

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA  
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN  
MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA  
KOPERASI POPT DAN LABORATORIUM  
PERTANIAN WATES KECAMATAN  
GADINGREJO TAHUN 2017**

**(Skripsi)**

**Oleh :  
ANGGUN WIDYAWATI**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI POPT DAN LABORATORIUM PERTANIAN WATES KECAMATAN GADINGREJO TAHUN 2017**

**Oleh**

**ANGGUN WIDYAWATI**

Penelitian ini dilatar belakangi rendahnya loyalitas dengan mempertimbangkan kepuasan anggota koperasi dalam peranannya sebagai pengguna jasa koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan pada koperasi POPT dan laboratorium pertanian Wates. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Data penelitian ini diperoleh dari populasi yang berjumlah 159 anggota dan sampel berjumlah 62 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel eksogen, variabel endogen, dan variabel moderator. Untuk variabel endogen yakni kualitas pelayanan (X1) dan motivasi kerja (X2). Sedangkan variabel moderatornya adalah loyalitas (Z) dengan variabel terikatnya Kepuasan anggota (Y). Pengujian hipotesis dianalisis dengan analisis jalur (*path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. (2) ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota. (3) ada hubungan kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan. (4) ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan anggota. (5) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. (6) ada pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota. (7) ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. (8) ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan anggota, loyalitas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA  
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN  
MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA  
KOPERASI POPT DAN LABORATORIUM  
PERTANIAN WATES KECAMATAN  
GADINGREJO TAHUN 2017**

**Oleh :**  
Anggun Widyawati

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada**

Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi Pendidikan Ekonomi



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI POPT DAN LABORATORIUM PERTANIAN WATES KECAMATAN GADINGREJO TAHUN 2017**

Nama Mahasiswa : **Anggun Widayawati**  
No. Pokok Mahasiswa : **1313031006**  
Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**  
Jurusan : **Pendidikan IPS**  
Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,

**Drs. Nurdin, M.Si.**  
NIP 19600817 198603 1 003

Pembimbing II,

**Drs. Tedi Rusman, M.Si.**  
NIP 19600826 198603 1 001

**2. Mengetahui**

Ketua Jurusan  
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

**Drs. Zulkarnain, M.Si.**  
NIP 19600111 198703 1 001

Ketua Program Studi  
Pendidikan Ekonomi

**Drs. Tedi Rusman, M.Si.**  
NIP 19600826 198603 1 001

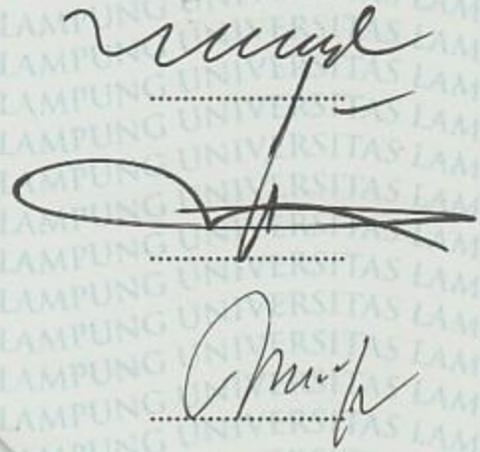
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. Nurdin, M.Si.**

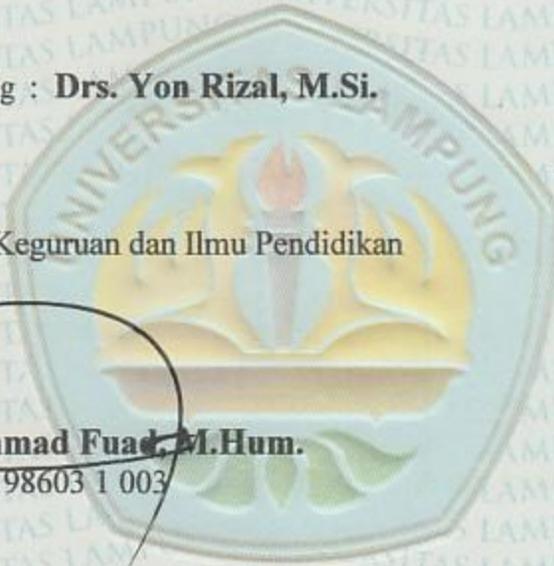
Sekretaris : **Drs. Tedi Rusman, M.Si.**

Penguji  
Bukan Pembimbing : **Drs. Yon Rizal, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

**Dr. H. Muhammad Fuad, M.Hum.**  
NIP. 19590722 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 April 2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS LAMPUNG

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1, Bandar Lampung 35145

Telepon (0721) 704624, Faximile (0721) 704624

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Anggun Widyawati  
NPM : 1313031006  
jurusan/program studi : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi  
fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 20 April 2017



Anggun Widyawati  
1313031006

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Pringsewu tanggal 10 Agustus 1994 dengan nama lengkap Anggun Widyawati dan merupakan buah hati pertama dari lima bersaudara pasangan Bapak Fauzi Helmi dan Ibu Susmiyatun.

Pendidikan formal yang diselesaikan penulis yaitu :

1. SD Negeri 02 diselesaikan pada tahun 2007
2. SMP Muhammadiyah Gadingrejo diselesaikan pada tahun 2010
3. MAN Pringsewu diselesaikan pada tahun 2013

Pada tahun 2013, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung melalui jalur PMPAP. Pada bulan Agustus 2013, penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Bandung-Yogyakarta-Surabaya-Kediri-Bali. Pada bulan Juli hingga Agustus 2015 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata Kependidikan Terintegrasi (KKN-KT) dan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di Kecamatan Bandar Surabaya dan SMA Negeri 2 Bandar Surabaya, Kabupaten Lampung Tengah.

# *PERSEMBAHAN*

*Dengan mengucapkan syukur atas izin Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga karya kecilku ini dapat terselesaikan.*

*Kupersembahkan karya ini sebagai bukti cinta dan sayangku kepada:*

## *Kedua Orang Tuaku*

*Bapak dan Ibu yang selalu berjuang demi diriku dan memberikan cinta, kasih sayang yang tulus, kesabaran, motivasi serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.*

## *Adik-adikku*

*Indah Nur Aisyah, Anisa Rahma Fauziah, Anan Intan Bakhtrotun Nufus dan Ahmad Afan Ikhsan Laduni yang telah memberikan keceriaan dan kebersamaan dalam mewarnai hidupku.*

## *Para pendidik yang kuhormati*

*Terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu yang telah diberikan untuk bekal hidupku yang lebih baik.*

## *Sahabat-sahabatku*

*Menemaniku dikala suka dan duka, memberikanku semangat dan pengalaman serta kebersamaan dalam meraih kesuksesan.*

## *Almamater tercinta*

*Universitas Lampung*

## *Motto*

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya,  
Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat  
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyiraah: 5-6)

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung  
perihnya kebodohan”

(Imam Syafie)

“seseorang yang sukses adalah mereka yang pantang menyerah dan dapat  
menggunakan waktunya sebaik mungkin, serta ia yakin bahwa Allah  
bersamanya dan selalu melihat apa yang akan ia lakukan  
dan perjuangkan ”

(Anggun Widyawati)

## SANWACANA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhamad SAW yang telah menjelaskan kepada manusia tentang isi kandungan Al-Qur'an sebagai petunjuk jalan menuju kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat kelak. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Lampung.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki sehingga banyak mendapatkan petunjuk dan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada.

1. Bapak Dr. Muhammad Fuad, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

3. Bapak Drs. Hi. Buchori Asyik, M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Drs, Supriyadi, M. Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Drs. Zulkarnain, M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Bapak Drs. Tedi Rusman M. Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II terima kasih atas bimbingan, motivasi, arahan dan sarannya.
7. Bapak Drs. Nurdin, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing 1, terima kasih atas motivasi, arahan, kesabaran, nasihat dan ketulusannya dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Drs. Hi. Yon Rizal, M. Si., selaku Dosen Pembahas terima kasih atas saran, kritik, nasehat dan ilmu yang telah diberikan.
9. Terimakasih kepada Bapak dan ibu Dosen pendidikan ekonomi Bapak Drs. I Komang Winatha, M.Si., Bapak Dr. Edy Purnomo, M.Pd., Bapak Albet Maydiantoro, M.Pd, Ibu Rahmah Dianti Putri, S.E., M.Pd., Ibu Dr. Pujiati,, dan Bunda Erlina Rupaida, semoga Allah membalas ilmu yang telah bapak dan ibu ajarkan. Serta Kak Wardani dan Om Herdi yang telah banyak membantu.

10. Untuk Beasiswa gas Negara dan PMPAP terimakasih sudah membantuku dalam meneruskan studiku sehingga aku dapat menjadi seorang sarjana.
11. Kedua orang tuaku, Bapak Fauzi Helmi dan Ibu Susmiyatun, terima kasih yang tak terhingga atas semua perjuangan, ketulusan, keikhlasan, cinta dan kasih sayangnnya selama ini. Bapak dan Ibu adalah motivator terbaik dalam hidup ini. Nasihat dan bimbingan yang diberingan adalah hal yang berharga untuk ku.
12. Adikku tercinta, Indah Nur Aisyah, Anisa Rahma Fauziah, Anan Intan Bakhrotun Nufus dan Ahmad Afan Ikhsan Laduni terima kasih atas segala kasih sayang, kebersamaan, keceriaan, semangat, dan kerinduan semoga kita dapat sukses dan membanggakan semuanya.
13. Terimakasih untuk nenek dan kakekku tercinta kakek Subandi, nenek Sugiarti, kakek Turman Subakir, nenek Sulasmi yang telah menyayangiku, mendo'akanku ,memberiku motivasi, semangat dan mengajarkanku makna dari sebuah kehidupan.
14. Kakak dan Adik sepupuku Mas Faqih Segara, MbK Fara, Dera monika, Jesen, Mila, Roy, Kanza, Syila, Kerina, Kevin, Alinda, Alinzki, Dewi Sartika, Intan, Syahda, Aris, Reza, Cahaya Safira,Dara, Anisa, Alifa, Fatima, Aisyah, Fira, Tegar terimakasih kalian yang selalu membuat ku tersenyum.
15. Bapak Sumarsono Eko Yanto selaku kepala sekolah Sma Negeri 1 Bandar Surabaya, Kakak terbaiku Bapak Hengki Wijaya, S. Pd., selaku guru Pamong ekonami dan Kakak M Dedi Hidayatullah,S.Pd, serta seluruh dewan guru, karyawan, serta staf tata usaha dan siswa-siswi di SMA Negeri 2 Bandar

Surabaya terima kasih atas bimbingan, motivasi, bantuan, kerjasamanya dan untuk canda tawanya bersama kami anak KKN.

