

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian

5.1.1 Deskriptif Responden

1. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 anggota koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, maka data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 th	21	21,0	21,0	21,0
	30-40 th	37	37,0	37,0	58,0
	> 40 th	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 21 orang (21%), berusia antara 30 sampai 40 tahun sebanyak 37 orang (37%), dan berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 42 orang (42%). Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden yang menggunakan jasa koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo berusia lebih dari 40 tahun.

2. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 anggota koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, maka data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2
Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43,0	43,0	43,0
	Perempuan	57	57,0	57,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa responden yang laki-laki sebanyak 43 orang (43%) sedangkan responden perempuan sebanyak 57 orang (57%). Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden yang menggunakan jasa koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo adalah perempuan.

3. Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 anggota koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, maka data responden berdasarkan lama menjadi anggota dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3
Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota
Lama Menjadi Anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 3 th	6	6,0	6,0	6,0
3-5 th	19	19,0	19,0	25,0
> 5 th	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa responden menjadi anggota koperasi kurang dari 3 tahun sebanyak 6 orang (6%), menjadi anggota antara 3 sampai 5 tahun sebanyak 19 orang (19%), dan menjadi anggota lebih dari 5 tahun sebanyak 75 orang (75%). Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden telah menjadi anggota koperasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo lebih dari 5 tahun.

5.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian

1. Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 15 pernyataan. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_1)

No	Indikator Kualitas Layanan (X_1)	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kecepatan	0	0	2	2	11	11	65	65	22	22
2	Ketepatan	1	1	4	4	33	33	58	58	4	4

3	Keramahan	0	0	2	2	21	21	49	49	28	28
4	Sikap	0	0	2	2	26	26	57	57	15	15
5	Kecekatan	1	1	11	11	50	50	38	38	0	0
6	Informasi	2	2	9	9	23	23	52	52	14	14
7	Pengetahuan	1	1	0	0	26	26	56	56	17	17
8	Jaminan koperasi	0	0	2	2	27	27	49	49	22	22
9	Kesopanan	0	0	1	1	24	24	35	35	40	40
10	Perhatian	2	2	4	4	12	12	37	37	45	45
11	Pemahaman	0	0	0	0	3	3	80	80	17	17
12	Komunikasi	0	0	0	0	29	29	71	71	0	0
13	Fasilitas	0	0	7	7	56	56	37	37	0	0
14	Kebersihan	0	0	0	0	8	8	45	45	47	47
15	Kerapian	0	0	2	2	23	23	52	52	23	23

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator kualitas layanan (X_1) adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI cepat dalam memberikan pelayanan" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 11 orang (11%) menjawab netral, 65 orang (65%) menjawab setuju, dan 22 orang (22%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI cepat dalam memberikan pelayanan.
- b. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI tepat waktu dalam memberikan pelayanan" adalah 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju, 4 orang (4%) menjawab tidak setuju, 33 orang (33%) menjawab netral, 58 orang (58%) menjawab setuju, dan 4 orang (4%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini

mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

- c. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI ramah dalam memberikan pelayanan" adalah tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 21 orang (21%) menjawab netral, 49 orang (49%) menjawab setuju, dan 28 orang (28%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI ramah.
- d. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI bersikap baik dalam menanggapi keluhan anggota" adalah tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, 57 orang (57%) menjawab setuju, dan 15 orang (15%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI bersikap baik.
- e. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI cekatan cepat dalam memberikan bantuan kepada anggota" adalah 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju, 11 orang (11%) menjawab tidak setuju, 50 orang (50%) menjawab netral, 38 orang (38%) menjawab setuju, dan tidak ada responden menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI cekatan.
- f. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI memberikan informasi yang jelas kepada anggota" adalah 2 orang (2%) menjawab

sangat tidak setuju, 9 orang (9%) menjawab tidak setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, 52 orang (52%) menjawab setuju, dan 14 orang (14%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI memberikan informasi yang jelas

- g. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI berpengetahuan dan cakap dalam menjalankan KPR" adalah 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, 56 orang (56%) menjawab setuju, dan 17 orang (17%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa pegawai KPRI berpengetahuan dan cakap.
- h. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya merasa aman dan nyaman atas jaminan yang diberikan KPRI" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 27 orang (27%) menjawab netral, 49 orang (49%) menjawab setuju, dan 22 orang (22%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden merasa aman dan nyaman.
- i. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI sopan dalam melayani anggota" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menjawab tidak setuju, 24 orang (24%) menjawab netral, 35 orang (35%) menjawab setuju, dan 40 orang (40%)

menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa Pegawai KPRI sopan.

