

===== S K R I P S I =====

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(Studi Kasus pada KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo)**



Oleh:

Ahmad Nazal Haqqul Qodari

NBI : 211207540

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh:

Ahmad Nazal Haqqul Qodari

NBI : 211207540

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Nazal Haqqul Qodari

NBI : 211207540

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus pada KPRI

Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo)

Surabaya,.....

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing

Drs. Ec. Sigit Santoso, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal

TIM PENGUJI:

1. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM. - Ketua
2. Drs. Krido Hari Gunawan, MS - Anggota
3. Dra. Ec. Hj. Erma Yuliaty, MM - Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945

D e k a n,

Dr. Sigit Sardjono, M, Ec.

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

Bersama ini kami atas nama :

Instansi : KPRI Sumber Rejeki
Alamat : Jalan Garuda 60 A Sedati Sidoarjo

Tidak berkeberatan instansi kami sebagai tempat penelitian penulisan skripsi dari mahasiswa,

Nama : Ahmad Nazal Haqqul Qodari
N B I : 211207540
Fak./Jur. : Ekonomi/Manajemen
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Alamat : Jalan KH. Abu Sufyan Barat rt 03 rw 01 Desa
Kalanganyar Sedati Sidoarjo

Dari bulan s.d. tahun.....

Surabaya,

Yang Menyetujui,

()

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Nazal Haqqul Qodari

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan KH Abu Sufyan Barat rt: 03 rw: 01 Desa

Kalanganyar Sedati Sidoarjo

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus pada KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo)

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya Tulis Ilmiah Orang lain Baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya,.....

Yang Membuat

Ahmad Nazal Haqqul Qodari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ POKOK E YAKIN ”

Skripsi ini hanya saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang menjadi satu-satunya motivasi utama untuk bisa menyelesaikannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena hanya atas petunjuk dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus pada KPRI Sumber Rejeki Sedati Sidoarjo)”**, merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi sarjana (strata – 1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari keikutsertaan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu tidak berlebihan sekiranya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hj. Prof. Dr. Drg. I.A. Brahmasari, Dipl. DHE, MPA selaku rektor Universitas 17 Agustus Surabaya, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec selaku dekan Fakultas Ekonomi, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ec. I.A. Sri Brahmayanti, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi yang selalu membantu dalam proses pengurusan nilai sampai dengan proses pendaftaran sidang.
4. Bapak Drs. Ec. Sigit Santoso, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi-motivasinya guna penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini.
6. Pihak KPRI Sumber Rejeki yang telah memberikan saya izin dan memperbolehkan untuk melakukan penelitian ditempat rumah makannya sehingga skripsi ini bisa selesai.

7. Kedua orang tua saya (Moch. Su'udi dan Hj. Usrotul Unsiyah) yang dari awal menemani, membantu, dan mendo'akan serta memberi semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada Allah SWT dan Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan dan hidayahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Almarhum ayah saya (Imam Sujono) yang telah membesarkan saya dan mendo'akan saya dimanapun berada.
10. Kepada mas Heru yang selaku menjadi mentor saya untuk mengerjakan SPSS.
11. Kepada keluarga besar H. Shochib dan Hj. Chomsatun yang selalu mendukung dan mendo'akan saya.
12. Kepada keluarga besar Hj. Munawaroh yang selalu mendukung dan mendo'akan saya.
13. Kepada keluarga besar Bani Hasyim yang selalu mendukung dan mendo'akan saya.
14. Kepada Arya, Fani, Faris, Fajri, Icha, Elsa, Uci, Lia, Fairuz yang menjadi penyemangat saya.
15. Kepada Imron, Firdaus, Apip, Habib, Dimas, Rizal, Adam, Haqiqi, Aris, Nidhom, Nijar, Jefri, Ilyas, Rio, Fatih, cak Mad yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini dan menjadi teman trip saya.
16. Kepada segenap keluarga Warung Oi, D'Nangkring Angkringan, dan Tenda Biru yang selalu menjadi tempat inspirasi bagi saya.
17. Kepada Rea-Reo FC dan Kun Fayakun Reborn FC yang selalu menjadi tempat berkumpul dan sekaligus menjadi tempat rutinitas olahraga saya.
18. Kepada alumni MAN Sidoarjo tahun 2012 yang selalu menjadi tempat sharing dan berkumpul saya.
19. Kepada alumni kelas IPS 3 MAN Sidoarjo 2012 yang menjadi keluarga dan pendukung bagi saya.
20. Kepada Karang Taruna KOMPAK (Komunitas Pemuda Kalanganyar) dan IPNU-IPPNU ranting desa Kalanganyar.