16. Bunda tercintaku Yuningsih dan bunda Analia yang selalu mendukung dan memberi motivasi, kasih sayang untukku dan seluruh dewan Guru MAN Pringsewu terimakasih untuk bimbingsn dsn bantuannya
17. Terimakasih untuk seseorang yang selalu membuatku tersenyum dan memberiku semangat kapten Firman Syah semoga engkau menjadi seorang nahkoda yang baik.
18. Temanku seperjuangan KKN KT Unila bang Wahyu Afif F, Yusi Zulianti, Richa Amelia, Dini Rahma Oktora, Lisa Sasmita, Risva Nita, Ratu Faizatul M, Rizka Dwi S, Triyana Agustina terima kasih atas do'a, kebersamaan, candaa, tawanya bersama kalian yang tak kan pernah ku lupakan.
19. Sahabat terbaikku Dwi Januari S, Asih widiyanti, Yusy Iralisa, Anis Martia, Tri Widiarti, Gadis Wulandari, Vivi Setyawati, Sandra Mutiara, Anastya Kusuma D, Yola Rovita, Hesti Puspita, Yunita Muthia, Siti Nur Kholifa, Hijjah Peronika, Aprilianai Damayanti, Nurhidayani, Hamzah Syah, Sukur Pambudi, Sandi setia M, Erzal Syahreza A, Inayah Sari dan untuk semua teman- teman yg tidak dapat saya sebutkan satu persatu serta teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 terima kasih atas bantuan, kebersamaan dan persaudaraan yang terjalin selama ini
20. Sahabat PMPAP Adil Prianto, Iis Sumiyati dan Arif terimakasih untuk bantuannya semoga kita semua akan menjadi orang yang sukses di kemudian hari dan ilmu kita dapat bermanfaat amin.

21. Teman tersayangku kos Arista Linda Wati teman satu kamar yang selalau sabar, Reniata, Nurul Rachmawati, mbk Emalia, Upi, Tiara Melati, mbk Indah, mbk Sulis, mbk Desi, mbk Putri, mbk Febi, mbk husna, mbk Diyah, mbk Alim, Ades, yeni, Rita, Ais terima kasih atas kekeluargaannya, bantuan, nasihat, suka duka, dan kebersamaannya aku bahagia kenal kalian.
22. Temanku waktu kecil hingga kini yang selalu ada untuk ku Feni wardani, Neli, Eva Susanti, Desi isti Qomah, mbk Febri, Aan, Anisa, Novi, Andora, Yogi, Fuad, mas Khoirul Syafi'i Terimakasih atas bantuan, motivasi dan canda tawannya saat dirumah.
23. Kakak dan Adik tingkat Pendidikan Ekonomi angkatan 2011-2016 terima kasih atas bantuannya selama ini.
24. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah memberikan berkah, rahmat, hidayah serta kemuliaan-Nya atas kebaikan dan pengorbanan bagi kita semua. Disadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, saran dan kritik yang bersifat membangun selalu diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 20 April 2017  
Penulis

Anggun Widyawati

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**  
**DAFTAR ISI**  
**DAFTAR TABEL**  
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Kegunaan Penelitian .....	15
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, PENELITIAN YANG RELEVAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	18
1. Kualitas Pelayanan .....	18
2. Pelayanan (jasa) .....	20
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
4. Motivasi Kerja .....	27
5. Loyalitas .....	31
6. Hasil Penelitian yang Relevan .....	33
B. Kerangka Pikir .....	34
C. Hipotesis .....	39
	Halaman
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel .....	43
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	44

C. Variabel Penelitian .....	44
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Uji Persyaratan Instrumen .....	50
1. Uji Validitas Angket .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51
G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	53
1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Homogenitas .....	54
H. Uji Asumsi Klasik .....	55
1. Uji Linieritas Garis Regresi .....	55
2. Uji Multi Kolinearitas .....	57
3. Uji Autokorelasi .....	59
4. Uji Heteroskedastisitas .....	60
I. Pengujian Hipotesis .....	62
1. Persyaratan Analisis Jalur .....	62
2. Model Analisis Jalur .....	63

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Koperasi Tempat Penelitian .....	65
1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	65
2. Visi Dan Misi Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	66
3. Struktur Organisasi Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	67
4. Periode Kepengurusan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	67
5. Lokasi Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	67
6. Program Usaha yang Pernah Dijalankan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo .....	67
B. Gambaran Umum Responden .....	68
C. Deskripsi Data .....	68
1. Data Mengenai Kualitas Pelayanan (x1) .....	69
2. Data Mengenai Motivasi Kerja (x2) .....	71
3. Data Kepuasan Anggota (Y) .....	74
4. Data Loyalitas Anggota .....	76
D. Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	79
1. Uji Normalitas Data .....	79
2. Uji Homogenitas Data .....	81
E. Uji Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda) .....	82
1. Uji Linier Garis Regresi .....	82
2. Uji Autokorelasi .....	87
3. Uji Multikolinearitas .....	88

4. Uji Heteroskedastisitas .....	89
F. Analisis Data .....	91
1. Pengujian Struktural Substruktur 1 .....	95
2. Pengujian Struktural Substruktur 2 .....	98
G. Pengujian Hipotesis.....	104
H. Kesimpulan Analisis Statistik .....	112
I. Pembahasan .....	115
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	130

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
1. Pradigma Penelitian .....	38
2. Pradigma Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	64
3. Struktur Organisasi Koperasi POPT .....	68
4. Model Diagram Jalur Berdasarkan Pradigma Penelitian .....	99
5. Model Persamaan Dua Jalur .....	99
6. Substruktur 1 .....	100
7. Substruktur 2 .....	101
8. Persamaan Struktural Substruktur 1.....	103
9. Persamaan Struktural Substruktur 2 .....	107
10. Diagram Jalur Lengkap Koefisien AntarVariabel .....	109

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN**

1. Kisi-kisi Angket
2. Angket Uji Coba
3. Angket
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Data Uji Coba Angket
7. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
8. Uji Normalitas
9. Uji Homogenitas
10. Uji Linearitas Regresi
11. Uji Multikolinearitas
12. Uji Autokorelasi
13. Uji Heteroskedastisitas
14. Hubungan Kualptas Pelayanan Terhadap Motivasi Kerja
15. Uji Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y
16. Uji Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z dengan mempertimbangkan Y
17. Surat Pengajuan Judul
18. Surat Izin Penelitian Pendahuluan
19. Surat Izin Penelitian
- 20 Daftar Hadir Seminar Proposal
- 21 Daftar Hadir Seminar Hasilss

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Koperasi di Propinsi Lampung .....	2
2. Data Keanggotaan Koperasi .....	4
3. Data Peminjaman Koperasi .....	6
4. Hasil Wawancara Tentang Kepuasan Anggota .....	8
5. Hasil Wawancara Tentang Motivasi Kerja .....	9
6. Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan .....	11
7. Hasil Penelitian yang Relevan .....	33
8. Definisi Operasional Variabel .....	46
9. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
10. Analisis Varians ANOVA .....	56
11. Regenerasi Kepengurusan Koperasi POPT .....	68
12. Regenerasi Badan Pengawas Koperasi POPT.....	69
13. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1).....	76
14. Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	77
15. Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja (X2) .....	79
16. Kategori Variabel Motivasi Kerja (X2) .....	80
17. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota (Y).....	81
18. Kategori Variabel Kepuasan Anggota (Y) .....	82
19. Distribusi Frekuensi Loyalitas (Z) .....	84
20. Kategori Variabel Loyalitas (Z).....	85
21. Hasil Perhitungan Normalitas .....	87
22. Rekapitulasi Uji Normalitas .....	87
23. Hasil Perhitungan Uji Homogenitas.....	88
24. Rekapitulasi Uji Homogenitas .....	89
25. Uji Llinearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	90
26. Uji Llinearitas Variabel Motivasi Kerja (X2) .....	91
27. Uji Llinearitas Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	92
28. Rekapitulasi Llinearitas Garis Regresi.....	93
29. Hasil Uji Autokorelasi.....	94
30. Hasil Uji Multikolinearitas.....	95
31. Rekapitulasi Uji Multikolinearitas .....	96
32. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	97
33. Rekapitulasi Uji Heteroskedastisitas .....	97
34. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	102

35. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Loyalitas dengan Mempertimbangkan Kepuasan Anggota (Y).....	105
36. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota .....	110
37. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Anggota .....	111
38. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Kerja .....	112
39. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	113
40. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas.....	114
41. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas .....	115
42. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja dengan mempertimbangkan Kepuasan Anggota .....	116
43. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas dengan mempertimbangkan Kepuasan Anggota .....	117

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Koperasi dikenalkan di Indonesia oleh R.Aria Wiratmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1896. Pada 12 Juli 1947, pergerakan Koperasi di Indonesia mengadakan kongres koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Tanggal dilaksanakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum. koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan.

Koperasi di Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa “perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan” selanjutnya dalam penjelasan Pasal 33 UUD 1945

menempatkan koperasi sebagai saka guru perekonomian nasional maupun sebagai bagian integral tata perekonomian nasional.

Peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan azas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

Koperasi dalam menjalankan perannya adalah Profesionalisme koperasi yaitu: dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Pesatnya perkembangan koperasi di daerah mengikutsertakan Provinsi Lampung sebagai salah satu daerah sentral pengembangan koperasi. Berikut ini daftar persebaran koperasi di Provinsi Lampung didasarkan pada status keaktifan di Kabupaten/Kota Se-Provinsi Lampung.

**Tabel 1. Persebaran Jumlah Koperasi di Provinsi Lampung Berdasarkan Status Keaktifan Per Kabupaten/Kota Tahun 2015**

No.	Kabupaten/Kota	Aktif	Pasif	Jumlah
1.	Bandar Lampung	471	202	673
2.	Lampung Tengah	261	268	529
3.	Lampung Timur	202	201	403
4.	Lampung Utara	296	106	402
5.	Lampung Selatan	142	220	362
6.	Lampung Barat	120	47	167
7.	Tanggamus	168	72	240
8.	Way Kanan	127	79	206
9.	Metro	106	62	168
10.	Pringsewu	80	71	151

**Tabel 1 Lanjutan**

<b>NO</b>	<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Aktif</b>	<b>Pasif</b>	<b>Jumlah</b>
11	Pesawaran	74	65	139
12.	Tulang Bawang	109	13	122
13.	Mesuji	43	15	58
14.	Tulang Bawang Barat	0	0	0
15.	Provinsi	50	57	107
		2249	1478	3727
Jumlah		(60,3 %)	(39,7 %)	(100 %)

*Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Lampung 2015.*

Berdasarkan data pada Tabel 1 tersebut menerangkan bahwa eksistensi koperasi di Provinsi Lampung masih tinggi terutama di Kabupaten Pringsewu pergerakan koperasi di Kabupaten Pringsewu tergolong aktif tetapi masih banyak pula koperasi yang tergolong pasif, dapat di buktikan dari 151 jumlah koperasi yang beroperasi di wilayah Kabupaten Pringsewu hanya 80 koperasi yang aktif dan 71 koperasi yang pasif maka dari itu efektifitas sistem ekonomi koperasi perlu dikembangkan sejalan dengan modernitas perkembangan ekonomi. Konsekuensi utamanya koperasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan prima guna meningkatkan partisipasi anggota.

Koperasi simpan pinjam merupakan jenis koperasi yang bergerak pada bidang pengelolaan dana modal yang bersumber dari simpanan, pinjaman, hibah yang disalurkan dalam bentuk pinjaman langsung kepada anggota sesuai kesepakatan jasa peminjaman pada masing-masing koperasi.