- j. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya merasa terbantu atas perhatian individual yang diberikan oleh pegawai KPRI" adalah 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju, 4 orang (4%) menjawab tidak setuju, 12 orang (12%) menjawab netral, 37 orang (37%) menjawab setuju, dan 45 orang (45%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden sangat setuju bahwa Pegawai KPRI memberikan perhatian.
- k. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya merasa pegawai KPRI memahami kebutuhan anggotanya" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 3 orang (3%) menjawab netral, 80 orang (80%) menjawab setuju, dan 17 orang (17%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa Pegawai KPRI memahami kebutuhan anggotanya.
- l. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI berkomunikasi dengan baik kepada anggotanya" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 29 orang (29%) menjawab netral, 71 orang (71%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa Pegawai KPRI dapat berkomunikasi dengan baik.

- m. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya rasa ketersediaan fasilitas di KPRI sudah memadai" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menjawab tidak setuju, 56 orang (56%) menjawab netral, 37 orang (37%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden menganggap bahwa ketersediaan fasilitas di KPRI cukup memadai
- n. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya merasa nyaman dengan kebersihan ruangan KPRI" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 8 orang (8%) menjawab netral, 45 orang (45%) menjawab setuju, dan 47 orang (47%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden sangat setuju bahwa ruangan KPRI bersih.
- o. Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai KPRI menurut saya selalu berpakaian rapi saat jam kerja" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, 52 orang (52%) menjawab setuju, dan 23 orang (23%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa Pegawai KPRI berpakaian rapi.

2. Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota (X_2)

Variabel kepuasan anggota dalam penelitian ini diukur dengan 5 pernyataan. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5
Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota (X_2)

No	Indikator Kepuasan Anggota (X_2)	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketetapan bunga	0	0	0	0	7	7	79	79	14	14
2	Reputasi	0	0	2	2	46	46	52	52	0	0
3	Jasa yang ditawarkan	0	0	0	0	5	5	85	85	10	10
4	Ketentuan transaksi	0	0	0	0	35	35	65	65	0	0
5	Penyampaian informasi	0	0	2	2	10	10	66	66	22	22

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator kepuasan anggota (X_2) adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya tetap akan melakukan pinjaman di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo meskipun ketetapan bunga/harga dinaikkan" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 7 orang (7%) menjawab netral, 79 orang (79%) menjawab setuju, dan 14 orang (14%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden tetap akan melakukan pinjaman di KPRI Sumber Rejeki meskipun ketetapan bunga/harga dinaikkan.

- b. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya merasa reputasi yang dimiliki KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo sesuai dengan pelayanan yang diberikan" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menjawab tidak setuju, 46 orang (46%) menjawab netral, 52 orang (52%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa reputasi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo sesuai dengan pelayanannya.
- c. Jawaban responden terhadap pernyataan "Menurut saya, jasa simpan pinjam yang ditawarkan KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo sangat baik dan memuaskan" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 5 orang (5%) menjawab netral, 85 orang (85%) menjawab setuju, dan 10 orang (10%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden puas dengan jasa simpan pinjam di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo.
- d. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya rasa ketentuan-ketentuan dalam melakukan transaksi di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo sudah memuaskan dan sesuai dengan layanan yang diberikan" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 35 orang (35%) menjawab netral, 65 orang (65%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas

responden setuju bahwa responden puas dengan ketentuan transaksi di KPRI Sumber Rejeki.

- e. Jawaban responden terhadap pernyataan "Menurut saya penyampaian informasi yang diberikan oleh pegawai KPRI sangat jelas dan baik/tepat" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang (2%) tidak setuju, 10 orang (10%) menjawab netral, 66 orang (66%) menjawab setuju, dan 22 orang (22%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa penyampaian informasi oleh pegawai KPRI sangat jelas dan baik/tepat.

3. Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Variabel loyalitas anggota dalam penelitian ini diukur dengan 3 pernyataan. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel loyalitas anggota adalah sebagai berikut:

Tabel 5.6
Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota (Y)

No	Indikator Loyalitas Anggota (Y)	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Konsisten	0	0	1	1	5	5	80	80	14	14
2	Rekomendasi	0	0	1	1	32	32	67	67	0	0
3	Tetap meminjam	0	0	1	1	19	19	80	80	0	0

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator loyalitas anggota (Y) adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya akan meminjam di KPRI secara konsisten setiap tahunnya" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menjawab tidak setuju, 5 orang (5%) menjawab netral, 80 orang (80%) menjawab setuju, dan 14 orang (14%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden akan konsisten meminjam di KPRI.
- b. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya bersedia merekomendasikan jasa yang ditawarkan KPRI kepada anggota lain" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menjawab tidak setuju, 32 orang (32%) menjawab netral, 67 orang (67%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden akan merekomendasikan KPRI kepada anggota lain.
- c. Jawaban responden terhadap pernyataan "Saya akan melakukan pinjaman di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo meskipun ada penawaran jasa yang sama di lembaga lain" adalah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menjawab tidak setuju, 19 orang (19%) menjawab netral, 80 orang (80%) menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju. Dengan demikian, dalam penelitian ini mayoritas responden setuju bahwa responden akan tetap melakukan pinjaman di KPRI Sumber Rejeki

Betro Sedati Sidoarjo meskipun ada penawaran jasa yang sama di lembaga lain.

5.2 Analisis Data

5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Kriteria pengujian validitas menurut Sugiyono (2009:134) adalah apabila korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor suatu variabel sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas pada pernyataan masing-masing variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.7
Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Pernyataan	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,3071	Valid
2	0,4215	Valid
3	0,4109	Valid
4	0,5991	Valid
5	0,6061	Valid
6	0,4904	Valid
7	0,5649	Valid
8	0,5960	Valid
9	0,5309	Valid
10	0,5010	Valid
11	0,3583	Valid
12	0,4382	Valid
13	0,3409	Valid
14	0,3419	Valid
15	0,3690	Valid

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.7 dapat diketahui bahwa korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) masing-masing pernyataan dalam variabel kualitas layanan (X_1) lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua pernyataan yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan telah valid.

Tabel 5.8
Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (X_2)

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,5696	Valid
2	0,5775	Valid
3	0,4520	Valid
4	0,5871	Valid
5	0,3221	Valid

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) masing-masing pernyataan dalam variabel kepuasan anggota (X_2) lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua pernyataan yang digunakan pada variabel kepuasan anggota telah valid.

Tabel 5.9
Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,5274	Valid
2	0,4929	Valid
3	0,3981	Valid

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 5.9 dapat diketahui bahwa korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) masing-masing pernyataan

dalam variabel loyalitas anggota (Y) lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua pernyataan yang digunakan pada variabel loyalitas anggota telah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah:

Tabel 5.10
Uji Realibilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualitas layanan (X_1)	0,8340	Reliabel
Kepuasan anggota (X_2)	0,7248	Reliabel
Loyalitas anggota (Y)	0,6595	Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 12 dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* masing-masing variabel kualitas pelayanan (X_1), kepuasan anggota (X_2), dan Loyalitas anggota (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga jawaban yang diberikan responden dapat diandalkan/reliabel.

5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel kualitas layanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) terhadap variabel loyalitas anggota (Y).

Persamaan regresi linier berganda yang didapat dari pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS adalah:

Tabel 5.11
Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,552	,302		1,825	,071
	X1	,145	,068	,155	2,129	,036
	X2	,705	,076	,679	9,304	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 3

Persamaan regresi linier berganda yang didapat dari Tabel 5.11 adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,552 + 0,145 X_1 + 0,705 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 0,552 menunjukkan bahwa dengan tanpa variabel kualitas layanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) maka nilai loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki sebesar 0,552.
2. Nilai koefisien regresi kualitas layanan (X_1) sebesar 0,145 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variabel kualitas pelayanan (X_1), mengakibatkan nilai loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo mengalami perubahan sebesar 0,145.
3. Nilai koefisien regresi kepuasan anggota (X_2) sebesar 0,705 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variabel kepuasan anggota (X_2), mengakibatkan nilai loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo mengalami perubahan sebesar 0,705.

5.2.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Pada penelitian ini analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel kualitas layanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) dalam menjelaskan atau mempengaruhi variabel loyalitas anggota (Y). Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasil nilai koefisien determinasi berganda sebagai berikut:

Tabel 5.12
Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 ^a	,574	,565	,23864

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.12 diketahui bahwa koefisien determinasi berganda (R^2) atau R Square adalah sebesar 0,574 atau 57,4%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) terhadap loyalitas anggota (Y) sebesar 57,4% sedangkan sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.3 Pengujian Hipotesis

5.3.1 Pengujian Pengaruh Parsial dengan Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) secara individual atau parsial terhadap loyalitas anggota (Y).