21. Kepada semua angkatan seperjuangan UNTAG Fakultas Ekonomi prodi Manajemen tahun 2012-2013.
22. Kepada teman-teman KKN UNTAG kelompok lima tahun 2015-2016.
23. Kepada warga desa Ngampung kecamatan Bareng kabupaten Jombang yang sudah membantu saya untuk menyelesaikan program KKN.
24. Kepada keluarga Sedati Castle dan Sidoarjo Royale yang menjadi tempat berkumpul dan bermain saya disaat jenuh.
25. Kepada barisan para mantan dan semua yang pergi tanpa sempat aku miliki yang memberikan pelajaran kepada saya menjadi lebih baik.
26. Kepada jodoh saya yang belum tahu siapa dapat selalu menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan perkuliahan ini.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat adanya kekurangan dan kelemahan yang mungkin terjadi. Hal inipun sudah merupakan usaha maksimal yang saya lakukan dan mengingat keterbatasan kemampuan yang saya miliki.

Namun ini tidak berarti bahwa saya menutup segala kemungkinan tentang adanya saran-saran demi adanya perbaikan dan kesempurnaan dari rekan pembaca. Saran yang baik masih saya perlukan sebagai bahan pengetahuan dan kesempurnaan karya ilmiah yang saya ciptakan berupa skripsi ini.

Dan akhirnya saya berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya,
Penulis

Ahmad Nazal Haqqul Qodari

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus pada KPRI Sumber Rezeki Betro Sedati Sidoarjo)

Ahmad Nazal Haqqul Qodari

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas anggota (studi kasus pada KPRI Sumber Rezeki Betro Sedati Sidoarjo). Penelitian ini pada sebanyak 100 orang responden yang merupakan anggota KPRI Sumber Rezeki. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, reability, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas anggota, karena mempunyai nilai t itu yang lebih besar dari t table yaitu : $2,129 > 1,985$, demikian pula kepuasan anggota secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota, karena mempunyai nilai t hitung yang lebih besar dari t table yaitu sebesar : $9,304 > 1,985$. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas anggota karena mempunyai nilai t hitung yang lebih besar dibanding kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung yang lebih besar dari F table yaitu: $65,245 > 3,090$.

KPRI Sumber Rezeki sebaiknya terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada karyawannya, serta meningkatkan kepuasan konsumen, karena dari hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. KPRI Sumber Rezeki Betro Sedati Sidoarjo sebaiknya lebih meningkatkan kepuasan konsumen, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas anggota.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Surat Persetujuan Penelitian	v
Surat Pernyataan Anti Plagiat	vi
Motto dan Kata Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Loyalitas Konsumen	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	8
2.1.1.2 Manfaat Loyalitas Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.3 Strategi untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen	19

2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Konsumen	21
2.1.4 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	22
2.1.5 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	24
2.1.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Konsumen	26
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Hipotesis	30
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.5 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel	36
3.5.1 Teknik Sampling	36
3.5.2 Besarnya Sampel	37
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	37
3.6.1 Definisi Variabel	37
3.5.2 Definisi Operasional	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8 Kerangka Konseptual	41
3.9 Proses Pengolahan Data	42
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	43
3.10.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.10.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	46
3.10.4 Pengujian Hipotesis	46
3.10.4.1 Uji Parsial (Uji t)	46
3.10.4.2 Uji Simultan (Uji F)	47
 BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49

4.1.1 Sejarah Singkat KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	49
4.1.2 Bidang Organisasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	50
4.1.3 Bidang Usah KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	53
4.1.4 Partisipasi Anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo ..	53
4.1.5 Prosedur Pengambilan Kredit KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	53
4.1.6 Syarat Anggota Untuk Bisa Mendapatkan Kredit KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	55
5.1.1 Deskriptif Responden	55
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	56
5.2 Analisis Data	67
5.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	70
5.2.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	71
5.3 Pengujian Hipotesis	72
5.3.1 Pengujian Pengaruh Parsial dengan Uji t	72
5.3.2 Uji F	75
5.4 Pembahasan	77
5.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota	77
5.4.2 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota	78
5.4.3 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota	79

BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

6.1 Simpulan	80
6.3 Saran	81

Daftar Pusaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

1.1 Laporan Partisipasi Anggota	4
1.2 Pencapaian Target Pendapatan Jasa KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo	4
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	27
4.1 Kepengurusan Organisasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo .	50
4.2 Susunan Badan Pengawas	51
5.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	55
5.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
5.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	57
5.4 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_1)	57
5.5 Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota (X_2)	63
5.6 Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota (Y)	65
5.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)	67
5.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (X_2)	68
5.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)	68
5.10 Uji Realibilitas	69
5.11 Regresi Linier Berganda	70
5.12 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	72
5.13 Uji Pengaruh Parsial dengan Uji t	73
5.14 Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F	76

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	30
3.1 Kerangka Konseptual	42