

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS ANGGOTA PADA UNIT USAHA TOKO KOPERASI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**RIZKA RAMADHANTY
8105097372**



**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
2014**

ABSTRAK

RIZKA RAMADHANTY. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Keluarga Besar Universitas Tarumanagara. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota dan mengetahui seberapa erat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota pada unit usaha toko Koperasi Universitas Tarumanagara.

Penelitian ini dilakukan pada anggota koperasi, selama 3 bulan terhitung mulai Maret sampai Juni 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu metode sensus. diambil sebanyak 80 anggota.

Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah $\hat{Y} = 38,27 + 0,624X$. Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan $L_o = 0,055$ dan $L_t = 0,099$ untuk $n = 80$ pada taraf kesalahan 0,05. Hal ini berarti $L_o < L_t$, maka variabel X dan Y berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis dengan uji keberartian koefisien regresi menghasilkan $F_h = 40,28 > F_t = 3,98$ yang menunjukkan bahwa koefisien regresi berarti (signifikan). Sedangkan uji linearitas regresi diperoleh $F_h = 1,47 < F_t = 1,72$, berarti bahwa model regresi adalah linear.

Perhitungan koefisien korelasi *Product Moment* diperoleh $r_{xy} = 0,584$. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t diperoleh $t_h = 6,35 > t_t = 1,67$ jadi dapat disimpulkan bahwa antara variabel X dengan variabel Y terdapat hubungan positif, sedangkan pada perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,3406. Hal ini menunjukkan bahwa variasi Variabel Y (Loyalitas Anggota) ditentukan oleh Variabel X (Kualitas Pelayanan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota.

ABSTRACT

RIZKA RAMADHANTY. *Correlation Between The Service Quality With The Members Loyalty Of Tarumanagara University Unit Store Cooperation.* Script. Study Program Economy Education, Concentration Cooperation Economy, Direction Economy and Administration, Faculty Of Economics, State University Of Jakarta 2014.

This research purpose to detect correlation between service quality with member loyalty and how tight the correlation between service quality with member loyalty in business unit stores cooperation university of tarumanagara.

The research during 3 months, begin March until June 2013. In this research used the method with method approaches korelasional. Sample taking technique in this research is cencus method.

Total population in this research are 80 member employee cooperation university of tarumanagara. Sample taken are 80 members. Instrument in this research is shaped kuisisioner scale Likert model.

Analysis rules test that with look for regression similarity is $\hat{Y} = 38,27 + 0,624X$. Test result normalitas Liliefors produce $Lo = 0,055$ and $Lt = 0,099$ with $n = 80$ in standard error 0,05. The matter means $Lo < Lt$, so variable x and y is normal.

Hypothesis testing with significant regression produces $Fh = 40,28 > Ft = 3,98$ that show that regression similiarity means (significant). While regression linearity test is $Fh = 1,47 < Ft = 1,72$, mean that regression model linear.

Correlation coefficient test product moment got $r_{xy} = 0,584$. Furthermore be done test significant correlation coefficient by using uji-t. $t_h = 6,35 > t_h = 1,67$ inferential variabel X with variable Y found positive correlation, while in determination coefficient calculation is get result 0,3406. This matter shows that variable variation Y (member loyalty) determined by variable X (service quality) are 34,06%.

Keyword: Service Quality, Member Loyalty

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Mimpi adalah sebuah harapan yang dapat diwujudkan dengan upaya yang ulet, berpikir kreatif dan do'a yang tidak pernah putus.

Sukses itu "Simple", belajar dari sebuah kegagalan

Menjadi sempurna itu sulit, akan tetapi menjadi lebih baik itu adalah usaha yang luar biasa

Ilmu saat ini,, Adalah Masa Depanmu....

(Rizka Ramadhanty)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Untuk:

Allah SWT. Atas Semua...

Ayah dan Ibu terkasih, atas kasih sayang yang tidak pernah terputus dan kesabaran yang mendukung serta do'a yang tiada henti,

Terima kasih Ayah...

Terima kasih Ibu

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli saya 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 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, 26 Januari 2014

Yang Membuat Pernyataan

RIZKA RAMADHANTY

NIM. 8105097372

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Semesta alam yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Universitas Tarumanagara”. Skripsi ini merupakan tugas akhir dari perjalanan panjang selama menuntut ilmu di Universitas Negeri Jakarta, yang ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Terciptanya skripsi ini tidak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak baik segi moril maupun materil. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menghanturkan terima kasih kepada:

1. Dr.I. Ketut R Sudiarditha, selaku dosen pembimbing materi yang telah membimbing peneliti sejak awal penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai serta selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk terus berusaha menghasilkan skripsi yang berkualitas.
2. Ari Saptono, SE, M.Pd., selaku dosen pembimbing metodologi dan statistik yang telah membimbing dan memberikan saran kepada peneliti untuk perbaikan skripsi ini agar menjadi satu skripsi dengan hasil yang baik.

3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs.Nurdin Hidayat, MM, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Saparudin, MSi., Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Siti Nurjanah, SE, MSi., selaku Ketua Konsentrasi Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si dan Karuniana Dianta A.Sebayang, S.Ip. ME, selaku dosen penguji ahli dan sekretaris yang telah memberikan masukan atas skripsi yang peneliti tulis.
8. Seluruh dosen-dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, yang telah memberikan pengajaran kepada peneliti.
9. Seluruh Karyawan Koperasi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan izin bagi peneliti sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
10. Ayahku Yusrianto dan Ibuku Suratini tercinta yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, doa dan semangat serta pengorbanannya hingga saat ini.
11. Adik-adik ku Linda Febriani Lestari dan Yudit Kurniawan tersayang yang telah memberikan dukungannya kepada penulis

12. Teman-teman Ekop Non reg 09, Khususnya “Ramanda Maharani dan Riska Chusnul” yang telah sama-sama berjuang baik suka maupun duka dalam penyusunan skripsi ini. “Kalian Luar Biasa”
13. Kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang memerlukan bahan referensi. Namun demikian, peneliti 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.

Jakarta, Januari 2014

Rizka Ramadhanty