Modernisasi bidang ekonomi berdampak positif pada meningkatnya pertumbuhan koperasi simpan pinjam sebagai lembaga pembiayaan modal produktif dengan balas jasa yang terjangkau. Sasaran utama dibentuknya

koperasi simpan pinjam ialah pemenuhan modal produktif bagi pengembangan usaha anggota khususnya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) diberbagai sektor usaha.

Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo merupakan salah satu koperasi yang bergerak dalam bidang simpan pinjam bagi para karyawan laboratorium pertanian maupun para petani di daerah sekitar laboratorium pertanian. Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang masih aktif di wilayah Kabupaten Pringsewu.

Berdasarkan penelitian pendahuluan di Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo, diperoleh data anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Keanggotaan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Kecamatan Gadingrejo**

No	Keterangan Tahun	Jumlah Anggota
1	Per 31 Desember 2012	203
2	Per 31 Desember 2013	177
3	Per 31 Desember 2014	167
4	Per 31 Desember 2015	163
5	Per 1 November 2016	159

*Sumber : Buku Catatan Anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.*

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sejak tahun 2012 sampai sekarang tingkat keanggotaan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo mengalami penurunan. Penurunan jumlah anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo secara signifikan.

Menurut Baloglu (2002: 47) loyalitas merupakan sikap dan perilaku pelanggan yang menunjukkan adanya pembelian berulang akan suatu barang atau jasa selain itu juga menunjukkan komitmen yang tinggi pada merek atau perusahaan tersebut. Loyalitas anggota koperasi dapat tercermin dari keaktifan anggota dalam melaksanakan kewajiban dan menerima hak sebagai anggota koperasi. Pada hakekatnya anggota koperasi sebagai pihak yang memiliki dan pengguna jasa koperasi serta berperan dalam memajukan koperasinya. Loyalitas anggota dapat menjadi indikator produktifnya pengembangan koperasi dalam aspek peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai penggerak roda organisasi dan ekonomi koperasi. Anggota yang memiliki tingkat loyalitas tinggi pada koperasi tentu akan menjadi pengguna setia produk koperasi tanpa terlalu banyak pertimbangan dengan produk sejenis lainnya.

Kondisi sebaliknya akan terjadi apabila tingkat loyalitas anggota rendah, sehingga anggota cenderung akan terus mencari produk/jasa yang sesuai dengan kriteria yang dapat memberikan tingkat kepuasan sesuai keinginannya. Fokus penting bagi koperasi untuk selalu berupaya membangun hubungan baik dengan anggota, sehingga anggota dapat memberikan loyalitas tinggi bagi koperasi. Kotler (2009: 139) menyatakan bahwa keputusan pelanggan untuk bersikap loyal atau bersikap tidak loyal merupakan akumulasi dari banyak masalah kecil dalam perusahaan.

Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo menjadikan anggota sebagai aspek penting dalam mendorong mencapai tujuan yang diharapkan. Koperasi umumnya akan selalu berusaha mempertahankan

loyalitas anggota sebagai aset terbesar yang harus dijaga dalam pengembangan koperasi. Anggota sebagai lokomotif pengembangan koperasi sangat penting untuk dipertahankan. Melihat kondisi tersebut, koperasi harus selalu berupaya mempertahankan anggotanya dengan maksud agar anggota selalu berpartisipasi dan menjadi pelanggan tetap produk usaha koperasi. Karena perbandingan tingginya pengeluaran untuk menjaring dan mendidik anggota (pelanggan) baru lebih banyak dibanding mempertahankan pelanggan yang telah ada. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo diperoleh data peminjaman koperasi yang ditunjukkan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 3. Data Peminjaman Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Kecamatan Gadingrejo Periode 2014,2015,2016**

No	Jumlah Pinjaman	Tahun		
		2014	2015	2016
1	2 – 3	45	43	41
2	4 – 5	37	36	39
3	6 – 7	39	33	30
4	8 – 9	31	29	27
<b>Jumlah</b>		152	141	137
<b>Presentase (%)</b>		53,34	32,79	31,86

*Sumber : Buku Catatan peninjaman Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.*

Berdasarkan dari buku catatan peminjaman di Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo yang di sajikan pada tabel 3 menunjukkan keanekaragaman anggota yang meminjam dana di koperasi dari tahun 2014 sampai 2016 dapat dilihat dalam tabel 3 di atas. Adapun anggota yang meminjam dana dikoperasi pada tahun 2014 sebanyak 53,34%, dan pada tahun 2015 peminjaman dana di koperasi oleh anggota sebanyak 32,79%, dan pada tahun 2016 peminjaman dana di koperasi oleh anggota sebanyak

31,86%. Berdasarkan dari tabel diatas menyatakan tingkat peminjaman dana di koperasi dari tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami penurunan. Dari hasil tabel data dapat dianalisis bahwa loyalitas anggota tergolong rendah dan semakin menurundi setiap tahunnya maka perlu ditingkatkan untuk membentuk kepuasan anggota. Rendahnya loyalitas anggota yang dimiliki anggota menjadi salah satu masalah yang harus di teliti.

Kepuasan anggota mengindikasikan sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan anggota Amir, (2005: 13). Sedangkan menurut Nasution (2005: 64) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan anggota menjadi faktor penentu dalam melakukan strategi pelayanan prima yang menyebabkan koperasi harus menempatkan kepuasan anggota sebagai tujuan utama. Produk-produk pelayanan didesain melalui survei faktor kepuasan konsumen pada jenis layanan koperasi. Koperasi perlu menciptakan banyak pilihan bagi para anggota (pelanggan) untuk dapat menikmati produk jasa koperasi seperti menabung, dan meminjam yang akan membuat pelanggan semakin selektif dalam menentukan keputusan.

Menurut Kotler (2009 : 179) menyatakan bahwa sebuah perusahaan dikatakan bijaksana jika mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak produk ketika perusahaan mengeluarkan produk baru dan meningkatkan produksi produk yang sudah ada, membeicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberikan perhatian pada merek produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan biaya untuk melayani pelanggan ini lebih sedikit dari pada pelanggan baru karena transaksinya rutin.

Kepuasan anggota koperasi akan berpengaruh pada persepsi anggota atas pelayanan yang diterima, sehingga anggota yang mendapat kepuasan tinggi akan meningkatkan partisipasinya dengan melakukan transaksi lebih banyak

dan menceritakan keunggulan produk jasa koperasi pada orang lain.

Produktivitas kerja koperasi akan meningkat, jika dalam koperasi tersebut terdapat banyak anggota yang loyal dibuktikan dengan tingkat kepuasan tinggi dalam menggunakan produk jasa koperasi simpan pinjam. Kontribusi aktif anggota (pelanggan) dalam setiap transaksi di koperasi ditunjukkan dengan keteraturan pada fluktuasi transaksi simpanan ataupun peminjaman. Produktivitas koperasi yang tinggi tentu mempengaruhi kepuasan anggota sebagai pengguna dan pemilik jasa koperasi.

**Tabel 4. Hasil Wawancara Terhadap 30 Orang Anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tentang Kepuasan Anggota**

No	Keterangan	Tanggapan			
		Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah
1	Kepuasan atas layanan yang diberikan koperasi	8	9	13	30
2	Kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh layanan	6	11	13	30
3	Program layanan yang sesuai dengan harapan (ekspektasi) pelanggan	7	11	12	30
4	Kepuasan dalam hal layanan peminjaman uang	5	10	15	30
<b>Jumlah</b>		26	41	53	150
<b>Presentase (%)</b>		21,67%	34,17%	44,17%	100%

*Sumber : Hasil Wawancara Peneliti.*

Berdasarkan wawancara mengenai kepuasan anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo diperoleh tanggapan para anggota mengenai kepuasan anggota yang disajikan dalam bentuk tabel. Adapun pendapat dari para anggota koperasi yaitu: sebanyak 21,67% anggota mendapatkan kepuasan tinggi 34,17% anggota mendapatkan kepuasan

sedang, dan 44,17% anggota mendapatkan tingkat kepuasan rendah.

Berdasarkan dari wawancara dengan 30 orang anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo sebagai sampel dapat dianalisis bahwa tingkat kepuasan anggota tergolong rendah dan perlu ditingkatkan untuk membentuk loyalitas anggota yang tinggi.

Terpenuhinya kebutuhan dan harapan anggota akan berpengaruh pada tingkat kepuasan anggota. Strategi untuk meningkatkan kepuasan anggota perlu dikembangkan sehingga mendapat anggota yang setia dalam menggunakan jasa koperasi secara berkelanjutan. Koperasi harus mampu menerapkan strategi yang tepat dalam mentransformasikan pelayanan prima bagi pengguna jasa koperasi. Program peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota.

**Tabel 5. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Karyawan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tentang Motivasi Kerja**

No	Keterangan	Tanggapan			
		Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah
1	Semangat dalam mencapai target merekrut anggota	5	9	6	20
2	Keinginan karyawan untuk lebih unggul	5	6	9	20
3	Semangat karyawan untuk berkomprtisi	4	8	8	20
4	Karyawan bekerja dalam kondisi kerja yang menyenangkan	5	6	9	20
5	Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.	6	6	8	20
<b>Jumlah</b>		25	35	40	100
<b>Presentase (%)</b>		25%	35%	40%	100%

*Sumber : Hasil Wawancara Peneliti*

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 3 Oktober 2016 dengan 20 orang karyawan di Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Mengenai beberapa indikator motivasi kerja, data yang disajikan pada tabel 5 menunjukkan keanekaragaman pendapat dari para karyawan diperoleh, sebanyak 25% mendapatkan tingkat motivasi tinggi, sebanyak 35% mendapatkan tingkat motivasi sedang dan 40% mendapatkan tingkat motivasi rendah. Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan menjadi salah satu masalah yang harus diteliti. Menurut Hasibuan (2006: 146) motivasi memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, meningkatkan loyalitas, dan kreatifitas karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat produktivitas kerja.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005: 59) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Sedangkan menurut Parasuraman *et al.*, dalam Christina (2011: 27) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai “Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”. Dari definisi tersebut memberikan persepsi tentang kualitas pelayanan berpedoman pada pemenuhan keinginan berupa harapan (ekspektasi) konsumen terhadap tingkat layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, menginterpretasikan bahwa kualitas pelayanan karyawan merupakan strategi utama yang perlu dikembangkan oleh anggota untuk memenuhi harapan setiap anggota yaitu dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. yang mengacu pada kebutuhan anggota yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan anggota dan meningkatkan loyalitas anggota,

Menurut Kotler (1997) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut : 1) *Keandalan*

(*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) *Ketanggapan (responsiveness)*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 3) *Keyakinan (confidence)*, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. 4) *Empati (emphaty)*, yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) *Berwujud (tangible)*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan berpedoman pada lima indikator pokok kualitas pelayanan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*).

