

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

Nama Peneliti : Ridho Moch Rachman Dito S

Tahun Penelitian : 2019

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo” yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun melalui kepuasan anggota. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah 102 orang anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian populasi dengan responden sebanyak 50 orang menggunakan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data dokumentasi dan kuesioner, metode analisis yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan analisis jalur (*path analysis*) menggunakan *SPSS 21.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota mempunyai pengaruh langsung 0,901, kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,369 dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,620. Sedangkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota mempunyai pengaruh tidak langsung sebesar 0,558. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa, kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota akan lebih besar jika melalui kepuasan anggota. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,812 pada variabel terikat kepuasan anggota, berarti presentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 81,2%. Koefisien determinan sebesar 0,934 untuk variabel terikat loyalitas anggota, berarti presentase pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota sebesar 93,4%. Dan berdasarkan hasil dari regresi berganda juga menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasaan anggota memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas anggota.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi persaingan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting karena dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Koperasi menjelma menjadi penggerak ekonomi rakyat kecil yang tangguh. Perkembangan koperasi yang begitu pesat terjadi di kabupaten Sidoarjo salah satunya adalah koperasi Artha Mitra Surya. Koperasi ini di dirikan oleh Bapak Tedjo Sunarjadi Koperasi ini memiliki badan hukum 819/BH/MENEG.II/XII/2008.

Koperasi Artha Mitra Surya merupakan salah satu koperasi yang ada di Sidoarjo, tepatnya di bawah naungan Kantor Pos Sidoarjo yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang lembaga keuangan, yaitu melayani anggota dan nasabah taspen dan asabri dalam melakukan peminjaman dana, pelunasan, dan penagihan. Disisi lain koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo mempunyai kendala yakni jumlah anggota yang semakin menurun dalam 3 tahun terakhir. Tahun 2016 jumlah anggota aktif 125 nasabah, tahun 2017 anggota menurun menjadi 115 nasabah, sedangkan tahun 2018 anggota menjadi 102 nasabah. Hal ini terjadi dikarena anggota meninggal dunia dan berpindah pengurusan ke bank.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo”**

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo ?
2. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis
Manfaat akademis yang diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa.
2. Kegunaan Teoritis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Pemasaran.
3. Kegunaan Praktis
Sebagai acuan dan bahan referensi bagi yayasan STIE Mahardhika dalam merencanakan strategi untuk memenuhi kepuasan konsumen untuk membentuk loyalitas mahasiswa Mahardhika.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Managemen Pemasaran

Pemasaran Kotler dan Amstrong (2014:27) merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Ilmu yang mempelajari tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap produk (barang dan jasa), penetapan harga, pelaksanaan distribusi, aktivitas promosi yang dilakukan oleh orang tertentu, dengan proses tertentu, yang ditunjang dengan bukti fisik untuk menciptakan pertukaran guna memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, sehingga mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2014:216).

Service quality ada 5 unsur yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

Kepuasan Anggota

Menurut Lovelock et al (2011:260) kepuasan adalah semacam penilaian yang terjadi setelah pengalaman mengkonsumsi layanan. Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Faktor-Faktor kepuasan anggota :

- a. Harga
- b. Kualitas Produk
- c. Kesesuaian Harapan

- d. Prestasi Kerja
- e. Penilaian Pelanggan

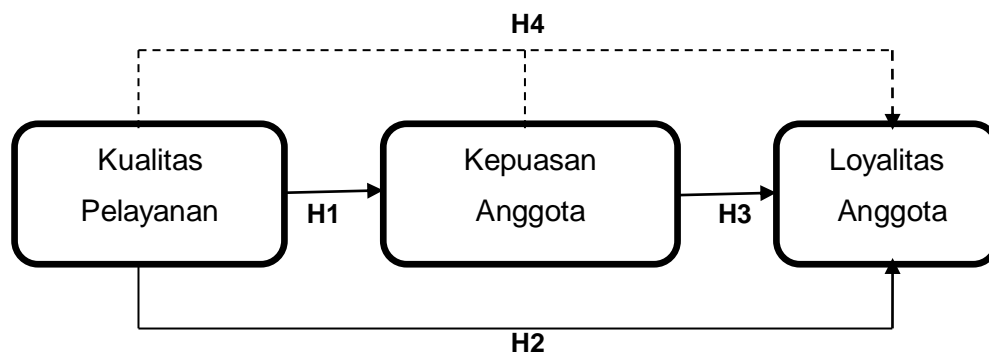
Loyalitas Anggota

Definisi dari loyalitas anggota adalah komitmen pelanggan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan situasi (Oliver dalam Hurriyati, 2010:128-129).

