

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSU  
PRIMER KOPERASI TAHU TEMPE INDONESIA  
(PRIMKOPTI) JAKARTA UTARA**

**DWI RAHMAWATI**

**8105108068**



**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  
2014**

**THE INFLUENCES OF QUALITY SERVICE AND  
MEMBERED TRUST TO MEMBERED LOYALTY ON KSU  
PRIMER KOPERASI TAHU TEMPE INDONESIA  
(PRIMKOPTI) JAKARTA UTARA**

**DWI RAHMAWATI**

**8105108068**



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

**STUDY PROGRAM ECONOMIC EDUCATION  
CONCENTRATION IN EDUCATION OF ECONOMIC  
COOPERATIVE  
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2014**

## ABSTRAK

**DWI RAHMAWATI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSU Primer Koperasi Tahu Tempe Indonesia (PRIMKOPTI) Jakarta Utara.** Skripsi. Pendidikan Ekonomi Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2014. Dosen Pembimbing: Endang Sri Rahayu, M.Pd dan Dicky Iranto, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Primkopti Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan di Koperasi primkopti Jakarta Utara selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak September 2014 sampai November 2014. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi Primkopti Jakarta Utara sebanyak 500 anggota. Berdasarkan tabel *Issac* dan *Michael* jumlah sampel yang diambil dari populasi yaitu sebanyak 205 anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak proporsional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional, sedangkan data yang diperoleh untuk variabel X1,X2 dan Y berasal dari data primer dengan instrumen berupa kuesioner dengan skala likert untuk variabel X1, X2 dan Y yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan data menggunakan program SPSS16.0.

Secara Parsial, untuk pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 7,296 dan  $t_{tabel}$  1,971. Maka  $t_{hitung}$  (7,296) >  $t_{tabel}$  (1,971) artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Sedangkan  $t_{hitung}$  untuk kepercayaan anggota sebesar 4,457 dan  $t_{tabel}$  1,971. Maka  $t_{hitung}$  (4,457) >  $t_{tabel}$  (1,971) artinya kepercayaan anggota secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Dari Uji F diperoleh  $F_{hitung} = 52,340$  dan nilai  $F_{tabel} = 3,04$ . Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota secara simultan (serentak) berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Nilai  $R^2$  yang di dapat adalah sebesar 0,341. Artinya variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota dapat menerangkan variabilitas sebesar 34,1% dari variabel loyalitas anggota, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun persamaan regresi berganda yang di dapat adalah  $\hat{Y} = 35,530 + 0,354X_1 + 0,218X_2$ . Dari analisis diatas dapat dikatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota pada koperasi Primkopti Jakarta Utara.

Kata Kunci : Loyalitas Anggota, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota

## ABSTRACT

**DWI RAHMAWATI. “The Influence of Quality Service and Membered Trust to Membered Loyalty on KSU Primer Koperasi Tahu Tempe Indonesia (PRIMKOPTI) North Jakarta. Script. Economics Education Program, Economics and Cooperative Education Concentration, Economics Majors and the Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2014. Lecturer advisor : Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd and Dicky Iranto, SE, M.Si**

*The purpose of this research is to know the influence of Quality Service and Membered Trust to Membered Loyalty on Cooperative Primkopti North Jakarta. This research has done from during three month since September until November 2014. The population research was all of membered Cooperative Primkopti North Jakarta is 500 members. According to the table Issac and Michael number of samples taken from a population of as many as 205 members. Method using method with correlational approach, while the data X1, X2 and Y from primary with instrumemnt of questionnaire with likert scale for X1, X2 and Y. Iit has validity test and reliability test.*

*Partially, for influence between the quality service and the membered loyalty T calculated 7,296 and T table 1,971. Then T calculated > T table. It means that the influence of quality service and membered loyalty partially. Meanwhile, T calculated for membered trust is 4,457 and T table 1,971. Then T calculated > T table. It means that the influence of membered trust and membered loyalty partially. From the F test, F is counted for about 52,340 and F table is 3,04. Then F calculated > F table. It means that there is the effect of the quality service and membered trust to membered loyalty simultaneously. R<sup>2</sup> value which is obtained is equal to 0, 341. It means that the variable quality service and membered trust, it can explain the membered loyalty for about 34,1%. Meanwhile, the rest it explained by other variables. The regression equation which obtain is  $\hat{Y} = 35,530 + 0,354X_1 + 0,218X_2$ . From the above analysis, simultaneously it can have a significant effect between the influence of quality service ang membered trust to membered loyalty on cooperative Primkopti North Jakarta.*

