

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT TAKERA
(TABUNGAN KELUARGA SEJAHTERA) JAKARTA PUSAT**

**ALFIAN ARIES
8125087877**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

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

**EFFECT ON THE QUALITY OF LOYALTY TO MEMBERS COOPERATIVE
SAVINGS AND LOANS TAKERA (FAMILY SAVINGS PROSPER) JAKARTA
CENTRE**

ALFIAN ARIES

8125087877



**This thesis Compiled As One Of The Requirements For Getting Bachelor Degree of
Education**

ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM

CONCENTRATION OF ECONOMIC EDUCATION COOPERATIVE

DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2015

ABSTRAK

ALFIAN ARIES: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Kredit TAKERA. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Januari 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Anggota Di Koperasi TAKERA.

Penelitian ini dilakukan selama tujuh bulan terhitung mulai bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi TAKERA. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 53 anggota, yang merupakan anggota koperasi TAKERA. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (loyalitas anggota) diukur menggunakan skala Likert. Dimana variabel X dari 30 pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 26 pernyataan, sisanya 4 butir drop. Variabel Y dari 31 butir pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 28 butir, sisanya 3 butir drop menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,946. Hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,940.

Teknis analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana dan diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 61,39 + 0,586X$. Sedangkan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* diperoleh $L_{hitung} (0,056) < L_{tabel} (0,112)$, hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

Uji keberartian koefisien regresi dan kelinearan persamaan regresi dengan menggunakan tabel ANAVA terlihat bahwa $F_{hitung} (28,39) > F_{tabel} (3,99)$ yang menyatakan koefisien regresi berarti serta uji linearitas regresi yang menghasilkan $F_{hitung} (1,02) < F_{tabel} (2,38)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linear. Penelitian koefisien korelasi dengan rumus *Product Moment* menghasilkan $r_{xy} = 0,598$. Dan uji signifikansi $t_{hitung} (5,33) > t_{tabel} (1,68)$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, sedang dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,3576 ini berarti variasi variabel loyalitas anggota dipengaruhi sebesar 35,76% oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota di Koperasi TAKERA.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

ALFIAN ARIES. *Effect of Service Quality on Loyalty Member in TAKERA (Saving Family Welfare) Central Jakarta. Skripsi, Jakarta : Concentration of Economic Cooperative Education Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2015.*

The purpose of this research is to get valid and reliable data or fact, to know more effect of service quality on loyalty member in TAKERA Jakarta. The research for seven month since February untill May 2015. The method of research is survey method with correlation approach, and the data is got from instrument to members of TAKERA Jakarta. The member of samples used a total of 53 members, who are members of TAKERA Jakarta. Collecting X Variable data (service quality) and Y Variable (loyalty members), using likert scale model questionnaire, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (service quality) is 0,946 and Y Variable (loyalty members) is 0,940. The analysis test by finding regression equation, that is $\hat{Y} = 61,30 + 0,586X$. After that data normally test by using Liliefors formula and the result is $L_{count} = 0,056$ in significant level 0,05 and $L_{table} = 0,112$ so $L_{count} < L_{table}$. It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is $F_{count} (28,39) > F_{tabel} (3,99)$. Showing that, it has significanced regression . while regression linierity test, $F_{count} (1,02) < F_{tabel} (2,38)$, showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is $r_{xy} = 0,598$ continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result $t_{count} (5,33)$ while $t_{tabel} (1,68)$ and so $t_{count} > t_{tabel}$. It mean that there are significance correlations between service quality with loyalty members. Besides that, the result of determination coefficient test is 35,76% it mean that loyalty members variable decide to service quality variable. The conclusion of the research have shown that there is a positive correlation between service quality with loyalty members TAKERA Jakarta.




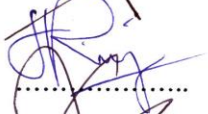

Keywords : *service quality, loyalty members*

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, SE, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		31/7-2015
2. <u>Suparno, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197908282014041001	Sekretaris		31-7-2015
3. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 196208091990032001	Penguji Ahli		31/7-2015
4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 1953032019820032001	Pembimbing I		29-7-2015
5. <u>Dr. Saparuddin, S.E, Msi</u> NIP. 197106122001121001	Pembimbing II		31-7-2015

Tanggal Lulus: 29 Juli 2015


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 dikemudian 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, Juli 2015

Yang membuat pernyataan


Alfian Aries
8125087877

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yesus Kristus atas berkat rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan dan semangat dengan ikhlas dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dr. Saparuddin, S.E, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang dengan kesabaran, dan kebaikan dalam memberikan saran serta masukannya yang penuh keikhlasan yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Karunia Dianta A. Sebayang, S.IP, ME, selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Drs. Dedi Purwana, E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan saran dan ilmunya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuannya.
8. Keluarga besar Koperasi TAKERA dan yang menjadi responden telah banyak membantu dalam penelitian.
9. Kepada ibu tercinta, Emmy Hutajulu atas doa dan dukungan ibu yang tak henti memberikan alifan semangat dalam menulis skripsi ini.
10. Kepada abang dan kakak terkasih, Desi Natalia, Oktavia Dewi Marantika, Roselina Julianti, Markus Isak Parnahehan atas segala doa dan pengertiannya abang dan kakak, maaf selama ini alifan sudah menyusahkan kalian dan kalian selalu memotivasi alifan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada sahabat perempuan spesial saya, Putry H. Erwanda atas doa dan semangat dalam menulis skripsi ini baik secara moril dan materi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman mahasiswa dan sahabat, Finsa, Agung Prastopo Annisa, Arini, Adiguna, Rangga Mandala, Handar Apriyatna, Ronald Leo, Branjang, Bar Team JJ Royal Bistro (Laurencius, Rokib, Danang,

Fathan) atas segala doa dan motivasinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Juli 2015

Alfian Aries