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.13
Uji Pengaruh Parsial dengan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,552	,302		1,825	,071
	X1	,145	,068	,155	2,129	,036
	X2	,705	,076	,679	9,304	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 3

1. Uji pengaruh parsial variabel kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas anggota (Y)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis pengujian

$H_0: b_1 = 0$, maka secara parsial kualitas layanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

$H_a: b_1 \neq 0$, maka secara parsial kualitas layanan (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

- b. Menentukan t tabel

$$t \text{ tabel} = t_{\alpha(n-k-1)}$$

Keterangan :

α = Taraf signifikansi 5% atau 0,05

k = Variabel bebas

n = Jumlah sampel

$$t \text{ tabel} = t_{0,05(100-2-1)} \quad t \text{ tabel} = t_{0,05(97)} = 1,985$$

c. Kriteria pengujian

- 1) Jika nilai t hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial kualitas layanan (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).
- 2) Jika nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial kualitas layanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

d. t hitung yang didapat dari pengolahan data dengan program SPSS sebesar 2,129

e. Hasil

t hitung $> t$ tabel yaitu sebesar $2,129 > 1,985$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial kualitas layanan (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

2. Uji pengaruh parsial variabel kepuasan anggota (X_2) terhadap loyalitas anggota (Y)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis pengujian

$H_0: b_2 = 0$, maka secara parsial kepuasan anggota (X_2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

$H_a: b_2 \neq 0$, maka secara parsial kepuasan anggota (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

b. Menentukan t tabel

$$t \text{ tabel} = t_{\alpha(n-k-1)}$$

Keterangan :

α = Taraf signifikansi 5% atau 0,05

k = Variabel bebas

n = Jumlah sampel

t tabel = $t_{0,05(100-2-1)}$ t tabel = $t_{0,05(97)} = 1,985$

c. Kriteria pengujian

- 1) Jika nilai t hitung \geq t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial kepuasan anggota (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).
- 2) Jika nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial kepuasan anggota (X_2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

d. t hitung yang didapat dari pengolahan data dengan program SPSS sebesar 9,304

e. Hasil

t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar $9,304 > 1,985$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial kepuasan anggota (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

5.3.2 Uji F

Uji F menurut Ghazali (2013:98) pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh

simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) terhadap loyalitas anggota (Y). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. $H_0 : b_1 = b_2 = 0$, maka secara kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).
2. $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$, maka secara simultan iklan (kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

Kriteria pengujian dengan uji F menurut Ghozali (2013:98) dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Bila F hitung lebih besar daripada F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

Dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.14
Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,431	2	3,716	65,245	,000 ^a
	Residual	5,524	97	,057		
	Total	12,955	99			

a. Predictors : (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 3

Dari Tabel 5.14 dapat diketahui bahwa F hitung yang diperoleh dari hasil pengolahan data sebesar 65,245. Sedangkan F tabel dalam penelitian ini adalah:

$$F \text{ tabel} = F_{\alpha} (\text{df regresi}, \text{df residual}) = F_{\alpha} (k, n - k - 1)$$

Keterangan :

α = Taraf signifikansi 5% atau 0,05

k = Variabel bebas

n = Jumlah sampel

F tabel = $F_{0,05(2;100-2-1)}$

F tabel = $F_{0,05(2;97)} = 3,090$

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung $>$ F tabel yaitu $65,245 > 3,090$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan kualitas layanan (X_1) dan kepuasan anggota (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).

5.4 Pembahasan

5.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota

Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar $2,129 > 1,985$. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu “Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen/anggota (Y) di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka kesetiaan pelanggan akan terbentuk. Konsumen mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa kembali dan mempunyai keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan konsumennya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan loyalitas

konsumen melalui pemaksimalan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ropinov Saputro (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.4.2 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota

Kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar $9,304 > 1,985$. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu “Diduga variabel kepuasan konsumen/anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen/anggota (Y) di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo”.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fornell dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitifitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Hubungan antara kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dinyatakan oleh Jayaputra (2005) dalam penelitiannya yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiharto (2007) juga memberi bukti

bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.4.3 Pengaruh Simultan Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota

Kualitas layanan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung $>$ F tabel yaitu $65,245 > 3,090$. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan bahwa “Diduga variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen/anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen/anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo.