu bahwa sudah cukup banyak koperasi yang ada di lingkungan kita ini dan semakin hari banyak koperasi juga yang makin berkembang. Maka dari itu peran koperasi telah dinilai strategis memberi kesempatan luas bagi masyarakat menjalankan aktivitas ekonominya.

Berdasarkan Pasal 44 undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi dapat menghimpun dana dan menyalurkan melalui kegiatan usaha simpan pinjam untuk anggotanya, kegiatan simpan pinjam ini sangat diperlukan oleh anggota koperasi dan banyak manfaat yang diperolehnya dalam rangka meningkatkan modal usaha anggotanya.

Koperasi Wanita Kenanga Pontianak merupakan koperasi yang awalnya anggotanya hanya sebatas para istri pegawai dan karyawan dari Kantor Departemen Koperasi saja. Namun setelah mengadakan perubahan Anggaran Dasar maka keanggotaan Koperasi Wanita Kenanga menjadi lebih luas sehingga wanita-wanita yang berdomosili di Pontianak dan bahkan di luar kota juga boleh menjadi anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak. Koperasi Wanita Kenanga beralamat di Jalan Dr. Sutomo No.1 Pontianak, dengan Badan Hukum Nomor 295/BH/X Tanggal 15 April 1996, yang berdiri pada Tanggal 23 Oktober 1979 dengan nama “Kopwan Niaga Bhakti”, Kemudian pada Tanggal 15 April 1996 Kopwan Niaga Bhakti mengadakan perubahan anggaran dasar koperasi dan berganti nama menjadi “Koperasi Wanita Kenanga”. Usaha pokok Koperasi Wanita Kenanga Pontianak adalah simpan pinjam, usaha penunjangnya adalah perdagangan umum (kredit barang) dan pengadaan alat tulis kantor dan Foto Copy. Jumlah Pinjaman yang diberikan Koperasi Wanita Kenanga kepada anggotanya bisa mencapai Rp.50.000.000,00 dengan beban jasa bervariasi yaitu 2% untuk modal usaha dan 1,5% untuk keperluan konsumtif yang digunakan untuk biaya berobat dan biaya sekolah.

Adapun kewajiban anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak:

1. Membayar simpanan pokok sebesar Rp. 500.000,00
2. Membayar simpanan wajib Rp. 150.000,00

Hak anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak antara lain:

1. Mendapatkan pembagian sisa hasil usaha (SHU) sesuai dengan peran sertanya.
2. Mendapatkan pinjaman.
3. Mendapatkan bantuan bagi anggota yang sakit besar Rp. 400.000,00
4. Mendapatkan jaminan atau asuransi.

Adapun persyaratan untuk menjadi anggota Koperasi Wanita Kenanga sangat mudah, yakni hanya dengan menyerahkan foto copy KTP dan membayar simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan suka rela.

Koperasi Wanita Kenanga Pontianak dalam menjalankan kegiatan simpan pinjam tentu saja mengalami pertumbuhan dan penurunan jumlah anggota. Pertumbuhan dan penurunan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak
Perkembangan Jumlah Anggota
Tahun 2013 - 2016

Tahun	Jumlah Anggota Tahun sebelumnya (Orang)	Masuk (Orang)	Keluar (Orang)	Jumlah Anggota (Orang)
2013	286	30	19	267
2014	267	35	29	273
2015	273	3	11	265
2016	265	0	2	263

Sumber: Koperasi Wanita Kenanga Pontianak Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak yang masuk dan keluar mengalami fluktuasi. jumlah anggota yang masuk mengalami turun dan naik, adapun anggota yang keluar dikarenakan meninggal dan pindah kerja, pada Tahun 2014 anggota yang masuk naik sebesar 16,7% dibandingkan dengan Tahun 2013, sedangkan pada Tahun 2015 turun sebesar 91,4 % dibandingkan pada Tahun 2014, sedangkan pada Tahun 2016 menurun sebesar 100% dibandingkan Tahun 2015. Persentase anggota yang keluar juga mengalami turun dan naik, Pada Tahun 2014 naik sebesar 52,6% dibandingkan dengan Tahun 2013, sedangkan pada Tahun 2015 turun sebesar 62,1% dan pada Tahun 2016 menurun sebesar 81,8% dibandingkan Tahun 2015.

Keluhan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus dan anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak adalah adanya beberapa keluhan anggota terkait dengan kecepatan pelayanan berupa lambatnya pelayanan yang diperoleh anggota saat diperlukan, area parkir yang luas tetapi kondisi letak kendaraan tidak beraturan dan kemampuan karyawan koperasi seperti kurangnya keterampilan dalam memberikan informasi mengenai koperasi. Keluhan anggota lainnya berupa, ketepatan waktu pelayanan, jalinan komunikasi dan hubungan koperasi dengan anggota Koperasi Wanita Kenanga, dan fasilitas koperasi tidak mempunyai ruang tunggu yang nyaman untuk anggota. Kurangnya kesetiaan atau kurang puasnya anggota bisa dikarenakan oleh kurang efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

Dalam menjalankan simpan pinjam tidak hanya terjadi pertumbuhan dan penurunan pada jumlah anggota koperasi, tetapi juga terjadi pertumbuhan dan penurunan pada asset dan sisa hasil usaha (SHU) setiap tahunnya. Pertumbuhan dan penurunan tersebut bisa kita lihat pada Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.2
Koperasi Wanita Kenanga Pontianak (Simpan pinjam)
Aset dan Sisa Hasil Usaha (SHU)
Tahun 2013 - 2016