**Tabel 6. Hasil Wawancara Terhadap 30 Orang Anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tentang Kualitas Pelayanan.**

No	Keterangan	Tanggapan			
		Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah
1	Kondisi ruang pelayanan yang nyaman dan mendukung kinerja pelayanan	8	9	13	30
2	Layanan yang cepat dan akurat bagi konsumen	9	10	11	30
3	Keramahan dalam pelayanan	5	9	16	30
4	Komunikasi yang baik dengan pelanggan	4	12	14	30
5	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	10	8	12	30
<b>Jumlah</b>		36	48	66	150
<b>Presentase (%)</b>		24%	32%	44%	100%

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan 30 orang narasumber yaitu anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo mengenai pertanyaan yang mewakili indikator kualitas pelayanan yang sedang

diterapkan memperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel. Hasil dari wawancara menunjukkan 24% anggota menyatakan kualitas pelayanan yang diterima tinggi, sebanyak 32% anggota berpendapat kualitas pelayanan sedang, dan sebanyak 44% anggota menyatakan kualitas pelayanan rendah. Dari hasil wawancara menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo tergolong rendah, sehingga perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan anggota yang pada tujuannya membentuk loyalitas anggota yang tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, menginterpretasikan bahwasanya kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan merupakan strategi utama yang perlu dikembangkan oleh perusahaan yang mengacu pada kebutuhan anggota yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan anggota dan meningkatkan loyalitas anggota, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Mempertimbangkan Kepuasan Anggota Pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi.

1. Pembukuan koperasi masih perlu diperbaiki
2. Kurangnya solidaritas anggota untuk berkoperasi mengakibatkan penurunan tingkat partisipasi dalam koperasi.

3. Transaksi pinjaman koperasi tergolong rendah karena terbatas modal.
4. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan di koperasi simpan pinjam.
5. Loyalitas anggota koperasi masih perlu ditingkatkan
6. Masih ada beberapa anggota yang belum mengembalikan pinjaman dana dari koperasi dengan tepat waktu
7. Masih ada anggota yang belum puas dengan pelayanan koperasi
8. Sebagian kinerja karyawan masih perlu ditingkatkan.

### **C. Pembatasan Masaah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ), Loyalitas Anggota ( $Z$ ) dan Kepuasan Anggota ( $Y$ ) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian di Desa Wates Kecamatan Gadingrejo.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_2$ ) karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?

4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerjakaryawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
5. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
6. Apakah ada pengaruh motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
7. Apakah ada pengaruh kepuasan anggota (Y) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?
8. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Mengingat pentingnya tujuan dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_2$ ) karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini menyajikan suatu wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota dengan mempertimbangkan kepuasan anggota.

##### 2. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

###### a. Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan dan meningkatkan kebijakan koperasi, khususnya dalam merancang program peningkatan kualitas pelayanan dan memotivasi karyawan untuk memberikan kepuasan kepada anggota (konsumen) dan meningkatkan loyalitas anggota.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai pelatihan berfikir secara ilmiah dalam penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi dilapangan khususnya tentang kualitas pelayanan, motivasi kerja karyawan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota pada badan usaha koperasi.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian referensi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian dimasa mendatang.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah anggota (konsumen) koperasi simpan pinjam

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, motivasi kerja karyawan, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor pertanian dan Laboratorium di Desa Wates Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016

5. Ilmu Penelitian

Ilmu Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini adalah Ekonomi Koperasi.

## II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

### A. Tinjauan Pustaka

#### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka dari itu kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Menurut Parasuraman kualitas layanan di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof (dalam Lovelock, 1988) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (2014: 180)

Menurut Kotler (2009: 49) kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Konsep ini merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. kualitas jasa

akan lebih sulit dinilai dari pada kualitas produk, namun konsumen akan memberikan penilaian tentang kepuasan yang dirasakan hasil dari kualitas jasa yang diterima.

Menurut Dessler (2004) kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Menurut Goetsch dan Davis (2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Beraneka ragam definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan. Parasuraman (2003) mengidentifikasi ada lima alternatif kualitas yaitu sebagai berikut.

*a. Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, tari dan seni rupa. Perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan pernyataan-pernyataan seperti tempat belanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi). Dengan demikian fungsi fungsi perencanaan, produksi dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

*b. Product-base approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah berapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual.

*c. User-based approach*

Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimal yang dirasakannya.

*d. Manufacturing-based approach*

Persepektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perikayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas bersifat operation-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

*e. Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

Secara umum kualitas merupakan suatu kondisi dinamis dari totalitas tampilan atau karakteristik sebuah produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi atau melebihi harapan yang dicari.

## **2. Pelayanan (Jasa)**

Pelayanan mengedepankan proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan melalui orang lain secara langsung. Kata pelayanan memiliki arti luas, beberapa ahli berpendapat mengenai pelayanan. Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Walker dalam Tjiptono (2005: 2) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa. Sistem operasi yang terdiri dari dua komponen harus bekerjasama dalam mengembangkan pelayanan prima guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

Konsep lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos (2005: 110) yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Pelayanan memegang peranan penting dan menjadi tolak ukur kualitas perusahaan atau koperasi dalam memenuhi kebutuhan *customer*. Proses pelayanan akan menentukan prospektif pasar suatu perusahaan dalam pemasaran produk.

Pelayanan dalam dapat juga diartikan sebagai jasa yang diperuntukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Menurut Payne (2000: 7) "Jasa merupakan beberapa unsur tak berwujud dan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikannya". Perubahan interaksi tersebut mungkin saja

terjadi, sehingga produksi jasa bisa saja berhubungan atau berpengaruh dengan produk fisik.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001: 5), "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu". Sedangkan menurut Tjiptono (2002: 28), "Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya". Berdasarkan beberapa teori mengenai jasa diatas menerangkan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, secara aktivitas ekonomi berhubungan erat dengan konsumsi dan produksi.

Konsep jasa digunakan oleh perusahaan atau koperasi sebagai lembaga usaha untuk berinteraksi dengan anggota melalui suatu proses kerja secara langsung melalui keterampilan *publik speaking*, *reponship*, dan *reability* dalam memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh anggota sehingga menghasilkan *output* perasaan yang dirasakan anggota.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang/produk fisik, terdapat 4 (empat) karakteristik produk pada jasa

Tjiptono (2002: 15), meliputi:

1. *intangibility* (tidak berwujud). Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Hal tersebut yang menyebabkan jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *inseparability* (tidak terpisahkan). Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *variability* (bervariasi). Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi.
4. *erishability* (mudah lenyap). Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Suatu perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul (*Service excellence*) yang menjadi indikator penting dalam menentukan kualitas jasa. Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penentu citra positif koperasi. Persepsi tersebut mengharuskan perusahaan jasa dan pelayan berkompetisi untuk melakukan pelayanan prima agar pelanggan merasa puas akan layanan yang diterima. Dimensi kualitas pelayanan menjadi indikator program layanan yang bertujuan meningkatkan harapan konsumen yang berkelanjutan.

Menurut ahli pemasaran Parasuraman, Zeithmal dan Berry dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) terdiri dari lima dimensi pokok diantaranya :

- a. *reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *responsiveness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberirkan pelayanan dengan tanggap.
- c. *assurance* (Jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
- d. *emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. *tangibles* (Berwujud nyata) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam Lupiyodi (2001: 148)

Teori mengenai dimensi kualitas pelayanan memberikan pemahaman dasar pentingnya kualitas layanan jasa untuk mengoptimalkan harapan konsumen. Kualitas layanan yang diinginkan konsumen dan memenuhi kualitas yang mereka harapkan berpedoman pada penerapan dimensi kualitas pelayanan secara maksimal. Maka dari itu, lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry menjadi indikator dalam pengukuran Kualitas Pelayanan Koperasi, diantaranya.

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan prima pada bentuk langsung. Faktor fisik menjadi ukuran nyata bagi konsumen dalam menilai kualitas dari produk layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata bagi pelanggan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Indikator bukti fisik (*tangibles*) menurut Daryanto dalam Parasuraman et al (2013: 289) adalah:

- a) Fasilitas fisik
- b) Perlengkapan
- c) Penampilan karyawan
- d) Bahan tertulis

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan pelayanan dengan akurat dan handal sesuai program layanan yang dijanjikan. Menurut

Sunyoto (2004:16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu. Indikator kehandalan (*reliability*) menurut J. Supranto (2001: 244) adalah:

- a) Prosedur pelayanan yang handal
- b) Ketepatan pemenuhan janji

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu suatu kebijakan perusahaan dalam memberikan jaminan konsistensi pelayanan pada konsumen. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Menurut Margaretha (2003: 215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin. Indikator jaminan (*assurance*) menurut Daryanto, dalam Parasuraman et al (2013: 289) adalah:

- a) Pengetahuan karyawan
- b) Kemampuan karyawan
- c) Kesopanan karyawan
- d) Sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan

### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu tingkat *performance* karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Sikap tanggap ini berupa respon terkait penyelesaian permasalahan pelanggan. Karyawan perlu memiliki kemampuan daya tanggap tinggi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terjadi pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001: 63). Indikator daya tanggap (*responsiveness*) menurut Supranto (2001: 244) adalah:

- a) Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
- b) Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) yaitu dimensi yang menunjukkan sejauh mana perusahaan memberikan perhatian dan pemahaman atau simpati (*caring*) kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Keseluruhan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diperlukan adanya empati terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Indikator empati (*empathy*) menurut Daryanto dalam Parasuraman et al (2013: 289) adalah:

- a) Perhatian Karyawan
- b) Pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan

#### 4. Motivasi kerja

Istilah motivasi berasal dari kata lain “*movere*’ yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan Hasibuan ( 2006: 141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Hasibuan (2006: 141) juga berpendapat bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan kerja seseorang. Perbedaan pengertian keinginan dan kebutuhan adalah keinginan dari setiap orang berbeda karena dipengaruhi oleh selera, latar belakang dan lingkungannya, sedangkan kebutuhan dari setiap orang adalah sama. Misalnya semua orang butuh makan , tetapi jenis makanana yang diinginkan tidak selalu sama tergantung pada selera masing-masing individu. Hal inilah yang menyulitkan manajer untuk memberikan alat motivasi yang tepat bagi setiap individu bawahanya.

Motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif, penimbunan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan kerja (2000: 45). Motivasi dapat juga diartikan faktor yang

mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Sedangkan motif adalah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak.

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja, adanya kebutuhan yang harus di penuhi. Aktivitas kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya As'ad (2000: 46). Motivasi yang ada di dalam dunia kerja biasanya disebut dengan motivasi kerja.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu mengingatkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

Motivasi dapat di kelompokkan menjadi dua jenis menurut Hasibuan (2006: 150) yaitu:

- 1) Motivasi positif (*insentif positif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motifasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

- 2) Motivasi negatif (*insentif negatif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut hukuman.

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu (Purwanto, 2006: 73). Sedangkan tujuan motivasi dalam Hasibuan (2006: 146) mengungkapkan bahwa:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- 4) Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan.
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Motivasi merupakan proses psikologi dalam diri seseorang dan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, Faktor ini dapat muncul dari dalam diri (*intrinsik*) maupun dari luar diri (*ekstrinsik*).

Menurut Wahjosumidjo (2001: 42), faktor yang mempengaruhi motivasi meliputi faktor internal yang bersumber dari dalam individu dan faktor eksternal yang bersumber dari luar individu. Faktor internal seperti sikap terhadap pekerjaan, bakat, minat, kepuasan, pengalaman, dan lain-lain serta faktor dari luar individu yang bersangkutan seperti pengawasan, gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan.

Sedangkan menurut Uno (2008: 112) seorang yang memiliki

Motivasi kerja akan tampak melalui:

1. Tanggung jawab dalam melakukan kerja, meliputi:
  - a) Kerja keras
  - b) Tanggung jawab
  - c) Pencapaian tujuan
  - d) Menyatu dengan tugas
2. Prestasinya yang dicapainya, meliputi:
  - a) Dorongan untuk sukses
  - b) Umpan balik
  - c) Unggul
3. Pengembangan diri, meliputi:
  - a) Peningkatan keterampilan
  - b) Dorongan untuk maju
4. Kemandirian dalam bertindak, meliputi:
  - a) Mandiri dalam bekerja
  - b) Suka pada tantangan

Berdasarkan beberapa teori pokok di atas dapat dirumuskan motivasi

Kerja merupakan daya dorong atau daya gerak yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada suatu perbuatan atau pekerjaan pada upaya-upaya nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Indikator bagi motivasi kerja menurut Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2003: 163) adalah sebagai berikut:

1. Upah yang layak
2. Kesempatan untuk maju
3. Promosi
4. Pengakuan sebagai individu
5. Keamanan
6. Tempat kerja yang baik
7. Penerimaan oleh kelompok
8. Perlakuan yang wajar
9. Pengakuan atas prestasi

Motivasi merupakan bagian dari fungsi operasional manajemen yaitu integrasi, motivasi, sangat dibutuhkan di setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah, karena dengan adanya motivasi yang diberikan

perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja karyawan.

## 5. Loyalitas

Menurut Poerwadarminta (2002: 609) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Steers dan Porter dalam Nitisemito (2002: 177) berpendapat bahwa: Pertama, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Banyak hal yang menyebabkan seorang karyawan tidak loyal pada perusahaan, diantaranya ketidak sanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi. Menurut Budi Widjaja Soetjipto yang dikutip oleh Gouzali (2000: 395) menyatakan bahwa berbagai sebab rendahnya loyalitas karyawan, antara lain sebagai berikut:

1. Rendahnya motivasi kerja karyawan
2. Struktur organisasi kurang jelas
3. Rancangan pekerjaan kurang baik
4. Rendahnya kualitas manajemen
5. Rendahnya kemampuan kerja atasan
6. Kurang terbukanya kesempatan untuk mengembangkan karir
7. Sistem kompensasi yang kurang menjamin ketenangan bekerja
8. Waktu kerja yang kurang fleksibel

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto dalam Nitisemito (2002: 167) yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

- a) Taat pada peraturan  
Karyawan mempunyai tekad dan kesanggupan untuk menaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Peningkatan ketaatan tenaga kerja merupakan prioritas utama dalam pembinaan tenaga kerja dalam rangka peningkatan loyalitas kerja pada perusahaan.
- b) Tanggung jawab  
Karakteristik pekerjaan dan prioritas tuganya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan kesadaran setia resiko melaksanakan tugas akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesediaan menanggung rasa tanggung jawab ini akan melahirkan loyalitas kerja. Dengan kata lain bahwa karyawan yang mempunyai loyalitas yang tinggi maka karyawan tersebut mempunyai tanggung jawab yang lebih baik.
- c) Sikap kerja  
Sikap mempunyai sisi mental yang mempengaruhi individu dalam memberikan reaksi terhadap stimulus tidaklah sama. Ada yang merespon secara negatif.

Menurut Pambudi dalam (Utomo, 2002: 97), faktor-faktor yang menjadi tolak ukur sumberdaya manusia yang mempunyai loyalitas yaitu:

- a. Karyawan tersebut berada di perusahaan tertentu,
- b. Karyawan tersebut mengenal selukbeluk bisnis perusahaannya maupun para pelanggannya dengan baik.
- c. Karyawan tersebut turut berperan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaannya,
- d. Karyawan tersebut merupakan aset tak berwujud yang tidak dapat ditiru oleh para pesaing,
- e. Karyawan tersebut mempromosikan perusahaannya, baik dari sudut produk, layanan, sebagai tempat kerja yang ideal maupun keunggulan kinerja dan masa depan yang lebih baik`

Indikator yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi variabel loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Saydam (2000: 484), yaitu:

1. Ketaatan  
Ketaatan yaitu kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan yang berlaku
2. Bertanggung jawab  
Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.
3. Pengabdian  
Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.
4. Kejujuran  
Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan keyakinan.

## 6. Hasil Penelitian yang Relevan

Studi atau penelitian yang sejenis dengan pokok masalah yang dihadapkan dalam skripsi ini telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Oleh karena itu pada bagian ini dilengkapi beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan pokok masalah ini, antara lain:

**Tabel 7 Hasil Penelitian yang Relevan**

<b>Nama</b>	<b>Judul Skripsi</b>	<b>Kesimpulan</b>
Sulistiono Adi Wibowo (2007)	Pengaruh Loyalitas Kerja Insentif Terhadap Bagian Produksi PT. Djitoe Indonesian Tobacco Surakarta	Ada pengaruh loyalitas kerja, peningkatan Produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Djitoe Indonesian Tobacco Surakarta dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $2,909 > 0,005$
Mayang Kusuma Dewi(2011)	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan bagian	Ada pengaruh Motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Konver

**Lanjutan tabel 7 Hasil Penelitian yang Relevan**

<b>Nama</b>	<b>Judul Skripsi</b>	<b>Kesimpulan</b>
	produksi pada PT. Konverta Mitra Abadi di Lampung Selatan	Konverta Mitra Abadi di Lampung Selatan dengan di peroleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $7,331 > 2,010$
Naomi Renthia Uli Silaban (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Renta Jaya Purwakarta	Ada pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $67,636 > 3,090$ .
Camelia Hanifah Amalina (2010)	Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern	Ada hubungan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11,339 > 3,13$

## **B. Kerangka Pikir**

### **1. Ada Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diterapkan jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009: 177). Kepuasan pelanggan ditentukan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Syiokla dalam (Lupiyoadi, 2001: 147) bahwa “salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam kesuksesan perusahaan jasa dalam memperoleh kepuasan konsumen (anggota). Pelayanan merupakan bagian produk khususnya pada jenis usaha jasa. Terpenuhinya harapan anggota pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan dimasa mendatang.

Selain dari pada itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik karyawan juga harus di bermotivasi dan arahan yang baik untuk mengembangkan sikap-sikap yang positif agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan oleh koperasi. Dalam hal ini motivasi kerja karyawan dalam koperasi harus ditingkatkan. Tujuan dalam memberikan motivasi terhadap karyawan ialah agar karyawan dapat melakukan tugasnya secara efektif dan efisien, karyawan yang termotivasi akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja. Motivasi juga bertujuan untuk dapat mendorong berkembangnya motivasi berprestasi dalam suatu koperasi.

## **2. Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota**

Menurut Assauri dalam Tuhi (2006: 40) lembaga keuangan yang berhasil dalam perannya pada pelayanan nasabah (*customer service*) yang dapat memberikan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*). Proses pelayanan yang terjadi berulang secara terus menerus dan selalu mendapat upaya peningkatan kualitas pelayanan akan menimbulkan konsistensi penggunaan suatu produk sebagai hasil dari kepuasan. Loyalitas dapat didefinisikan sebagai komitmen yang

mendalam dari anggota untuk berlangganan pada jenis produk atau layanan dimasa mendatang.

Delgado dan Munuera (2001: 79) berpendapat bahwa ketika konsumen (anggota) menerima kualitas pelayanan yang lebih baik dari uang yang dikeluarkannya, mereka percaya menerima nilai yang baik (*good value*), dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi orientasi jangka panjang perusahaan untuk menjamin terpenuhinya harapan anggota akan suatu produk jasa yang dipilih. Sedangkan oliver dalam (hurriyati, 2005) menyebutkan bahwa loyalitas adalah komitmen anggota bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa mendatang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

### **3. Ada Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota**

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Gitosudarmo, 2001). Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Dengan adanya motivasi dan dorongan dari atasan kepada karyawan maka karyawan akan bersemangat

bekerja dan akan bersifat baik kepada anggota dalam melayani para anggota hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan akan terbentuk loyalitas anggota yang baik.

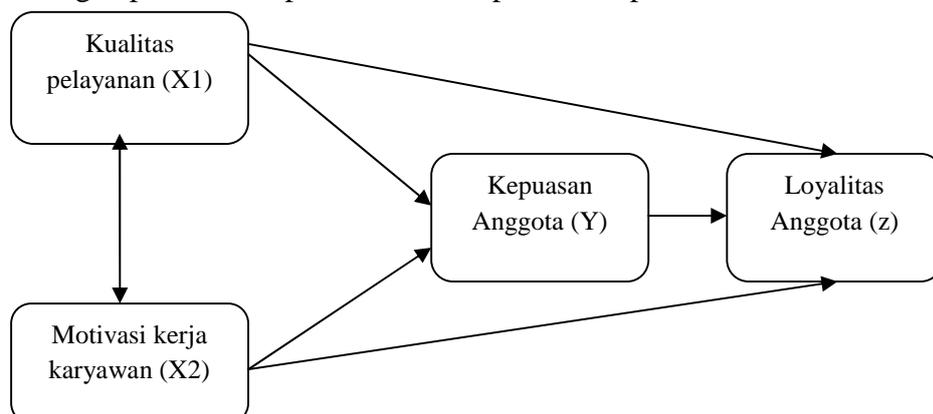
#### **4. Ada Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota**

Loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih sebagai sikap konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku yang dikutip dari (Harriyati, 2005: 136). Pelanggan yang loyal akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan terutama perusahaan akan meminimalisir biaya perolehan pelanggan baru yang lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Loyalitas anggota dipengaruhi beberapa faktor termasuk kepuasan pelanggan akan pelayanan pasca pembelian.

Kepuasan pelanggan (anggota) merupakan faktor utama atau mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap loyalitas anggota dikutip dalam Aryotedjo (2005: 93) Anggota yang dapat dikategorikan pelanggan (anggota) yang loyal adalah konsumen (anggota) yang mempunyai tingkat kesetiaan yang tinggi pada perusahaan sehingga mereka antusias untuk bertahan dan memajukan perusahaan dimasa mendatang. Menurut Griffin (2005: 31), anggota yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Indikator dari loyalitas pelanggan menurut Kotler & Keller (2006: 57) adalah *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Customer Recommendation* (Rekomendasi dari pelanggan kepada pihak lain). Pentingnya loyalitas pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka perlunya suatu strategi membangun kepuasan pelanggan sebagai faktor utama menuju konsumen yang loyal. Komitmen perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dimasa mendatang. Menurut Bing Li M dalam Tuhi (2006: 126), berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas anggota

Berdasarkan deskripsi tentang Kualitas Pelayanan, motivasi kerja karyawan, Kepuasan Anggota serta Loyalitas Anggota tersebut, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 1. Pradigma penelitian**

### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dan perlu di buktikan kebenarannya dengan menggunakan data atau fakta yang ada dan terjadi di lapangan.

Berdasarkan kerangka pikir di atas hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
2. Ada pengaruh motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
3. Ada hubungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_2$ ) karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
4. Ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
5. Ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
6. Ada pengaruh motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
7. Ada pengaruh kepuasan anggota (Y) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

8. Ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota (Z) pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian evaluatif yang dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan pemanfaatan dan penggunaan serta kelayakan suatu program kegiatan dari suatu unit atau lembaga tertentu. Konsep penelitian ini diarahkan untuk mengetahui keberhasilan kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan yang mengacu kepada tingkat kepuasan anggota dan loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*.

Sugiyono (2009: 11) menjelaskan bahwa “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Tujuan dari penelitian deskripsi adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian verifikatif diterangkan oleh Arikunto

(2004: 7) sebagai berikut. “ Penelitian Verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data lapangan”.

Penggunaan metode deskriptif verivikatif dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan fakrta-fakta yang terjadi di koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo, dengan adanya data yang dikumpulkan peneliti akan mengidentifikasai masalah yang terjadi lalu mencari kebenaran pengaruh yang terjadi antar variabel yang menjadi sebab terjadinya masalah`

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung diarea penelitian yang dapat menggambarkan data-data masalalu dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannyapenelitian lebih lanjut. Sedangkan pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian dilakukan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara struktur, dan sebagainya, (Sugiyono, 2010: 12).

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan subjek dalam penelitian ini. Konsep populasi menurut Sugiyono (2013:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.

Berdasarkan penelitian pendahuluan didapat data yang menunjukkan jumlah anggota pada tahun 2016 sebanyak 159 orang.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian-bagian kecil dari keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2013 : 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan harus tepat untuk dapat mewakili populasi penelitian. besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus *T. Yamane* oleh Riduwan (2005:65) ,yaitu :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d<sup>2</sup> : presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{159}{159 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 62,109 = 62 \text{ responden}$$

Berpedoman pada hasil perhitungan jumlah sampel, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 62 responden.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena pengambilan sampel anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu Sugiyono (2005: 74).

Penentuan anggota koperasi yang akan digunakan untuk sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara undian sederhana, yang kemudian diacak untuk menentukan anggota yang dijadikan sampel sesuai jumlah yang telah dihitung. Populasi dalam penelitian merupakan para anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

### C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, Sugiyono (2009: 61). Variabel dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel Eksogen (*exogenous*)

Variabel eksogen adalah variabel yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel eksogen adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Motivasi kerja ( $X_2$ ).

#### 2. Variabel Endogen (*endogenous*)

Variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya atau variabel yang kemunculannya diasumsi disebabkan oleh variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Anggota ( $Z$ ).

## D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

### 1. Definisi Konseptual variabel.

Definisi Konseptual variabel adalah penarikan batas yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas dan tegas. Basrowi dan Kasinu, (2007:197).

Definisi Konseptual variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Kualitas pelayanan ( $x_1$ )

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten Lupiyoadi (2001: 144).

Konsep tersebut diperkuat oleh Kotler (2009: 49) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah “seluruh ciri atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

#### b. Motivasi kerja karyawan ( $x_2$ )

Motivasi kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil kerja yang optimal Hasibuan (2005:114).

#### c. Kepuasan anggota (Y)

Menurut Kotler (2005: 70) secara umum mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kerja (hasil) produk jasa yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) produk jasa yang diharapkan.

Sedangkan konsep kepuasan menurut Rangkuti (2003: 40) Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa yang ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

d. Loyalitas pelayanan (z)

Menurut Oliver dalam (Hurriyati, 2005: 128) loyalitas pelayanan yaitu komitmen konsumen bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

### 3. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 8. Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas pelayanan	<i>a. Reliability</i> (Kandalan)	1. Prosedur pelayanan yang handal 2. Ketepatan pemenuhan janji	<i>Interval</i> dengan pendekatan <i>Sematic</i> <i>Differensial</i>
	<i>b. Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul 2. Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	
	<i>c. Assurance</i> (Jaminan)	1. Pengetahuan	

Tabel 8 Devinisi Operasional Variabel Lanjutan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Motivasi kerja ( $x_2$ )	d. <i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>karyawan</li> <li>2. Kemampuan karyawan</li> <li>3. Kesopanan karyawan</li> <li>4. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan</li> </ul>	<i>Interval</i> dengan pendekatan <i>Sematic Differential</i>
	e. <i>Tangibles</i> (buktifisik) a. Upah b. Kesempatan untuk maju c. Promosi d. Pengakuan sebagai individu e. Keamanan f. Tempat kerja yang baik g. Penerimaan oleh kelompok h. Perlakuan yang wajar i. Pengakuan atas prestasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian Karyawan</li> <li>2. Pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan</li> <li>1. Fasilitas fisik</li> <li>2. Penampilan karyawan</li> <li>3. Bahan tertulis</li> <li>1. Kompensasi yang layak</li> <li>2. Memiliki kesempatan untuk berkembang</li> <li>3. Kesempatan untuk promosi jabatan</li> <li>4. Status dan kedudukan yang jelas di perusahaan</li> <li>5. Merasa aman selama bekerja diperusahaan</li> <li>6. Kenyamanan lingkungan kerja</li> <li>7. Hubungan harmonis antar sesama karyawan</li> <li>8. Saling mendukung baik hubungan antara sesama karyawan</li> <li>9. Penghargaan atas kinerja karyawan</li> </ul>	
Kepuasan anggota	a. Kinerja (pelayanan) perusahaan dan harapan	1. Ketanggapan pelayanan ( <i>responsiveness of service</i> )	<i>Interval</i> dengan pendekatan <i>Sematic</i>

**Tabel 8 Devinisi Operasional Variabel Lanjutan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
	konsumen	2.Kecepatan transaksi ( <i>speed of transaction</i> ) 3.Keberadaan pelayanan ( <i>anavailable of service</i> ) 4.Profesionalisme ( <i>profesionalism</i> ) 5.Kepuasan keseluruhan atas pelayanan jasa	<i>Differensial</i>
Loyalitas anggota	a.Sikap dan Kesetiaan jangka panjang	1.Melakukan pembelian ulang secara teratur ( <i>Repeat Purchase</i> ) 2.Mengajak orang lain untuk membeli produk (jasa atau barang) perusahaan ( <i>Refers Orthers</i> ) 3.Menunjukkan kekebalan dari tarikan persaingan ( <i>Immunity</i> )	<i>Interval dengan pendekatan Sematic Differensial</i>

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan proses yang kompleks, termasuk didalamnya terdapat proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013: 203) obsevasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan prilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala dan apabila responden yang diamati tidak telalu besar. Obsevasi termasuk dalam salah satu teknik pengumpulan data secara sistematis disesuaikan dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini teknik observasi digunakan dalam penelitian pendahuluan untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi Koperasi POPT dan Laboratorium

Wates Gadingrejo, berkaitan dengan menurunnya tingkat partisipasi anggota, utamanya berkaitan dengan pelayanan jasa, program simpan pinjam, dan mekanisme pengajuan peminjaman.

## **2. Interview (wawancara)**

Wawancara adalah proses pengumpulan informasi dengan cara interaksi sosial, percakapan, diskusi ataupun presentasi dari narasumber. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian dalam metode survey. Interview berfungsi mencari fakta dengan mengingat dan merekonstruksi sebuah peristiwa, mengutip pendapat dan opini narasumber. Teknik interview bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran yang sebenarnya terhadap subjek penelitian.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pengelolaan informasi berupa dokumen-dokumen yang dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan erat dengan kegiatan penelitian. Menurut Arikunto (2006: 154) dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal dan variabel berupa catatan, transkrip, buku, majalah, agenda, notulen rapat dan sebagainya. Konsep dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan semua dokumen yang diperlukan dalam hal yang membuktikan suatu peristiwa atau kegiatan. Pada penelitian sosial data yang bersumber dari dokumentasi lebih difokuskan pada data pendukung dari hasil observasi dan survey.

#### **4. Angket**

Angket merupakan suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden untuk mengetahui tanggapan terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan. Menurut Arikunto (2006: 151) angket adalah suatu daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Data hasil jawaban responden akan menjadi data primer penelitian yang selanjutnya diolah untuk pengujian hipotesis.

#### **F. Uji Persyaratan Instrumen**

Instrumen Penelitian digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan mengintegrasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Tujuan penggunaan alat instrumen akan tercapai apabila instrumen memenuhi syarat valid dan reliabel.

##### **1. Uji Validitas Angket**

Validitas adalah suatu derajat ketepatan atau kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Ariffin 2012). Validitas suatu instrumen berkaitan pada kemampuan alat ukur untuk mengukur variabel pada penelitian instrumen yang valid berarti akan berpengaruh pada alat ukur dalam pengambilan data dari setiap variabel. Langkah untuk mengkaji tingkat validitas tes dan angket menggunakan rumus *Korelasi Product Moment*, sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan

$r_{xy}$ : koefisien korelasi antara variabel x dan y

n : jumlah sampel yang diteliti

$\sum X$  : jumlah skor X

$\sum Y$  : jumlah skor Y

Kriteria pengujian, apabila r hitung > r tabel maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika r hitung < r tabel maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid dengan  $\alpha = 0,05$  dan dk = n Arikunto (2009 :110).

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dinyatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten.

Untuk menguji tingkat reliabilitas angket digunakan rumus Alpha

Cronbach sebagai berikut

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen

k : Banyak butir soal

$\sum \sigma_b^2$  : jumlah varians butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  : variabel total

(Arikunto, 2009 :109).

Dengan kriteria pengujian apa bila r hitung > r tabel dengan rata-rata taraf signifikansi 0,05 yang diteliti maka instrumen adalah reliabel, dan sebaliknya apabila kriteria apabila r alfa < r tabel dengan tingkat

signifikansi 0,05 maka instrumen tidak reliabel. Perbandingan antara hasil perhitungan dan tabel r menjadi kriteria pengujian reliabilitas.

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Koefisien r	Reliabilitas
1	Kualita Pelayanan	0,889	Sangat Tinggi
2	Motivasi Kerja Karyawan	0,923	Sangat Tinggi
3	Kepuasan Anggota	0,814	Sangat Tinggi
4	Loyalitas Anggota	0,754	Tinggi

*Sumber: Perhitungan Tahun 2017*

Berikut sajian dari hasil uji reabilitas angket untuk X1,X2,Y dan Z pada 62 responden adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan Perhitungan SPSS 15 dengan 12 item pertanyaan,diperoleh hasil rhitung > rtabel yaitu  $0,880 > 0,444$ . Hali ini alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi  $r = 0,889$  maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

2. Motivasi Kerja Karyawan (X2)

Berdasarkan Perhitungan SPSS 15 dengan 11 item pertanyaan,diperoleh hasil rhitung > rtabel yaitu  $0,923 > 0,444$ . Hali ini alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi  $r = 0,923$  maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

3. Kepuasan Anggota (Y)

Berdasarkan Perhitungan SPSS 15 dengan 10 item pertanyaan,diperoleh hasil rhitung > rtabel yaitu  $0,814 > 0,444$ . Hali

ini alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi  $r = 0,814$  maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

#### 4. Loyalitas (Z)

Berdasarkan Perhitungan SPSS 15 dengan 11 item pertanyaan, diperoleh hasil r hitung  $>$  rtabel yaitu  $0,754 > 0,444$ . Hali ini alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi  $r = 0,754$  maka memiliki tingkat reliabel tinggi.

### G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mencari tahu apakah data hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak. Tujuannya adalah agar data tersebut dapat digunakan pada statistik *parametrik*.

Uji normalitas untuk mengetahui distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan *Statistik Kolmogorov-Smirnov*.

Rumusan hipotesis statistikuji yang di gunakan: adalah

$$D = \max \left| f_0(x_1) - S_n(x_1) \right| : i = 1, 2, 3 \dots$$

Dimana:

$f_0(x_1)$  = fungsi distribusi frekuensi kumulatif relatif dan distribusi teoritis dalam kondisi  $H_0$

$S_n(X_1)$  = Distribusi frekuensi kumulatif dari pengamatan sebanyak  $n$  dengan cara membandingkan nilai  $D$  terhadap nilai  $D$  pada tabel

*Kolmogorof Smirnov* dengan taraf nyata  $\alpha$  maka aturan pengambilan keputusan dalam uji ini adalah:

Jika  $D \leq D$  tabel maka Terima  $H_0$

Jika  $D \geq D$  tabel maka Tolak  $H_0$

Keputusan juga dapat diambil berdasarkan nilai *Kolmogorof Smirnov Z*, jika  $KSZ \leq Z_\alpha$  Maka terima  $H_0$ , demikian juga sebaliknya. Dalam perhitungan menggunakan software komputer keputusan atas hipotesis yang diajukan dapat menggunakan nilai signifikansi (*Asymp significance*). Jika nilai signifikansinya lebih kecil dari  $\alpha$  maka tolak  $H_0$  demikian juga sebaliknya

(Sugiyono, 2011: 156-159)

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian berasal dari populasi yang homogen atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *independent sample t test* dan *ANOVA*. Asumsi yang mendasari dalam analisis varian (*ANOVA*) adalah bahwa varian dari populasi adalah sama (homogen). Pengujian homogenitas menggunakan *Uji Levene Statistic*

$$W = \frac{(N-k) \sum_{i=1}^k N_i (\bar{Z}_i - \bar{Z}_{..})^2}{(k-1) \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} (Z_{ij} - \bar{Z}_i)^2}$$

Dimana:

$n$  = jumlah observasi

$k$  = banyaknya kelompok

$$Z_U = Y_U - Y_T$$

$Y_T$  = rata-rata dari kelompok ke  $i$   $Z_t$  = rata-rata kelompok dari  $Z_i$

$Z$  = rata-rata menyeluruh (overall mean) dari  $Z_{ij}$  Daerah kritis

Kriteria pengujian sebagai berikut.

Menggunakan nilai *significancy*. Apabila menggunakan ukuran ini harus dibandingkan dengan tingkat alpha yang ditentukan sebelumnya. Karena  $\alpha$  yang ditetapkan sebesar 0,05 (5 %), maka kriterianya yaitu.

H. Terima  $H_0$  apabila nilai *significancy* > 0,05

I. Tolak  $H_a$  apabila nilai *significancy* < 0,05

## H. Uji Asumsi Klasik

Menurut Gunawan Sudarmanto (2005: 124), untuk menggunakan regresi linier ganda sebagai alat analisis perlu dilakukan uji persyaratan terlebih dahulu. Beberapa persyaratan yang perlu diujikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Linieritas Garis Regresi

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai pola regresi yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Variabel dikatakan mempunyai regresi yang linear bila signifikansi

(*Linearity*) kurang dari 0,05. Menurut Sudarmanto (2005:135)

menyatakan bahwa kriteria pengujian yang diterapkan untuk menguji kelinieran garis regresi dengan menggunakan harga koefisien signifikansi dan dibanding dengan nilai  $\alpha$  yang dipilih oleh peneliti. Pengujian linearitas atau keberartian dalam penelitian ini menggunakan analisis varians sebagai berikut.

**Tabel 9. Analisis varians ANOVA**

Sumber	DK	JK	KT	F	Keterangan
Total	N	$\sum Y^2$	$\sum Y^2$		
Koefisien (a) Regresi (b/a) Residu	1 1 n-2	JK (a) $JK_{reg(a/b)}$ JK (s)	JK (a) $S^2_{reg}$ $= JK(b/a)$  $S^2_{sis}$ $= \frac{JK(S)}{n-2}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{sis}}$	Untuk menguji keberartian hipotesis
Tuna Cocok Galat/eror	k-2 n-k	JK (TC) JK (G)	$S^2_{TC}$ $= \frac{JK(TC)}{K-2}$  $S^2_G = \frac{JK(G)}{n-k}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_G}$	Untuk menguji kelinieran regresi

Keterangan:

- JK : Jumlah Kuadrat  
 KT : Kuadrat Tengah  
 N : Banyak Responden  
 Ni : Banyaknya Anggota  
 $JK(a) : \frac{(\sum Y)^2}{n}$   
 $JK(b/a) : b\{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}\}$   
 $JK(G) : \square \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y^2)}{ni} \right\}$   
 $JK(T) : \sum Y^2$   
 $S^2_{reg}$  : varians regresi  
 $S^2_{sis}$  : varians sisa

(Sudjana, 2005 : 330 – 332).

Kriteria penujian

a. Kriteria Uji Kebenaran

Jika  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$  dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut  $n-2$  dengan alpha tertentu maka regresi berarti dan sebaliknya tidak berarti.

b. Kriteria Uji Kelinearan

Jika  $F_{Hitung} \leq F_{Tabel}$  dengan dk pembilang  $n-2$  dan dk penyebut  $n-k$  maka regresi linear dan sebaliknya tidak linear

## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Sudarmanto (2005: 136 – 137) uji asumsi tentang Multikolinearitas ini dimaksud untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas (independent) satu dengan variabel bebas (independent) lainnya. Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear ganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independent yang diduga akan mempengaruhi variabel terikatnya (dependen). Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggung jawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linear (Multikolinearitas) diantara variabel-variabel independent.

Adanya hubungan yang linear antar variabel independent akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependennya. Oleh karena itu, harus benar-benar dapat menyatakan bahwa tidak terjadi adanya hubungan linear di antara variabel-variabel independent tersebut. Model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi hubungan yang linear (Multikolinearitas) maka akan mengakibatkan.

- a. Tingkat ketelitian koefisien regresi sebagai penduga sangat rendah, dengan demikian menjadi kurang akurat.
- b. Koefisien regresi serta ragamnya akan bersifat tidak stabil, sehingga adanya sedikit perubahan pada data akan mengakibatkan ragamnya berubah sangat berarti.
- c. Tidak dapat memisahkan pengaruh tiap-tiap variabel independent secara individu terhadap variabel dependen.  
(Sudarmanto, 2005 :138).

Metode uji Multikolinearitas yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

- a. Menggunakan koefisien dan kemudian di bandingkan dengan tingkat alpha.
- b. Menggunakan harga koefisien *Person Correlation*. Penentuan harga koefisien di tentukan dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2007: 72)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$x$  = Skor butir soal

$y$  = Skor total

$n$  = Jumlah sampel

Rumusan hipotesis yaitu:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antar variabel independen

$H_a$ : Terdapat hubungan antar variabel independen

Kriteria pengujian yaitu:

1. Apabila koefisien signifikansi  $< \alpha = 0,05$  maka terjadi multikolinearitas di antara variabel independennya.
2. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan  $df = n - 1 - 1$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima sehingga tidak terjadi multikorelasi sebaliknya jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terjadi multikorelasi.

### 3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varians minimum (Gujarat dalam Sudarmanto, 2005: 142-143). Metode uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *statistik d Durbin- Waston*. Tahap-tahap pengujian dengan uji *Durbin- Waston* adalah sebagai berikut:

- a. Carilah nilai-nilai residu dengan OLS (*Ordinary Least Square*) dari persamaan yang akan diuji dan hitung statistik  $d$  dengan menggunakan persamaan  $d = \frac{\sum_2^t (u_t - u_{t-1})^2}{\sum_1^t u_t^2}$ .
- b. Menentukan ukuran sampel dan jumlah variabel independen kemudian lihat Tabel statistik *Durbin- Waston* untuk mendapatkan nilai-nilai kritis  $d$  yaitu nilai *Durbin- Waston Upper*,  $d_u$  dan nilai *Durbin- Waston Lower*,  $d_l$ .

- c. Dengan menggunakan terlebih dahulu Hipotesis Nol bahwa tidak ada autokorelasi positif dan Hipotesis Alternatif.

$$H_0 : \rho \leq 0 \text{ ( tidak ada autokorelasi positif )}$$

$$H_a : \rho < 0 \text{ (ada autokorelasi positif)}$$

Berdasarkan keadaan tertentu, terutama untuk menguji persamaan beda pertama, uji di dua sisi akan lebih tepat. Langkah-langkah 1 dan 2 persis sama di atas sedangkan langkah 3 adalah menyusun hipotesis nol bahwa tidak ada Autokorelasi

Rumus hipotesis yaitu:

$H_0$  : tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan

$H_a$  : terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

Kriteria pengujian

Apabila nilai statistik *Durbin- Waston* berada diantara angka 2 atau mendekati angka 2 maka dapat dinyatakan data pengamatan tersebut tidak memiliki autokorelasi, dalam hal sebaliknya, maka dinyatakan terdapat autokorelasi (Rietveld dan Sunariato dalam Sudarmanto, 2005: 141)

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi *residual absolut* sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat. (Rietveld dan Sunaryanto, dalam Sudarmanto, 2005: 148).

Pengujian *rank* korelasi *spearman* (*spearman's rank correlation*). Koefisien korelasi rank *spearman* didefinisikan sebagai berikut:

$$r_s = 1 - 6 \left[ \frac{\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)} \right]$$

(Sudarmanto, 2005: 148)

Keterangan:

$r_s$  = Koefisien korelasi *spearman*

$d_i$  = Perbedaan dalam *rank* yang diberikan kepada dua karakteristik yang berbeda dari individu atau fenomena ke  $i$

$n$  = Banyaknya individu atau fenomena yang diberi *rank* di mana nilai  $r_s$  adalah  $-1 \leq r \leq 1$

Rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

$H_a$  = Ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

Apabila koefisien signifikansi (Sig), lebih besar dari  $\alpha$  yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas di antara data pengamatan tersebut, yang berarti menerima  $H_0$ , dan sebaliknya apabila koefisien signifikansi (Sig) lebih kecil dari  $\alpha$  yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas di antara data pengamatan tersebut, yang berarti menolak  $H_0$

## I. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui kebenaran asumsi (dugaan) sementara mengenai pengaruh variabel exogenous terhadap variabel endogenous dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan uji linear dengan analisis jalur dalam menganalisis data. Teknik analisis jalur merupakan pengembangan korelasi multipel yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya.

Menurut Sugiyono (2010:297) mengatakan bahwa analisis jalur (*Path Analisis*) merupakan suatu bentuk pengembangan dari model regresi dan korelasi, yang digunakan untuk menguji kecocokan tentang matriks korelasi terhadap dua atau lebih model sebab akibat yang dibandingkan oleh peneliti. Umumnya model tersebut dilukiskan dalam bentuk lingkaran dan garis dimana anak panah tunggal menandai adanya hubungan sebab akibat (*causing modeling*).

Asumsi dasar pada penggunaan model ini ialah beberapa variabel sebenarnya mempunyai hubungan (korelasi) antara satu dan lainnya. Konsep analisis ini menggunakan diagram jalur untuk membantu dalam konseptualisasi masalah atau menguji hipotesis yang kompleks. Melalui diagram jalur peneliti dapat menghitung pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

### 1. Persyaratan Analisis Jalur

Analisis jalur mensyaratkan asumsi sama seperti pada penggunaan analisis regresi, khusus sensitif terhadap model yang spesifik. Kesalahan dalam menentukan relevansi variabel akan menyebabkan adanya pengaruh substantial terhadap koefisien jalur. Dimana koefisien jalur berfungsi mengukur pentingnya perbedaan pada jalur langsung maupun

tidak langsung yang merupakan sebab – akibat terhadap variabel terikat.

Analisis jalur digunakan dalam menganalisis data penelitian didasarkan pada asumsi-asumsi berikut:

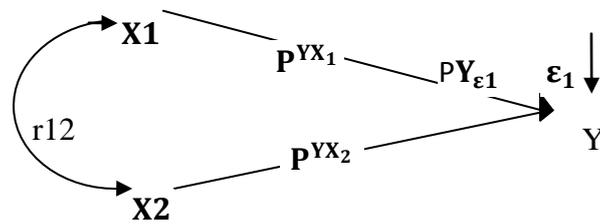
- a. Hubungan antar variabel adalah linier, artinya perubahan yang terjadi pada variabel merupakan fungsi perubahan linier dari variabel lain yang bersifat kausal.
- b. Variabel -variabel(residul) tidak berkorelasi dengan variabel yang mendahuluinya dan tidak juga berkorelasi dengan variabel lain.
- c. Dalam hubungan model variabel hanya terdapat jalur kausal/ sebab akibat searah.
- d. Data setiap variabel yang dianalisis adalah data interval dan berasal dari sumber yang sama.

## **2. Model analisis jalur**

Penelitian ini dikemukakan sebuah proposisi bahwa:

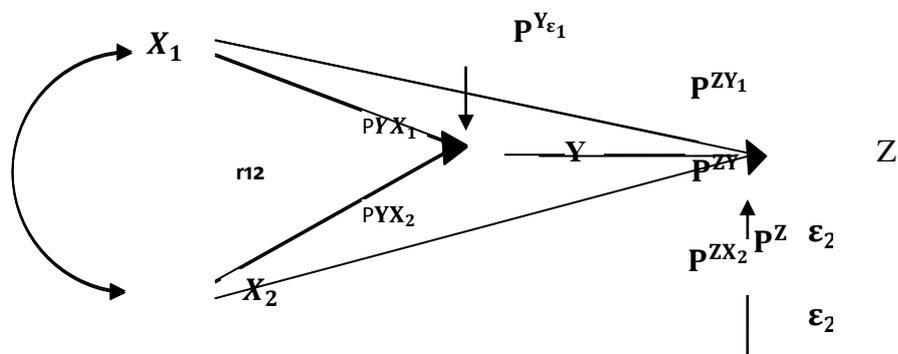
- Antara  $X_1$  dan  $X_2$  terdapat kaitan korelatif. Kedua konstruk tersebut sama-sama mempengaruhi Y.
- $X_1$ ,  $X_2$  dan Y bersama-sama mempengaruhi Z.

Substruktur 1.



$$Y = p^{YX_1} + p^{YX_2} + \epsilon_1$$

Substruktur 2 :



$$Z = p^{ZX_1} + p^{ZX_2} + p^{ZY} + \epsilon_2$$

**Gambar 2. Paradigma Jalur (Path Analysis)**

$x_1$  = Kualitas pelayanan

$x_2$  = Motivasi Kerja

$Y$  = Kepuasan anggota

$Z$  = Loyalitas anggota

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas dengan mempertimbangkan kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017, dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut.

1. Ada pengaruh yang positif tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo kepada anggota mempengaruhi kepuasan anggota. Semakin baik Kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan anggotanya
2. Ada pengaruh yang positif motivasi kerja terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Dalam dunia kerja hal yang mempengaruhi secara internal adalah motivasi diri masing-masing karyawan, jika memiliki motivasi dalam kerja maka seseorang karyawan akan memberikan kinerja terbaiknya dan akan mengakibatkan kepuasan anggota yang baik.

3. Ada hubunganyang positif kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Jika seorang karyawan memiliki motivasi diri sebagai karyawan yang berkualitas maka karyawan tersebut akan mengusahakan untuk memberikan kualitas pelayanana terbaiknya untuk konsumen yang datang.
4. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Jika suatu badan usaha selalau memberikan memberikan motivasi terhadap karyawanny dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada anggota koperasi. Hal itu akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tidak hanya berbicara mengenai barang dan jasa melainkan juga segala tindakan yang dilakukan oleh masing-masing karyawan yang sedang bertugas di Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.
5. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Jika suatu Lembaga koperasi memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota maka akan mengakibatkan anggota menjadi senang, dan apabila anggota menjadi senang maka akan berpengaruh terhadap loyalitas yang baik pada setiap anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
6. Ada pengaruh yang positif motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian

WatesGadingrejo.Semakin bagus motivasi kerja karyawan maka akan berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi, karena karyawan yang termotivasi akan semangat dalam bekerja dan akan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap anggotanya dan akan menjadikan loyalitas yang baik terhadap anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo

7. Ada pengaruh yang positif kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Anggota Akan loyal apabila anggota tersebut memiliki rasa kepuasan tersendiri dalam hal pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya apabila koperasi memberikan pelayanan yang baik dan selalu tanggap membantu pada setiap permasalahan yang dirasakan oleh anggota maka akan mengakibatkan anggota menjadi senang dan anggota akan menjadi loyal dalam berkoperasi.
8. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggotapada Koperasi POPT dan Pertanian Wates Gadingrejo, Seorang konsumen akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan ketika kinerja karyawan menunjukkan hal yang positif, untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik maka karyawan perlu memiliki motivasi kerja yang baik. Karena kualitas pelayanan yang baik dan karyawan yang selalu termotivasi akan mengakibatkan loyalitas yang baik kepada amggota Koperasi POPT dan Pertanian Wates Gadingrejo

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas dengan mempertimbangkan kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017, maka penulis memberi saran terkait peningkatan loyalitas anggota koperasi sebagai berikut.

1. Koperasi Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo sebagai penyedia produk layanan keuangan profesional, harus berusaha mengembangkan program layanan prima bagi terpenuhinya harapan anggota koperasi sebagai pengguna jasa layanan koperasi.
2. Koperasi Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo harus memperhatikan pentingnya kepuasan anggota sebagai pengguna jasa koperasi. Produk usaha yang sedang dan akan berjalan perlu adanya evaluasi serta pengkajian mengenai ketercapaian tingkat kepuasan anggota. Tingkat partisipasi anggota dalam penggunaan produk jasa koperasi tidak terlepas dari seberapa besar harapan anggota yang tercapai setelah menggunakan produk koperasi.
3. Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo sebagai penyedia jasa keuangan harus selalu berusaha meningkatkan Kualitas Pelayanan sebagai *Performance* koperasi. Konsumen sebagai pengguna jasa koperasi akan menilai ketercapaian harapan dari layanan yang diberikan. Peningkatan program layanan prima akan berdampak positif bagi tercapainya kepuasan konsumen.

4. Loyalitas anggota sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan motivasi kerja dalam menggunakan jasa koperasi. Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo harus berusaha meningkatkan program layanan koperasi secara berkelanjutan, sehingga harapan konsumen dalam menggunakan produk jasa koperasi dapat terpenuhi. Pada jangka panjang dampak dari peningkatan kualitas pelayanan prima secara berkelanjutan dengan berpedoman pada tercapainya kepuasan anggota akan berpengaruh pada tingginya loyalitas anggota.
5. Ketua koperasi hendaknya mengetahui cara-cara untuk meningkatkan kerjasama antar karyawan di koperasi agar karyawan termotivasi dalam bekerja
6. Karyawan sebaiknya meningkatkan kerjasama antar tim kualitas pelayanannya agar tercapai loyalitas anggota yang baik.
7. Ketua koperasi hendaknya berupaya mensejahterakan karyawan agar loyalitas terhadap koperasi semakin tinggi sehingga dapat tercapai kepuasan anggota
8. Karyawan hendaknya menjalankan kualitas pelayanan yang baik dan termotivasi dalam penyelesaian pekerjaan, sehingga para anggota dapat merasakan kepuasan anggota yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 2000. *The Essence of Services Marketing*; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono – Edisi II Yogyakarta: Andi
- Amir, M Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- As'ad. 2000. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberti Yogyakarta.
- Asssauri, Soyjan. 2006. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI
- Balogiu, Seyhmus. 2002. *Dimensions of Loyalty – Separating Friends From Well Wishers*. *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly* 2002
- Berry dan Parasuraman. 2003 Jurnal” ”
- Dalago, Elena and Mauera, J.L. 2001, ”Brand Trust In the Context of Consumer Loyalty”, *European Journal of Marketing*.
- Dessler, Gary, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9, Jilid 1, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Fandi Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, Andi, Yogyakarta
- Flippo, B. Edwin, 2003, *Manajemen Personalia*, yang di alih bahasakan oleh Achmad s. Ruky, Jakarta Erlangga

- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono.2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Edisi 3.  
Yogyakarta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos. C.2005. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*.Terjemahan Maskur. Jakarta:  
Rineka Ciptah
- Hamza B. Uno. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Pt  
Bumi Aksara
- J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler , philip dan kevin lane keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*  
Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler , philip dan kevin lane keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*  
Jakarta: Prenhallindo
- Kotler , Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran*, jilid I dan II, Edisi Kesebelas, PT. Indeks,  
Gramedia, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Ngalim Purwanto. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*  
New York :The Free Press.
- Rietveld, P, dan Sunaryanto , L. T. 2005 *Masalah Pokok dalam Regresi Berganda. Edisi 1*.  
Yogyakarta: Andi Offset

Sastrohadisuwirya, B. Siswanto. 2002 *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Saydam, Gouzali. 2000 *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambatan

Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. *Analisis Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfa Beta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono . 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfa Beta

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta

Suharsimi Arikunto. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara

Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty

Utomo, Budi. 2002. *Menentukan Faktor – faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan*. PT P. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan

Wahjosumidjo. 2001. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia