

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PADA ANGGOTA KOPERASI ( STUDI KASUS KOPERASI KREDIT  
KARYA JASA PALEMBANG )**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**Alexander Dicky  
NPM 061640631709**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PADA ANGGOTA KOPERASI ( STUDI KASUS KOPERASI KREDIT  
KARYA JASA PALEMBANG )**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**ALEXANDER DICKY  
NPM 061640631709**

**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2020  
Pembimbing II,**

**Pembimbing I,**

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D  
NIP 197801182005011002**

**Elisa, SE., M.Si  
NIP 196010141989032003**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Heri Sefiawan, S.E., M. AB  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M  
NIP 197504212001122001**

ii

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alexander Dicky  
NIM : 0616 4063 1709  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Pada Anggota Koperasi ( Studi Kasus Koperasi  
Kredit Karya Jasa Palembang)

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, 03 Agustus 2020  
Yang Membuat Pernyataan

  
Alexander Dicky  
0616 4063 1709



## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Alexander Dicky  
NPM : 061640631709  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Pada Anggota Koperasi ( Studi Kasus Koperasi  
Kredit Karya Jasa Palembang )

Telah dipertahankan dihadapan dewan Penguji Skripsi Program Studi D IV  
Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis  
Tanggal: 01 Oktober 2020

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Al Hushori, SE., MAB Ketua Penguji		07/10/2020
2.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec Anggota Penguji		07/09/2020
3.	Hanifat Burhan, SE., M.M Anggota Penguji		07/10/2020

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas serta dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang berpengaruh terhadap loyalitas pada anggota Koperasi Karya Jasa Jalan Jendral Sudirman No. 154 Palembang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4001 orang. Pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan simple random sampling dengan total jumlah sampel sebesar 98 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi, Uji T, dan Uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 25% terhadap loyalitas, serta 3 dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas yaitu Bukti Langsung, Keandalan, dan Jaminan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Loyalitas*

## **ABSTRACT**

Service quality is an action or activity offered by one party to another, which is basically intangible and does not result in any ownership. This study focuses on the effect of service quality on loyalty, and aims to determine how much influence the service quality has on loyalty and which dimensions of service quality affect loyalty to members of the Koperasi Karya Jasa Jalan Jendral Sudirman No. 154 Palembang. The population in this study amounted to 4001 people. Sampling using probability sampling with simple random sampling with a total sample size of 98 people. The measuring instrument used in this study is the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Determination Coefficient Test, T Test, and F Test. The results of this study indicate that service quality has an effect of twenty five percent on loyalty, as well as 3 dimensions of quality. services that affect loyalty, namely direct evidence, reliability, and assurance.

Keywords: Service Quality, Loyalty

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto: “Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya” ( Annie Gottlier )**

**Ku persembahkan kepada:**

- 1. Ibu dan Ayah Kami Tercinta**
- 2. Kedua adikku tersayang**
- 3. Dosen dan Pembimbing yang dikagumi**
- 4. Sahabat seperjuangan Manajemen Bisnis angkatan 2016**
- 5. Almamater yang selalu dibanggakan**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rahmat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Akhir atau Skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Adapun topik Skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Anggota Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.”

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada anggota koperasi, dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang berpengaruh terhadap loyalitas pada anggota Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas serta dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang berpengaruh terhadap loyalitas. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi, Uji T, dan Uji F.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kekeliruan yang jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2020

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, S.E.,M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila. SE.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Yusuf, SE., M.Si., Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Elisa, S.E., M.Si., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Wintoko selaku Manager pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
8. Ibu Ika dan Ibu Nyimas selaku pegawai pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
9. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Kedua Orang Tua yang tercinta yang senantiasa menjadi motivator serta kekuatan bagi penulis untuk tidak pernah menyerah.

11. Keluarga besar tercinta yang telah memberikan motivasi serta bantuan baik moral maupun materi kepada penulis.
12. Kedua Adikku yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
13. Grup PUBG, dapur merah squad yang selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman Wisuda Jalur Corona yang selalu membantu Penulis dan teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis angkatan 2016 khususnya kelas 8MBA yang selalu bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan semangat dan masukan yang sangat membantu penulis.
15. Seluruh anggota koperasi yang terlibat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Akhir kata, semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, Juli 2020

Penulis

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Umum Koperasi .....	9
2.1.1 Pengertian Koperasi .....	9
2.1.2 Nilai-Nilai Dasar Koperasi .....	9
2.1.3 Nilai-nilai Etis Koperasi.....	11

2.2	Keanggotaan Koperasi.....	12
2.2.1	Pemeliharaan Anggota Koperasi.....	12
2.3	Pengertian Jasa.....	13
2.3.1	Karakteristik Jasa.....	13
2.4	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5	Pengertian Loyalitas.....	16
2.6	Keterkaitan Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota.....	17
2.7	Penelitian Terdahulu.....	18
2.8	Kerangka Pemikiran.....	21
2.9	Hipotesis.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.2	Populasi dan Sampel.....	23
3.3	Variabel Penelitian.....	24
3.3.1	Variabel Bebas ( Independent Variabel).....	25
3.3.2	Variabel Terikat ( Dependent Variabel ).....	25
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.1	Metode Dokumentasi.....	26
3.4.2	Metode Angket atau Kuesioner.....	26
3.5	Pengujian Instrumen.....	27
3.5.1	Uji Validitas.....	27
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.1	Uji Normalitas.....	28
3.6.2	Uji Multikolinearitas.....	29
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	29
3.8	Pengujian Hipotesis.....	30

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Sejarah Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.....	31
4.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Kredit Karya Jasa.....	35
4.1.3	Visi, Misi, Dan Strategi Koperasi Kredit Karya Jasa..	54
4.2	Pengujian Instrumen.....	54
4.2.1	Uji Validitas.....	54
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
1.	Uji Normalitas data (Screening Data).....	61
2.	Uji Multikolinieritas.....	62
3.	Uji Heteroskedatisitas .....	63
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	64

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran .....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Anggota Kopdit Karya Jasa Palembang.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas.....	57
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Bukti Langsung .....	58
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kehandalan .....	58
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Daya Tanggap.....	59
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Jaminan.....	59
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Empati.....	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Loyalitas .....	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik t Regresi Linear Berganda.....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Karya Jasa .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Surat Izin Pengambilan Data Di Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang
2. Surat Balasan dari Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang
3. Halaman Rekomendasi Ujian Skripsi
4. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
5. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
6. Kuesioner Penelitian
7. Hasil Output SPSS