Tahun	Aset (Rp)	Naik/ Turun (%)	SHU (Rp)	Naik/ Turun (%)
2013	11.049.340.373		1.690.212.472	

2014	12.887.483.329	0,166	1.828.176.970	0,081
2015	12.428.807.890	(0,035)	1.540.645.050	(0,155)
2016	13.101.125.139	0,054	1.477.580.032	(0,040)

Sumber: Koperasi Wanita Kenanga Pontianak Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.2, aset dan sisa hasil usaha Koperasi Wanita Kenanga Pontianak juga mengalami turun dan naik, aset mengalami kenaikan sebesar 0,166% pada Tahun 2014 dibandingkan Tahun 2013, dan pada Tahun 2015 mengalami penurunan aset sebesar 0,035% dibanding Tahun 2014 dan pada Tahun 2016 aset mengalami peningkatan 0,054% dibanding Tahun 2015, sedangkan pada sisa hasil usaha (SHU) juga mengalami turun dan naik, Persentase sisa hasil usaha pada Tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 0,081 % dibandingkan pada Tahun 2013, sedangkan pada Tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 0,155%, kemudian di Tahun 2016 menurun lagi sebesar 0,040 dibanding Tahun 2015.

Adapun perubahan simpanan dan pinjaman Koperasi wanita kenanga dapat dilihat dari Tabel 1.4 berikut:

Tabel 1.3
Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak
Jumlah Simpanan Dan Pinjaman
Tahun 2013 - 2016

Tahun	Simpanan	Naik/ Turun (%)	Pinjaman Akumulatif	Naik/ Turun (%)
2013	Rp. 4.180.849.506,00		Rp. 6.950.986.310,00	

2014	Rp. 5.510.272.041,00	0,317	Rp. 8.290.532.021,00	0,192
2015	Rp. 4.837.965.197,00	(0,122)	Rp. 7.475.527.430,00	(0,098)
2016	Rp. 5.436.182.757,00	0,123	Rp. 8.051.832.341,00	0,007

Sumber: Koperasi Wanita Kenanga Pontianak Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, persentase simpanan Tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 0,317% dari Tahun 2013 dan persentase pinjaman Tahun 2014 terjadi kenaikan sebesar 0,192% dari Tahun 2013. Persentase simpanan pada Tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 0,122% dari Tahun 2014 dan persentase pinjaman Tahun 2015 juga mengalami penurunan sebesar 0,098% dari Tahun 2014, sedangkan di Tahun 2016 meningkat 0,0123% dari Tahun 2015 dan persentase pinjaman Tahun 2016 meningkat 0,007% dari Tahun 2015.

Berdasarkan data di atas, di mana jumlah anggota, aset, sisa hasil usaha (SHU) dan jumlah simpanan dan pinjaman anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak mengalami Fluktuasi dan cenderung mengalami penurunan dari Tahun 2013 sampai 2015 yang berarti ada kecenderungan bahwa anggota koperasi tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan koperasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.

B. Permasalahan

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.

C. Pembatasan Masalah

Agar analisis dan pembahasan yang akan dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang hendak tercapai, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada variabel-variabel kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak. Variabel-variabel kepuasan yang digunakan adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Sedangkan variabel-variabel loyalitas anggota koperasi yang digunakan adalah komitmen yang kuat untuk selalu menjadi anggota koperasi dalam arti kesediaan merekomendasikan koperasi kepada orang lain, selalu mengikuti perkembangan informasi tentang koperasi, bersedia untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti dalam hal pembiayaan yang ditetapkan koperasi, dan selalu menceritakan hal-hal positif dan menjalin hubungan baik dengan koperasi.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam praktek yang sesungguhnya, dan mengembangkan kemampuan penulisan dalam berfikir secara ilmiah.

2. Bagi Koperasi

Penelitian dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi manajemen Koperasi Wanita Kenanga Pontianak, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggota koperasi agar merasa puas dengan kinerja koperasi dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap koperasi.

3. Bagi Almamater

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian terhadap masalah bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi.

F. Kerangka Pemikiran

Koperasi adalah badan usaha yang mampu bertahan dalam krisis ekonomi meskipun dalam memasuki era globalisasi seperti saat ini perlu adanya pembenahan manajemen usahanya. Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang dapat menggambarkan organisasi kerja sama (gotong royong) untuk mengangkat derajat dan martabat anggota, dan sekaligus meningkatkan kesejahteraannya melalui kerja sama yang tidak mengejar keuntungan seperti halnya pada Perseroan Terbatas dan sejenis.

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam membentuk kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan yang mampu melebihi harapan pelanggan akan membuat mereka puas. Sebaliknya, jika perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

pelanggan, maka akan menyebabkan tidak puas dan memungkinkan mereka untuk beralih ke perusahaan pesaing yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun kepuasan konsumen menurut Philip Kotler (2013: 35): “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Dari Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Apabila kinerja sama dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas, Apabila kinerja di atas harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Philip Kottler (2008: 56) terdiri dari:

1. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Jaminan

Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empati

Empati yaitu kesedian memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing masing pelanggan.

5. Berwujud

Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.