*Keywords : Membered Loyalty, Quality Service, and Membered Trust*

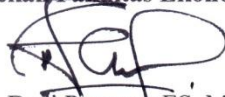
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota terhadap  
Loyalitas Anggota pada Koperasi Primer Tahu Tempe Indonesia  
(PRIMKOPTI) Jakarta Utara”

Dwi Rahmawati  
(8105108068)

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP. 196712071992031001

| Nama  | Jabatan       | Tandatangan  | Tanggal    |
|---|---------------|--|------------|
| 1. <u>Karuniana Dianta A. S, M.E</u><br>NIP. 198009242008121002   | Ketua         |  | .....      |
| 2. <u>Dra. Rd Tuty Sariwulan, M.Si</u><br>NIP. 195807221986032001 | Sekretaris    |  | 22/12/14   |
| 3. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u><br>NIP. 197201141998022001  | Penguji Ahli  |  | .....      |
| 4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u><br>NIP. 195303201982032001 | Pembimbing I  |  | 22/12/2014 |
| 5. <u>Dicky Iranto, SE, M.Si</u><br>NIP. 19706122001121001        | Pembimbing II |  | .....      |

Tanggal Lulus **18 Desember 2014**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta
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, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Desember 2014

Yang membuat pernyataan



## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah  
Sebuah langkah usai sudah  
Satu cita telah ku gapai  
Namun...  
Itu bukan akhir dari perjalanan  
Melainkan awal dari satu perjuangan  
Tidak ada cinta dan kasih sayang yang suci selain cinta dan kasih sayangmu  
Mama dan Papa  
Doamu hadirkan keridhaan untukku, petunjukmu tuntunkan jalanku  
Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malam mu  
Dan sebatit doa telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah  
Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga  
kepada Papa dan Mama yang telah memberikan kasih sayang, segala  
dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat  
kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan  
persembahan.  
Ku persembahkan karya mungil ini untuk Mama, Papa, Kakakku dan  
Andika Setyawan  
Mungkin tak dapat selalu terucap, namun hati ini selalu bicara,  
sungguh ku sayang kalian.

Niat, usaha dan doa adalah tiga kunci sukses menggapai cita-cita,,  
*You will never be brave, if you don't get hurt*  
*You will never learn, if you if you don't make mistakes*  
*You will never be successful, if you don't encounter failure*  
Apa yang kamu kerjakan hari ini, adalah “sebanding” dengan hasil yang akan  
kamu peroleh di hari esok,,  
So.. do your best for get the best result

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Rabb semesta alam, Pengatur seluruh makhluk yang telah mengaruniakan manusia penglihatan, pendengaran dan akal bagi-Nya seluruh bentuk pujian. Shalawat serta salam senantiasa tercurah dan terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW. yang diutus untuk memperbaiki perikehidupan dan peribadatan segenap umat manusia.

Penelitian yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSU Primer Koperasi Tahu Tempe Indonesia (PRIMKOPTI) di Jakarta Utara*" disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ). terselesainya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari izin Allah dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Dedi Purwana E S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi-UNJ dan Bapak Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi-UNJ
2. Ibu Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi dan Bapak Karuniana Dianta A. S, S.IP, ME, selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi.
3. Ibu Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dicky Iranto, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah



membimbing dan memberikan saran serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini

4. Ketua Koperasi PRIMKOPTI di Jakarta yang telah memberi izin dan banyak membantu dalam melaksanakan penelitian.
5. Kedua orangtua tercinta, Bapak Suwitno. dan Ibu Suriah yang tak pernah lelah berdoa dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Amelia Ivana dan Andika Setyawan yang selalu membuat tersenyum dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sulast Musiam, Dina Madarina, Nailussa'adah, Neisya Fathia, Leny Wijaya, Irma Rizki, Ade Irma, Mauliana Wardani. dan seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi Koperasi 2010 yang telah membantu, menemani dan memotivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dalam segi penulisan secara teknis maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, November 2014

Dwi Rahmawati.