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota :

- a. Perhatian
- b. Kepercayaan
- c. Perlindungan
- d. Kepuasan Akumulatif

Kerangka Konseptual



Sumber : diolah penulis

Hipotesis

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
- H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
- H3 : Kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo
- H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei. Survei merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner (Cooper dan Schindler dalam Nusa, 2010).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2015: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Artha Mitra Surya di Sidoarjo tahun 2018 yang berjumlah 102 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel pada populasi penelitian ini, dihitung berdasarkan rumus *Slovin* (Sugiono, 2015:87) Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{102}{1 + 102(0,1)^2} = 50,4950495 = 50 \text{ (dibulatkan)}$$

Maka sample pada penelitian ini berjumlah 50 anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo dengan taraf kesalahan 10%

Definisi Operasional Variabel

a. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan.

b. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah loyalitas anggota.

c. Variabel Mediasi (Penghubung)

Variabel mediasi (Z) adalah variabel yang mempengaruhi fenomena yang diobservasi (variabel dependen), variabel mediasi sering juga disebut dengan variabel intervensi, karena memediasi atau mengintervensi hubungan kausal

variabel independen ke variabel dependen. Pada penelitian ini variabel intervensinya adalah Kepuasan pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner menurut Sugiyono (2010:12) "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Metode ini akan digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo.

Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para anggota Koperasi Artha Mitra Surya di Sidoarjo.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah anggota Koperasi Artha Mitra Surya di Sidoarjo selama tahun 2018.

Analisis Data

Analisis Deskriptif

Sugiyono (2010) mengatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Terdapat tiga hal yang disajikan dalam analisis deskriptif yang meliputi :

1. Analisis mengenai karakteristik dari responden yang terdiri dari usia, pendidikan, dan penghasilan.
2. Data ini kemudian diolah menggunakan analisis deskripsi statistik sehingga diperoleh nilai maksimal, nilai minimal, nilai mean (Me), dan Standar Deviasi (SD).

3. Analisis ini juga menggambarkan jawaban responden dari kuesioner yang diajukan. Pada bagian ini penyusun akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan koesioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung.

BAB IV

PEMBAHASAN

Data Penelitian

a. Jenis Kelamin Responden

seluruh responden memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang responden (64%) dan perempuan sebanyak 18 orang responden (36%). Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki.

b. Usia Responden

responden dalam penelitian ini yang berumur antara 45-54 tahun yaitu sebanyak 18 orang reponden (36%), kemudian yang berumur 55-64 tahun sebanyak 23 orang responden (46%), dan yang berumur 65-74 tahun sebanyak 9 orang responden (18%). Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden antara 55-64 tahun.

c. Pendidikan Responden

dari 50 responden di penelitian ini yang memiliki pendidikan SD/SMP adalah sebanyak 10 orang responden (20%), yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 30 orang responden (50%), dan yang memiliki pendidikan sarjana sebanyak 10 orang responden (20%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden tingkat pendidikannya adalah SMA.

Uji Validitas

Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkolerasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Pada penelitian ini masing-masing item pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel (0,278) dan bernilai positif. Dengan demikian semua butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan rumus *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* $> 0,60$ (Priyanto, 2012:97).

Pada penelitian diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Kualitas pelayanan sebesar 0,820, kepuasan anggota sebesar 0,814, dan Loyalitas anggota 0,833. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng.

Terlihat bahwa variabel terdistribusi normal. Hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data yang berbentuk lonceng dan distribusi data yang tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Sehingga dapat di simpulkan bahwa model regresi berdistribusi secara normal.

Grafik Normal P-P plot of *regression Standardized Residual* diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa dari kedua grafik diatas data berdistribusi

Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) atau *tolerance value*.