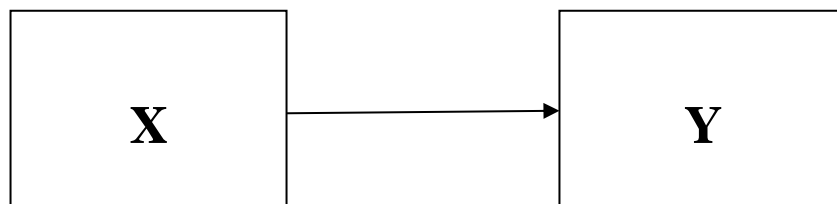
Salah satu dampak dari adanya kepuasan pelanggan adalah loyalitas.

Loyalitas merupakan dampak jangka panjang yang ditimbulkan dari pelanggan yang puas. Sumarwan dkk (2011: 230) mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai: “Konsumen merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau digunakan, dan membeli ulang untuk tersebut”. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas terbentuk dari pelanggan yang puas dengan produk atau merek yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen, sehingga mereka akan membeli dan menggunakan kembali produk tersebut dalam jangka waktu yang lama. Dengan kata lain, bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan dengan loyalitas.

Indikator dari loyalitas pelanggan menurut Philip Kotler dan Keller (2008: 57) adalah *Repeat Purchase* (Kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Referall* (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X = Kepuasan anggota koperasi (variabel bebas), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Y).

Y = Loyalitas anggota koperasi (variabel terikat), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

G. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011: 92) penelitian deskriptif adalah: “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Jenis metode deskriptif yang digunakan adalah metode *survey*, Menurut Sumarwan dkk (2011: 32): “Survei adalah suatu desain penelitian yang mengumpulkan data dari sejumlah sampel responden yang dipilih dari populasi” Oleh karena itu, dengan menggunakan metode *survey*, maka data dalam penelitian ini digumpulkan dengan menggunakan instrument kuesioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak sebagai responden. informasi tersebut diperoleh melalui:

1). Observasi

Observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan dan pelaksanaan simpan pinjam di Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

2). Wawancara

Wawancara yaitu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan, karyawan dan anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen-dokumen dari Koperasi Wanita Kenanga Pontianak, dan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Provinsi Kalimantan Barat.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2013: 119) adalah: “Wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak, yang sekarang berjumlah 263 anggota yang masih aktif yang menggunakan jasa dan layanan koperasi.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 120) sampel adalah: “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Survei Sampel adalah suatu prosedur di mana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dalam Sugiyono (2011: 87) sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{263}{1 + 263 (0,05)^2} = 99,62 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Dari 100 orang sebagai sampel, maka untuk menentukan siapa saja yang akan diambil sebagai sampel ditentukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak yang sudah menjadi anggota lebih dari 1 tahun.

4. Variabel penelitian dan Skala pengukuran

Variabel penelitian menurut Nazir (2011: 124) adalah: “Konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai”. Dari pengertian tersebut, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri 2 (dua) yaitu:

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*) dan diberi symbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota koperasi yang diukur melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan berwujud.

b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dan diberi simbol Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota koperasi yang diukur melalui komitmen yang kuat untuk selalu menjadi anggota koperasi dalam arti kesediaan merekomendasikan koperasi kepada orang lain, selalu mengikuti perkembangan informasi tentang koperasi, bersedia untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti dalam hal pembiayaan yang ditetapkan oleh

koperasi, dan selalu menceritakan hal positif dan menjalin hubungan baik dengan koperasi.

Adapun untuk mengukur kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak digunakan skala likert, yaitu suatu skala yang menunjukkan persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 (lima) kategori jawaban sebagai berikut:

1. Jawaban kepuasan anggota koperasi terdiri dari Sangat Puas (SP) diberi skor 5, Puas (P) diberi skor 4, Kurang Puas (KP) diberi skor 3, Tidak Puas (TP) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1.
2. Jawaban loyalitas anggota koperasi terdiri dari sangat Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Kurang Setuju (KS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

5. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1). Uji validitas

Menurut Sumanto (2014: 78), validitas adalah: “Tingkat di mana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur”. Pengujian validitas instrumen yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pertanyaan (item) dengan skor totalnya. Validitasnya dibandingkan dengan nilai korelasi hitung (r_{hitung}) dengan r_{tabel} . Dengan tingkat signifikansi (α) 5% (0,05), dengan jumlah responden (n) = 100, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai-nilai $r_{product\ moment}$ baris $N = 100$ adalah sebesar 0,325. Kriteria kepuasan dan loyalitas validitas adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Korelasi *product moment* menunjukkan besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Uji

validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 18.

2). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuesioner) dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas atau kepuasan anggota dengan variabel terikat atau loyalitas anggota, menurut Sugiyono (2013: 220): “Dikatakan reliabilitas jika nilai koefisien reliabilitas minimal 0,60”.

b. Analisis Kuantitatif

1). Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, Menurut Sugiyono (2011: 261): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi sederhana (*simple regression*). Analisis regresi sederhana pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Loyalitas anggota koperasi

X = Kepuasan anggota koperasi

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk mendapatkan nilai *a* dan *b* digunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y_i)(\sum x_i^2) - (\sum x_i)(\sum x_i y_i)}{(n \sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

$$b = \frac{(n \sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{(n \sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

2). Analisis Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui pola dan keeratan hubungan antara kepuasan anggota dan loyalitas anggota dalam memilih jasa Koperasi Wanita Kenanga Pontianak. Koefisien korelasi sering dilambangkan dengan huruf (*r*). Koefisien korelasi dinyatakan dengan bilangan, bergerak antara 0 sampai +1 atau 0 sampai -1. Notasi positif (+) berarti hubungan antara kedua variabel searah (*positive correlation*), jika variabel satu naik

maka variabel yang lain juga naik. Notasi negatif (-) berarti kedua variabel berhubungan terbalik (*negative correlation*), artinya kenaikan satu variabel akan dibarengi dengan penurunan variabel lainnya.

Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat korelasi yang diperoleh sesuai dengan tabel 1.5 berikut:

Tabel 1.4
Interpretasi Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,21$	Cukup rendah

Sumber: Sugiyono (2014:231)

3). Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Pada intinya koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen/bebas dalam menerangkan variasi variabel dependen/terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1) "Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data rentan waktu (*time*

series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS versi 18.0.

4). Uji Kelayakan Model (Uji F)

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

Langkah pengujian selanjutnya sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis:

H_o : Artinya model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

H_a : Artinya model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

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

c. Menentukan kriteria keputusan: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_o

ditolak dan H_a diterima, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin wanita, berumur antara 40 sampai dengan 44 tahun, berstatus kawin, berpendidikan Sekolah Menengah Atas, bekerja sebagai PNS, berpendapatan rata-rata per bulan antara Rp. 2.500.000,00 sampai dengan Rp. 2.900.000,00, dan sudah menjadi anggota koperasi selama 12 sampai dengan 19 tahun.
2. Dari hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 3,565 + 0,154X$$

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi *standardized* adalah sebagai berikut:

- 1). Nilai Konstanta (a) sebesar 3,565 menerangkan bahwa apabila kepuasan bernilai nol, maka loyalitas pelanggan menggunakan jasa Koperasi Wanita Kenanga sebesar 3,565.

2). Apabila kepuasan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas pelanggan menggunakan jasa Koperasi Wanita Kenanga akan meningkat sebesar 0,154 satuan.

b. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana (r)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai r atau koefisien korelasinya sebesar 0,154, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak adalah cukup rendah karena nilai intervalnya berada di antara 0.00 – 0.21.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Dari penelitian hasil koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,023 (2,3%). Nilai ini juga dapat dicari dengan menggunakan rumus $KD = r^2 \times 100\% = 2,3\%$. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota sebesar 2,3%, sedangkan sisanya sebesar 97,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Dari uraian sebelumnya menunjukkan bahwa nilai F hitung $2,294 < F$ tabel 3,94, dan memiliki nilai signifikan $0,133 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.

Berdasarkan penjelasan tersebut menggambarkan bahwa tidak hanya kepuasan yang mempengaruhi loyalitas anggota, terbukti dari penjelasan sebelumnya bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas sangat lemah, oleh karena itu masih banyak variabel - variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel lain yang juga dapat mempengaruhi loyalitas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka diajukan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

- 1) Koperasi harus terus menerus dapat mempertahankan kualitas pelayanannya kepada anggota koperasi agar mereka puas dengan layanan yang diberikan, sehingga dalam jangka panjang mereka akan loyal kepada koperasi, hal ini dilakukan karena mempertahankan anggota koperasi untuk tetap menggunakan jasa koperasi lebih sulit dibandingkan dengan mencari anggota baru apalagi dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin kompetitif saat ini.
- 2) Koperasi harus lebih responsif menangani setiap keluhan anggota koperasi agar mereka merasa selalu diperhatikan oleh koperasi, sehingga mereka akan merasa puas dan loyal kepada koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moh Nazir. 2011. *Metode Penelitian*, Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Natawiria, Asep Suryana, dan Riduan. 2010. *Statistika Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid II, Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.
- Slamet, Franky. 2008. *Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*, Jurnal Manajemen, Tahun XII, No. 02 hal. 213-220.
- Subandi. 2010. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Praktik*, Cetakan ke-2, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistik untuk Penelitian*, CV Alfabet, Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, CV Alfabeta, Bandung.
- _____. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang dkk. 2011. *Riset Pemasaran Dan Konsumen*, Bogor: IPB Press.
- Sumanto, 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Akademic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 44 Nomor 25 Tahun 1992 Tentang *Perkoperasian*.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

**“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
KOPERASI WANITA KENANGA (SIMPAN PINJAM) PONTIANAK”**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul di atas, maka dengan hormat saya :

Nama : Ewin Setiawan
NIM : 131310352
Program study : Manajemen (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang di ajukan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Daftar pertanyaan yang di ajukan ini berisi tentang kualitas kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Wanita Kenanga Pontianak.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata hanya untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1) Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Akhir Kata, saya mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pertanyaan ini.

Hormat saya,

Ewin Setiawan

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data dari Bapak/Ibu pada bagian data responden sesuai kondisi yang sebenarnya.
2. Isilah jawaban atas setiap pertanyaan yang disediakan dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom yang telah disediakan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan.
3. Pilihan jawaban atas pertanyaan yang di ajukan terdiri dari :
 - a. Kepuasan Anggota Koperasi (Skor)
 - 1). Sangat Puas (SP) = 5
 - 2). Puas (P) = 4
 - 3). Kurang Puas (KP) = 3
 - 4). Tidak Puas (TP) = 2
 - 5). Sangat Tidak Puas (STP) = 1
 - b. Loyalitas Anggota (Skor)
 - 1). Sangat Setuju (SS) = 5
 - 2). Setuju (S) = 4
 - 3). Kurang Setuju (KS) = 3
 - 4). Tidak Setuju (TS) = 2
 - 5). Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
4. Atas kesediaan dan bantuan dalam menjawab kuesioner ini saya ucapkan banyak terimakasih.

