

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KOPERASI SERBA
USAHA SEJAHTERA BERSAMA CABANG CEMPAKA
PUTIH**

PAMUJI ADIGUNA

8105108105



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCES OF IMAGE AND SATISFACTION OF
CUSTOMER LOYALTY AT CO'OPERATION SERBA
USAHA SEJAHTERA BERSAMA CEMPAKA PUTIH**

PAMUJI ADIGUNA

8105108105



**This Research Compiled As One Of The Requirements For Obtaining a
Bachelor Degree In Education At Faculty Of Economy State University of
Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
CONCENTRATION IN EDUCATION OF ECONOMIC
COOPERATIVE
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

PAMUJI ADIGUNA. “Pengaruh Citra Koperasi dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Sejahtera Bersama Cabang Cempaka Putih”. Skripsi. Pendidikan Ekonomi Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2015. Dosen Pembimbing: Dr. I Ketut R Suarditha M.Si dan Karuniana Dianta AS, SIP, ME

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra koperasi dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di koperasi sejahtera bersama cabang cempaka putih. Metode penelitian ini menggunakan metode survey. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif KSU Sejahtera Bersama Cempaka Putih yang berjumlah 387 orang. Sedangkan sampel berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel adalah sampel acak proporsional. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda menggunakan software SPSS 16.0. Dari hasil output SPSS didapat persamaan regresi: $\hat{Y} = 18,788 + 0,362X_1 + 0,291X_2$ dan diketahui bahwa citra koperasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil loyalitas anggota (Y) dengan $t_{hitung} (5,217) > t_{tabel} (1,661)$. Kepuasan Anggota (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y) dengan $t_{hitung} (3,994) > t_{tabel} (1,661)$. Dari hasil uji F pada $\alpha = 5\%$, diketahui $F_{hitung} (33,500) > F_{tabel} (3,09)$, maka dapat dikatakan citra koperasi dan kepuasan anggota secara simultan (serentak) berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,416 memiliki pengertian bahwa sumbangan pengaruh citra koperasi dan variable kepuasan anggota adalah sebesar 41,6% sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Citra, Kepuasan, Loyalitas.

ABSTRACT

PAMUJI ADIGUNA. *“The Influences Of Image And Satisfaction Of Customer Loyalty At Co’operation Serba Usaha Sejahtera Bersama Cempaka Putih”* Research. The Education of Cooperation Economic. Economic and Administration Major. Faculty of Economic. State University of Jakarta. 2015. Lecturer Advisor: Dr. I Ketut R Suarditha M.Si dan Karuniana Dianta AS, SIP, ME

This research is purposed to analyze the The Influences Of Image And Satisfaction Of Customer Loyalty At Koperasi Serba Usaha Sejahtera Bersama Cempaka Putih. The method of this research is survey. The population in this research are all of labors in Co ‘operation Sejahtera Bersama while the population of inaccessibility are the second grade students. Samples were taken at 97 members. Sampling technique with proportional random sampling. The technique of data analysis in this research is multiple regression analysis using software SPSS 16.0. From ouput it got from of multiple regression: $\hat{Y} = 18,788 + 0,362X_1 + 0,291X_2$ and has indicated image (X1) is positively and significantly affected to loyalty with $t_{hit} (5,217) > t_{tab} (1,661)$. Satisfaction (X2) is positively and significantly affected to loyalty with $t_{hit} (3,994) > t_{tab} (1,661)$. Based on the F test at $\alpha = 5\%$, it got $F_{hit} (33,500) > F_{tab} (3,09)$, it can concluded that simultaneously image and satisfaction have a significantly affected to loyalty. Determination coefficient (R^2) value that obtained is 0,416, was obtained having the notion that the contribution of the effect of variable image and satisfaction is 41,6 % while the rest is explained by other factors that do not exist in this research model.

Keywords: Image, Satisfaction, Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, S.E., M.Si</u> NIP. 197201141998022 001	Ketua		07/07/2015
2. <u>Dicky Iranto, S.E., M.Si</u> NIP. 19710612 200112 1 001	Sekretaris		07/07/2015
3. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd.</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Penguji Ahli		07/07/2015
4. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha M.Si</u> NIP. 1956020719860210001	Pembimbing I		06/07/2015
5. <u>Karuniana Dianta S, S.IP, M.E</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Pembimbing II		06/07/2015

Tanggal Lulus: 02 Juli 2015

LEMBAR PERSEMBAHAAN

*“...bahkan Matahari yang begitu besarnya memerlukan Bulan untuk
menerangi seluruh Bumi”*

**“Sebesar apapun karunia yang kamu miliki, kamu tidak bisa merubah
dunia sendirian”**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Juni 2015

Yang membuat pernyataan




Pamuji Adiguna

No.Reg. 8105108105

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Koperasi dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Serba Usaha Sejahtera Bersama Di Jakarta Pusat”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. I Ketut R. Sudiarditha M.Si, Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membina, menyarankan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Karuniana Dianta AS, SIP, ME, Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan saran dan bimbingan metodologi dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Siti Nurjanah SE, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs.Nurdin Hidayat MM, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Drs. Dedi Purwana. E.S, M.Bus, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah mengajarkan berbagai hal kepada peneliti.
7. Kedua Orang tua Peneliti dan seluruh keluarga, yang telah memberikan motivasi dan do'anya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh rekan – rekan Ekopers NR 2010, teristimewa Andri, Herman, Ican, Andresa, Firdi.
9. Kepada seluruh rekan – rekan dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan bahan referensi. Namun demikian, peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penelitian lanjutan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama.

Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak tersebut diatas.

Jakarta, Februari 2015

Peneliti