Nilai *variance inflation factor* (VIF) kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebagai variabel dependen lebih kecil dari 10 yaitu 1,000. Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel lebih kecil dari 10 yaitu 5,330 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih besar 10% atau 0,1 yang berarti tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi ini tidak terkena multikolinearitas

Uji Heterokasditisitas

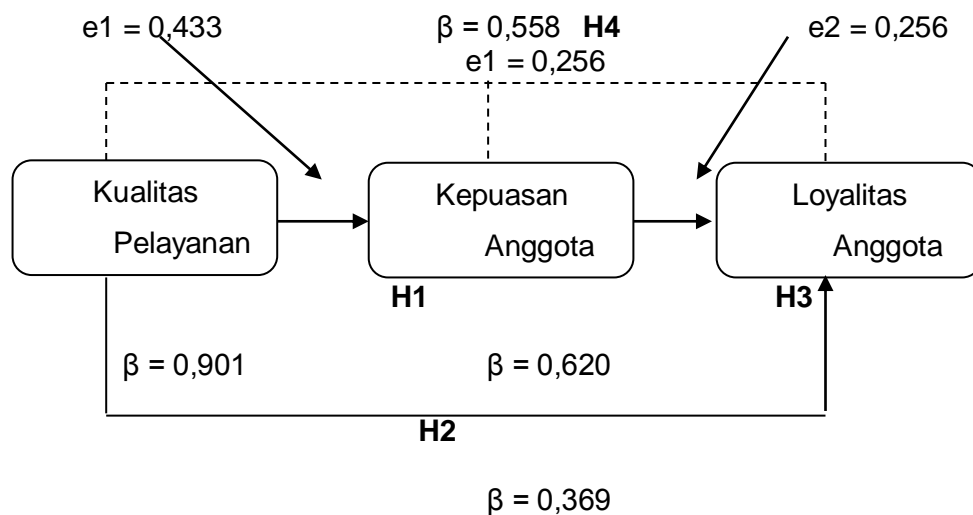
Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot, jika ada pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Terlihat titik titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas ataupun dibawah 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas n pada model regresi

sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan anggota berdasarkan berdasarkan variabel bebas kualitas pelayanan. menunjukkan pola yang sama dan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga layak digunakan untuk memprediksi loyalitas anggota berdasarkan variabel kualitas pelayanan.

Analisis Path

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi. Analisis jalur menggunakan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.



a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Z)
 $X \rightarrow Z = 0,901$

Nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota secara langsung adalah 0,901 dan signifikansi pada 0,000 yang berarti Hipotesis 1 dapat diterima karena nilai koefisien jalur positif (0.901) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada pengaruh positif secara langsung dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

2. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y)
 $X \rightarrow Y = 0,369$

Nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota secara langsung adalah 0,369 dan signifikansi pada 0,000 yang berarti Hipotesis 2 dapat

diterima karena nilai koefisien jalur positif (0,369) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada pengaruh positif secara langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

3. Pengaruh variabel kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota (Y)

$$Z \rightarrow Y = 0,620$$

Nilai koefisien jalur kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota secara langsung adalah 0,620 dan signifikansi pada 0,000 yang berarti Hipotesis 3 dapat diterima karena nilai koefisien jalur positif (0,620) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada pengaruh positif secara langsung dari kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

b. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect atau IE)

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y) melalui kepuasan anggota (Z)

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y = p_{xz} \times p_{zy} = (0,901 \times 0,620) = 0,558$$

Nilai pengaruh tidak langsung diperoleh dari nilai koefisien jalur p_{xz} dikalikan dengan nilai koefisien jalur p_{zy} menjadi $= 0,901 \times 0,620 = 0,558$. Hasil perkalian menunjukkan bahwa nilai koefisien berpengaruh tidak langsung lebih besar di banding nilai koefisien langsung ($0,558 > 0,369$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat melalui variabel intervening yaitu kepuasan anggota dalam mempengaruhi loyalitas anggota namun nilai koefisien tanpa melalui kepuasan anggota atau secara langsung terhadap loyalitas anggota lebih kecil

c. Pengaruh Total

$$1. X \rightarrow Z \rightarrow Y = (0,901 + 0,558) = 1,459$$

Total pengaruh yang timbul dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,459

Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Sujarweni (2015) Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang di gunakan untuk mengetahui apakah variabel eksogen X_1 (kualitas pelayanan) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) dan dampaknya pada variabel intervening (Z).

1 Pengujian Hipotesis 1

Untuk variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan data pada tabel 4.15 nilai thitung sebesar 14,417 karena nilai thitung > ttabel ($14,417 > 1,677$) dan nilai probabilitas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Untuk menentukan nilai thitung maka menggunakan ttabel dengan tingkat signifikansi α dengan nilai 5% yaitu $t(\alpha/2 ; n-k-1 = 50-1-1)$ Maka diperoleh ttabel sebesar 1,677. Artinya variabel kualitas pelayanan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

2 Pengujian Hipotesis 2

Untuk variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan data pada tabel 4.16 nilai thitung sebesar 4,285 karena nilai thitung > ttabel ($4,285 > 1,677$) dan nilai probabilitas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Untuk menentukan nilai thitung maka menggunakan ttabel dengan tingkat signifikansi α dengan nilai 5% yaitu $t(\alpha/2 ; n-k-1 = 50-2-1)$ Maka diperoleh ttabel sebesar 1,677. Artinya variabel kualitas pelayanan parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

3 Pengujian Hipotesis 3

Untuk variabel Kepuasan anggota berdasarkan data pada tabel 4.16 nilai thitung sebesar 7,197 karena nilai thitung > ttabel ($7,197 > 1,677$) dan nilai probabilitas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Untuk menentukan nilai thitung maka menggunakan ttabel dengan tingkat signifikansi α dengan nilai 5% yaitu $t(\alpha/2 ; n-k-1 = 50-2-1)$ Maka diperoleh ttabel sebesar 1,677. Artinya variabel kepuasan anggota parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$).

Koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,812 pada variabel terikat kepuasan anggota. Hal ini berarti presentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 81,2% sedang sisanya 18,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Pada tabel 4.18 kedua diperoleh koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,934 untuk variabel terikat loyalitas anggota. Hal ini berarti presentase pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap

loyalitas anggota sebesar 93,4% sedang sisanya 6,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian hipotesis telah menyebutkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai thitung sebesar 14,417 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a menolak H_o . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota

Hasil pengujian hipotesis telah menyebutkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai thitung sebesar 4,285 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a menolak H_o . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota

c. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota

Hasil pengujian hipotesis telah menyebutkan terdapat pengaruh antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai thitung sebesar 7,197 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,5 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a menolak H_o . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota

BAB V

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo dapat diperoleh sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Apabila kualitas pelayanan koperasi kepada anggota lebih ditingkatkan, maka kepuasan anggota akan meningkat pula, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan koperasi yang diberikan kepada anggota rendah maka kepuasan anggota juga akan menurun.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Apabila kualitas pelayanan kepada anggota lebih ditingkatkan, maka loyalitas anggota akan meningkat pula, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka loyalitas anggota juga akan menurun.
3. Kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo. Apabila kepuasan anggota yang diberikan kepada anggota baik, maka loyalitas anggota akan meningkat sehingga anggota lebih merasa puas. Begitu pula sebaliknya apabila kepuasan anggota yang diberikan kepada anggota rendah maka loyalitas anggota akan menurun.
4. Secara simutan atau bersama-sama terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel intervening pada Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo hendaknya memperhatikan secara sungguh-sungguh tentang kualitas pelayanan agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang memilih menjadi anggota. Diantara yang paling penting untuk dilakukan dengan membuktikan kepada masyarakat tingginya kualitas pelayanan Sehingga akan meningkatkan kepuasan

anggota untuk menggunakan jasa dengan Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo

2. Kualitas pelayanan Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dengan cara memperluas atau membuka cabang di daerah lain, meningkatkan fasilitas dan juga kecepatan dalam bertransaksi
3. Pelayanan Koperasi Artha Mitra Surya Sidoarjo perlu ditingkatkan agar para anggota lebih mudah dalam bertransaksi
4. Hubungan nasabah sebaiknya perlu ditingkatkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah koperasi
5. Untuk peneliti yang akan datang diharapkan untuk melakukan penelitian yang lebih sempurna dari yang saya buat, dengan melakukan penyesuaian-penyesuaian yang dibutuhkan untuk membuay penelitian ini menjadi lebih sempurna, sehingga hasil dari penelitian yang dilakukan dapat lebih bermanfaat bagi perusahaan terkait.