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Status Perkawinan :
6. Pendidikan :

7. Pekerjaan :

8. Pendapatan Per bulan :

9. Lama Menjadi Anggota :

III. Pertanyaan Kepuasan Anggota Koperasi:

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
A.	Keandalan					
1.	Kecepatan dalam proses pencairan pinjaman dari Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
2.	Keteraturan jadwal kerja Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
3.	Pengetahuan dan keterampilan karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi.					
B.	Daya Tanggap					
4.	Kemudahan anggota mengajukan keluhan pada Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
5.	Kecepatan karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak mengantisipasi keluhan anggota.					
6.	Tindakan karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak yang cepat dan tanggap pada saat anggota Koperasi membutuhkan bantuan.					
C.	Jaminan					
7.	Sikap ramah dan sopan karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi.					

8.	Jaminan Keamanan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak .					
9.	Kejujuran karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi.					
D. Empati						
10.	Jalinan komunikasi dan hubungan antara Koperasi Wanita Kenanga Potianak dengan anggota koperasi.					
11.	Perhatian individu dari Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak kepada anggota koperasi tanpa membedakan status social.					
12.	Kemampuan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak dalam memahami kebutuhan anggota koperasi.					
E. Berwujud						
13.	Kebersihan dan kerapian ruangan kantor Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
14.	Ketersediaan tempat parker yang luas dan aman di Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
15.	Kerapian berpakaian karyawan Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
16.	Menyediakan fasilitas seperti kursi dan ruang tunggu yang nyaman untuk anggota Koprasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					

IV. Daftar Pertanyaan Loyalitas Anggota

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS

1.	Selalu menggunakan jasa Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
2.	Memberikan info yang positif tentang Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
3.	Tetap menggunakan jasa dari Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak meskipun ada penawaran dari koperasi simpan pinjam lainnya.					
4	Mereferensikan keteman serta keluarga untuk menjadi anggota Koperasi Wanita Kenanga (Simpan Pinjam) Pontianak.					
5	Selalu menceritakan hal-hal yang positif tentang Koperasi Wanita Kenanga Pontianak					

Lampiran 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Umur	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan Perbulan	Lama Menjadi Anggota
1	Agus SAusanti	Jl. P. Natakusuma Gg. Jambi 9	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	10
2	Julia	Jl. Sungai Raya Dalam	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	9
3	Sri Mulyani	Jl. Purnama Permai Jalur II	Wanita	50	Kawin	SMA	PNS	3.200.000	19
4	Sri Lestari	Jl. Purnama Permai Jalur II	Wanita	40	Kawin	SMA	Swasta	2.500.000	10
5	Nety	Jl. Purnama Permai Jalur II	Wanita	45	Kawin	SMA	Swasta	2.500.000	7
6	Kristina Simbolon	Jl. M. Sohor Komp	Wanita	42	Kawin	Sarjana	PNS	3.500.000	8
7	Leni Jumiati	Jl. Atot Mahmmud Komp. Sejahtera Asri	Wanita	31	Kawin	SMA	Swasta	2.500.000	7
8	Lilian Priyani	Jl. Sungai Raya Dalam	Wanita	30	Kawin	SMA	Swasta	2.500.000	8
9	Renifa Kalbareta	Jl. Dr. Wahidin Komplek Batara indah	Wanita	50	Kawin	Sarjana	PNS	3.800.000	19
10	Royani	Jl. Prof. M. Yammin	Wanita	35	Kawin	Sarjana	Swasta	2.700.000	9
11	Fitri Lestari	Jl. Wahidin Komplek Koperasi	Wanita	35	Kawin	Diploma	Swasta	2.500.000	9
12	Sudung Manulang	Jl. Ampera Komplek Ari Karya I	Wanita	36	Kawin	Sarjana	Swasta	2.700.000	10
13	Sutinah	Jl. P. h. Husen Komp. Pemda Jalur I	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	3.000.000	14
14	Nurabidah	Jl. HR. A. Rahman	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	12
15	Silvana Sinaga	Jl. H. Rais Rahman	Wanita	35	Kawin	Sarjana	PNS	3.300.000	9
16	Madaresita	Jl. H. Rais A.	Wanita	32	Kawin	Sarjana	PNS	3.100.	8

		Rahman						000	
17	Rupina Banang	Jl. H. Rais A. Rahman Gg. Kini Balu	Wanita	36	Kawin	Diploma	Swasta	2.600.000	10
18	Agustina Gultom	Jl. Alianyang	Wanita	31	Kawin	Diploma	Swasta	2.600.000	7
19	Sri Rahayu	Jl. Jeruju Gg. Lamtoro	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	13
20	Suhartini	Jl. Danau Sentarum	Wanita	47	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	14
21	Melly Kusnayuni	Jl. RE. Martadinata	Wanita	32	Kawin	Diploma	Swasta	2.500.000	7
22	Evi Tanderi	Jl. Sungai Raya Dalam	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	12
23	Sutinah	Jl. Komyos Sudarso	Wanita	45	Kawin	Sarjana	PNS	2.900.000	14
24	Tuty	Jl. Paris II	Wanita	40	Kawin	Sarjana	PNS	2.800.000	11
25	Nurpiah	Jl. HM. Suwignyo Gg. Arafah	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	13
26	Septi	Jl. HM. Suwignyo Gg. Arafah	Wanita	44	Kawin	SMA	Swasta	2.700.000	11
27	Syafariah	Jl. HM. Suwignyo	Wanita	47	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	15
28	Nurmala	Jl. Ilham	Wanita	34	Kawin	Sarjana	Swasta	2.600.000	9
29	Vika	Jl. Alianyang Gg. Deliama	Wanita	44	Kawin	SMA	PNS	3.000.000	12
30	Ida Isnaini	Jl. Gusti Hamzah	Wanita	38	Kawin	Sarjana	PNS	2.800.000	9
31	Adawiyah	Jl. Tebu Gg. Teguh Karya	Wanita	36	Kawin	Diploma	Swasta	2.500.000	8
32	Rosefine	Jl. Dr. Wahidin S	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	3.000.000	16
33	Ratna	Jl. Dr. Wahidin S Komplek Batara Indah	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	15
34	Rusmini	Jl. Suwignyo Komplek Citra Indah 1	Wanita	39	Kawin	Diploma	Swasta	2.700.000	10
35	Linawati	Jl. H. Rais A. Rahman	Wanita	47	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	14
36	Zainab Sani	Jl. Purnama Agung	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	16
37	Mariani	Jl. Pangeran Natakusuma	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	13
38	Nurmila	Jl. Jend.Urif	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	2.900.	16

								000	
39	Wirda ningsih	Jl. Adi Sucipto Gg. Sepakat 1	Wanita	32	Kawin	Sarjana	Swasta	2.500. 000	8
40	Saenah	Jl. Dr. Wahidin S Gg. Uray Pandang	Wanita	38	Kawin	Diploma	Swasta	2.600. 000	9
41	Jumi	Jl. Prop. M Yamin	Wanita	36	Kawin	Diploma	Swasta	2.500. 000	8
42	Yusnaniar	Jl. HM Suwignyo	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.800. 000	14
43	Rukiah	Jl. HM Suignyo Gg. Arafah	Wanita	37	Kawin	Sarjana	Swasta	2.600. 000	11
44	Sartini	Jl. Tanjung Raya	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	12
45	Heli Agustinah	Jl. H. Rais A. Rahman	Wanita	40	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	10
46	Wati	Jl. Sungai Raya Dalam	Wanita	41	Kawin	Sarjana	PNS	2.900. 000	9
47	Nurhayati	Jl. HM Suwignyo	Wanita	39	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	8
48	Yuni Indri	Jl. RE Martadinata	Wanita	34	Kawin	Diploma	Swasta	2.700. 000	8
49	Maryati	Jl. Adisucipto	Wanita	47	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	14
50	Henny Irawati	Jl. U. Surapati	Wanita	38	Kawin	Sarjana	PNS	2.600. 000	10
51	Lilis Servia	Jl. Sungai Raya Dalam	Wanita	46	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	10
52	Rini Herwita	Jl. Adi Sucipto	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	13
53	Murdifah	Jl. Ujung Pandang	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	15
54	Waginem	Jl. Prof. M Yamin Gg. Morodadi	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	12
55	Widatun	Jl. Parit H. Husin	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	14
56	Sabariah	Jl. Paris II Gg. Wisuda	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.800. 000	12
57	Sofie	Jl. Huslim Hamzah	Wanita	49	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	16
58	Nora	Jl. Karya Baru	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	15
59	Sarni	Jl. Arteri Supadio	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	13
60	Fatmawati	Jl. H. R. A Rahman	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	15
61	Sy.Lilis	Jl. Karya Indah	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	15

62	Marita	Jl. Sui Jawi Dalam	Wanita	39	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	10
63	D. Yuli S	Jl. Cendana	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	14
64	Jamiah	Jl. Sui Raya Dalam	Wanita	49	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	16
65	Juniarsih	Jl. Serdam Komplek. Bumibatara	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	13
66	Ester	Jl. Karna Sosial	Wanita	43	Kawin	Sarjana	PNS	2.900.000	14
67	Dwi Utami	Jl. Perdan Komp. Bali Agung	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	12
68	Nurhayati	Jl. Ampera Komp. Ari Karya	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	15
69	Syarifatul	Jl. Ilham	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	16
70	Sukatri	Jl. Danau Sentarum	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	12
71	Yudanur	Jl. Dr Wahidin Komp. Bataro Indah	Wanita	49	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	10
72	Yulia Ariani	Jl. Umat Thalip	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	16
73	Deviana	Jl. Dr. Wahidin Gg. Batas Pandang	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	13
74	Zuliana	Jl. Dr. Wahidin Komp. Koperasi Sepakat	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	14
75	Sri Hartini	Jl. Prof M Yamin Gg. Morodadi	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.800.000	14
76	Sujaryanti	Jl. Dr. Wahidin Komp. Batara Indah	Wanita	47	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	15
77	Sulastri	Jl. Hasim Ahmad	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.900.000	15
78	Zuraidah	Jl. Kota Baru Gg. Widodo	Wanita	49	Kawin	SMA	Swasta	2.500.000	17
79	Sy. Nora	Jl. Tanjung Raya I	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	13
80	R.F. Ayu	Jl. H. Sirad	Wanita	44	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	15
81	Rusnani	Jl. Suwignyo Gg. Alkorim	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.700.000	15

82	Ruminsar	Jl. Dr. Wahidin Gg. Sepakat 6	Wanita	40	Kawin	SMA	Swasta	2.700. 000	14
83	Sundari	Jl. Kota Baru Komp. Ilham Permai	Wanita	50	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	19
84	Milyarni	Jl. Sui Jawi Gg. Waspada III	Wanita	44	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	15
85	Wiwik	Jl. sui Jawi Gg. Cengkeh	Wanita	48	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	17
86	Narasari Arani	Jl. Tabrani Ahmad Komp. Mandau Permai	Wanita	41	Kawin	Sarjana	PNS	3.700. 000	13
87	Peni	Jl. Dr Wahidin S	Wanita	41	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	12
88	Punguan S	Jl. Tabrani Ahmad	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	15
89	Ida Hazizah	Jl. Hm Suwugnyo	Wanita	45	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	15
90	Indrawati	Jl. Dr Wahidin Komp. Mitra utama	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	13
91	Iim Muslim	Jl. Perdamaian	Wanita	40	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	11
92	Jamilah	Jl. Tanjung Raya II	Wanita	42	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	10
93	Mariaty	Jl. Madura	Wanita	40	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	12
94	Bubun	Jl. Prof M Yamin	Wanita	43	Kawin	Sarjana	PNS	3.700. 000	13
95	Eka SusilaWati	Jl. Kota Baru Komp. Ilham	Wanita	44	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	12
96	Siti Hariningsih	Jl. Perummas I	Wanita	46	Kawin	SMA	PNS	2.900. 000	13
97	Sariningsih	Jl. R E Martadinata	Wanita	43	Kawin	SMA	PNS	2.700. 000	13
98	Asbani	Jl. Ampera Komp. Ari Karya VII	Wanita	50	Kawin	Sarjana	PNS	3.800. 000	18
99	Anita Napitupulu	Jl. Dr. Wahidin S Komp.Sepakat	Wanita	43	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	14
100	Asnawati	Jl. Tanjung Raya I	Wanita	40	Kawin	Sarjana	PNS	2.700. 000	12

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI VARIABEL KEPUASAN

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL	RATA-RATA
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4,94
2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71	4,44
5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	66	4,13
6	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	73	4,56
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
8	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
9	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71	4,44
10	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
11	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
12	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60	3,75
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	3,81
14	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	59	3,69
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	77	4,81
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4,00
17	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63	3,94
18	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	73	4,56
19	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	67	4,19
20	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4,19
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4,94

22	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
24	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71	4,44
25	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	66	4,13
26	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	73	4,56
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
28	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
29	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71	4,44
30	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	65	4,06
31	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
32	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60	3,75
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	3,81
34	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	60	3,75
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	77	4,81
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4,00
37	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63	3,94
38	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	73	4,56
39	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	67	4,19
40	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4,19
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4,94
42	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
43	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
44	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71	4,44
45	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	66	4,13

46	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	73	4,56
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
48	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
49	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71	4,44
50	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
51	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
52	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60	3,75
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	3,81
54	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	58	3,63
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	77	4,81
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4,00
57	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63	3,94
58	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	73	4,56
59	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	67	4,19
60	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4,19
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4,94
62	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
63	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
64	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71	4,44
65	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	66	4,13
66	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	73	4,56
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
68	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
69	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71	4,44

70	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
71	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	61	3,81
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	3,81
74	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	59	3,69
75	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	77	4,81
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4,00
77	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63	3,94
78	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	73	4,56
79	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	67	4,19
80	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4,19
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4,94
82	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
83	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
84	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71	4,44
85	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	66	4,13
86	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	73	4,56
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
88	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4,25
89	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71	4,44
90	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	64	4,00
91	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66	4,13
92	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	59	3,69
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61	3,81

94	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	59	3,69
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	77	4,81
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4,00
97	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63	3,94
98	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	73	4,56
99	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	67	4,19
100	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67	4,19

LAMPIRAN 4

REKAPITULASI VARIABEL LOYALITAS ANGGOTA

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	5	5	5	5	25	5
2	4	4	4	5	5	22	4.4
3	4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	4	4	5	4	21	4.2
5	5	4	4	4	5	22	4.4
6	4	5	4	5	4	22	4.4
7	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	4	4	5	21	4.2
9	5	5	4	5	4	23	4.6
10	5	4	4	4	4	21	4.2
11	5	4	4	4	4	21	4.2
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	4	4	4	20	4
14	5	5	5	5	5	25	5
15	5	5	4	5	5	24	4.8
16	4	4	4	4	4	20	4
17	4	5	5	5	5	24	4.8
18	5	5	4	5	5	24	4.8
19	5	4	4	4	4	21	4.2
20	5	5	5	5	5	25	5
21	4	5	5	5	5	24	4.8
22	5	5	5	5	4	24	4.8
23	5	5	5	5	5	25	5
24	5	4	5	5	5	24	4.8
25	5	5	5	4	5	24	4.8
26	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	5	21	4.2
28	4	4	4	4	5	21	4.2
29	5	4	4	4	4	21	4.2
30	5	4	4	5	4	22	4.4
31	5	5	4	5	4	23	4.6
32	5	5	4	5	4	23	4.6
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	5	3	4	5	21	4.2
35	4	4	3	4	5	20	4

36	4	4	3	4	4	19	3.8
37	4	4	3	4	4	19	3.8
38	5	5	4	5	4	23	4.6
39	5	5	4	4	4	22	4.4
40	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	4	5	21	4.2
42	4	4	3	4	5	20	4
43	4	5	3	4	5	21	4.2
44	4	4	3	4	4	19	3.8
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	5	4	4	4	21	4.2
47	4	4	5	4	4	21	4.2
48	5	5	5	5	4	24	4.8
49	4	4	3	4	4	19	3.8
50	4	4	3	4	4	19	3.8
51	4	4	3	4	4	19	3.8
52	4	4	3	4	4	19	3.8
53	4	5	4	4	4	21	4.2
54	4	5	4	4	4	21	4.2
55	4	4	4	4	5	21	4.2
56	4	4	4	4	4	20	4
57	4	4	3	4	4	19	3.8
58	4	4	3	4	4	19	3.8
59	4	4	3	4	4	19	3.8
60	4	4	3	4	4	19	3.8
61	4	4	3	4	5	20	4
62	5	4	4	4	4	21	4.2
63	4	4	4	4	4	20	4
64	4	4	4	4	4	20	4
65	5	4	4	4	4	21	4.2
66	5	4	3	5	5	22	4.4
67	5	4	3	4	4	20	4
68	5	4	4	4	4	21	4.2
69	4	4	4	4	4	20	4
70	4	4	4	4	4	20	4
71	4	5	4	4	4	21	4.2
72	4	5	4	4	4	21	4.2
73	5	4	4	4	4	21	4.2
74	4	4	3	4	4	19	3.8
75	4	4	3	4	4	19	3.8
76	4	4	3	5	4	20	4

77	4	5	5	4	4	22	4.4
78	4	5	3	4	4	20	4
79	4	4	3	4	4	19	3.8
80	5	5	4	5	4	23	4.6
81	4	4	4	5	4	21	4.2
82	4	4	4	4	4	20	4
83	5	5	4	5	4	23	4.6
84	4	4	4	5	4	21	4.2
85	4	5	4	4	4	21	4.2
86	5	5	4	4	4	22	4.4
87	4	4	3	4	4	19	3.8
88	4	4	3	5	4	20	4
89	4	4	3	5	4	20	4
90	4	5	3	4	4	20	4
91	5	5	4	4	4	22	4.4
92	4	4	3	4	4	19	3.8
93	4	4	4	4	4	20	4
94	4	4	4	5	5	22	4.4
95	5	4	4	5	4	22	4.4
96	5	5	4	5	4	23	4.6
97	4	4	4	4	5	21	4.2
98	4	4	3	5	4	20	4
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	4	4	4	22	4.4

5	Pearson Correlation	.034	.192	.459**	.201*	1	.311**	.365**	.125	.245*	.134	.304**	-.245*	.371**	.102	.400**	.745**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.741	.055	.000	.045		.002	.000	.216	.014	.184	.002	.014	.000	.311	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Pearson Correlation	.077	.637**	.370**	.418**	.311**	1	.386**	.321**	.471**	.307**	.465**	.418**	.614**	.462**	.315**	.569**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.448	.000	.000	.000	.002		.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Pearson Correlation	.457**	.582**	.606**	.283**	.365**	.386**	1	.222*	.317**	.377**	.159	.448**	.587**	.406**	.288**	.466**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000		.026	.001	.000	.115	.000	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	Pearson Correlation	.004	.456**	.248*	.297**	.125	.321**	.222*	1	.248*	.317**	.190	.318**	.394**	.379**	.209*	.372**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.967	.000	.013	.003	.216	.001	.026		.013	.001	.059	.001	.000	.000	.037	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9	Pearson Correlation	.242*	.424**	.313**	.453**	.245*	.471**	.317**	.248*	1	.295**	.574**	.319**	.642**	.297**	.892**	.234*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.002	.000	.014	.000	.001	.013		.003	.000	.001	.000	.003	.000	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10	Pearson Correlation	.444**	.325**	.461**	.283**	.134	.307**	.377**	.317**	.295**	1	.440**	.547**	.522**	.318**	.438**	.180	.642**

16	Pearson Correlation	.225*	.516**	.513**	.225*	.745**	.569**	.466**	.372**	.234*	.180	.408**	.000	.623**	.286**	.244*	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.000	.025	.000	.000	.000	.000	.019	.074	.000	1.000	.000	.004	.014		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.448**	.787**	.669**	.597**	.480**	.706**	.686**	.493**	.683**	.642**	.642**	.566**	.820**	.614**	.676**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

LAMPIRAN 6

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL LOYALITAS ANGGOTA (Y)

		Correlations					
		1	2	3	4	5	total
1	Pearson Correlation	1	.376**	.403**	.367**	.056	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.581	.000
	N	100	100	100	100	100	100
2	Pearson Correlation	.376**	1	.403**	.322**	.104	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.303	.000
	N	100	100	100	100	100	100
3	Pearson Correlation	.403**	.403**	1	.328**	.237*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100
4	Pearson Correlation	.367**	.322**	.328**	1	.229*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100
5	Pearson Correlation	.056	.104	.237*	.229*	1	.470**
	Sig. (2-tailed)	.581	.303	.018	.022		.000
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.672**	.672**	.770**	.672**	.470**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

LAMPIRAN 7

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (X)

```
RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13  
X14 X15 X16 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	16

LAMPIRAN 8

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS ANGGOTA (Y)

```
DATASET ACTIVATE DataSet1. RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	5

LAMPIRAN 9

HASIL UJI REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,151 ^a	,023	,013	,32583

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,243	1	,243	2,294	,133 ^a
	Residual	10,404	98	,106		
	Total	10,648	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,565	,432		8,245	,000
	Kepuasan	,154	,102	,151	1,514	,133

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,565	,432		8,245	,000
Kepuasan	,154	,102	,151	1,514	,133

a. Dependent Variable: Loyalitas