

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN
ANGGOTA PADA KPN (KOPERASI PEGAWAI NEGERI)
HANDAYANI DI SUKOHARJO KABUPATEN
PRINGSEWU TAHUN 2016/2017**

(Skripsi)

Oleh

VAULIA NABILA ARTRA



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

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA PADA KPN (KOPERASI PEGAWAI NEGERI) HANDAYANI DI SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU TAHUN 2016/2017

Oleh

VAULIA NABILA ARTRA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani yang berjumlah 82 orang dan sampel 45 responden yang ditentukan dengan teknik *probabilitas sampling* dengan menggunakan *simple random*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner unit analisis dengan menggunakan *Regresi Linier* dan *Path Analysis*. Subjek penelitian yaitu anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci : kepuasan anggota, kualitas pelayanan, loyalitas anggota, dan motivasi kerja.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN
ANGGOTA PADA KPN (KOPERASI PEGAWAI NEGERI)
HANDAYANI DI SUKOHARJO KABUPATEN
PRINGSEWU TAHUN 2016/2017**

Oleh:

VAULIA NABILA ARTRA

Skripsi

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

Pada

**Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



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

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA PADA KPN (KOPERASI PEGAWAI NEGERI) HANDAYANI DI SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU TAHUN 2016/2017**

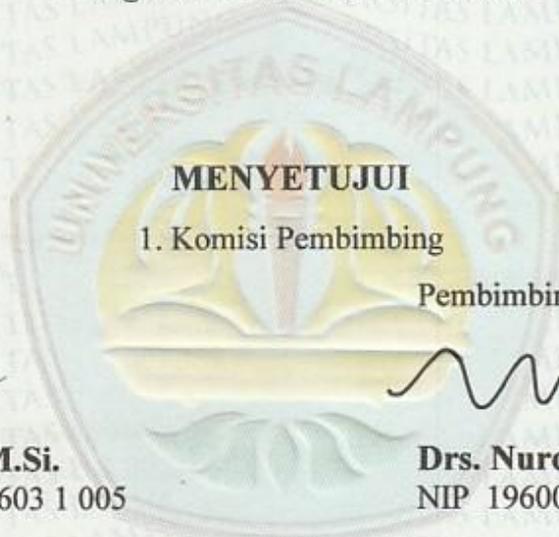
Nama Mahasiswa : **Vaulia Nabila Artra**

No. Pokok Mahasiswa : **1313031085**

Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Yon Rizal, M.Si.
NIP 19600818 198603 1 005

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

2. Mengetahui

Ketua Jurusan
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi
Pendidikan Ekonomi

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

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

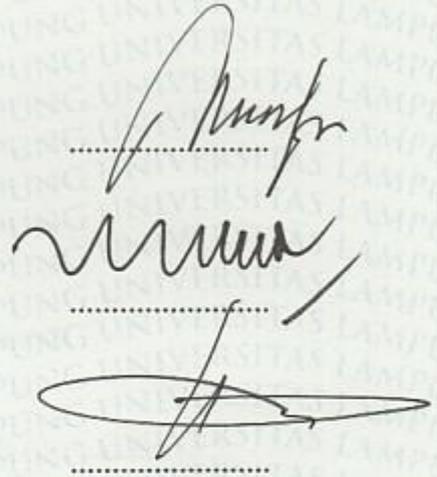
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. Yon Rizal, M.Si.**

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

Penguji
Bukan Pembimbing : **Drs. Tedi Rusman, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

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



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **21 Juni 2017**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
Jln. Prof. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145
Telepon (0721)704624 faximille (0721)704624

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Vaulia Nabila Artra
2. NPM : 1313031085
3. Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi
4. Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
5. Alamat : Jalan Roworejo No. 602 RT/RW 09 Sukoharjo 3,
Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu,
Provinsi Lampung

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

Bandar Lampung, 21 Juni 2017



Vaulia Nabila Artra
1313031085

RIWAYAT HIDUP



Penulis di lahirkan di Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu pada tanggal 06 Agustus 1995, dengan nama lengkap Vaulia Nabila Artra. Penulis merupakan anak ke dua dari empat bersaudara, Putri dari pasangan Bapak Sujarto dan Ibu Dwi Ratnawati.

Pendidikan formal yang diselesaikan penulis yaitu:

1. TK Islamiyah diselesaikan pada tahun 2001
2. SD Negeri 2 Sukoharjo diselesaikan pada tahun 2007
3. SMP Negeri 1 Sukoharjo diselesaikan pada tahun 2010
4. SMA 2 Sukoharjo diselesaikan pada tahun 2013

Pada tahun 2013, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pendidikan Sosial (PIPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Pada bulan Agustus 2015 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ke Solo, Bali, Malang, Yogyakarta dan Bandung. Pada bulan Juli hingga Agustus 2016 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Kependidikan Terintegrasi (KKN-KT) di Desa Bandar Sari, Kecamatan Padang Ratu dan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMP Muhammadiyah, Kecamatan Padang Ratu, Kabupaten Lampung Tengah.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil alamin, segala puji untuk Mu Allah SWT
atas segala kemudahan, limpahan rahmat dan karunia yang Engkau berikan selama ini.*

**DENGAN BANGGAKU PERSEMBAHKAN KARYA ILMIAH INI SEBAGAI
TANDA BAKTI DAN CINTA TULUS KEPADA**

Bapak ku (Drs. Sujarto, M.Pd)

Dengan Penuh Keikhlasan, Kesabaran Membimbing Serta Mendidikku Agar
Menjadi Manusia yang Lebih Baik di Dunia dan Akhirat. Selalu Berdoa,
Memberi Nasehat dan Semangat untuk Masa
Depan yang Lebih Baik.

Ibu ku Tercinta (Dra. Dwi Ratnawati)

Terima kasih atas doa, nasehat, pengorbanan, kesabaran, sayang serta
didikanmu selalu mendampingi dalam keseharianku sampai saat ini.

Para Pendidik yang Ku Hormati

Terima kasih Telah Berbagi Ilmu dan Pengalaman untuk Bekal Menghadapi
Kehidupan.

Kakak, Adik Serta Keluarga ku Tercinta

Terima kasih telah membuatku termotivasi untuk segera menyelesaikannya.

Para Pendidik ku

Terima kasih atas bimbingan dan ajarannya hingga aku dapat melihat dunia
dengan ilmu dan mempunyai keberanian untuk menjalani hidup

Sahabat-sahabat ku

Terima kasih Telah Memberikan Warna dalam Hidup.

Seseorang yang kelak akan mendampingi

Almamater Tercinta Universitas Lampung

Motto

*“Gantungkan cita-citamu setinggi langit, bermimpilah setinggi langit.
Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”
(Ir. Soekarno)*

*“Real success is determined by two factors. First is faith, and second
is action”
(Albert Einstein)*

*“Belajarlah dari kesalahan dan melangkahlah kedepan agar menjadi
pribadi yang lebih baik dari sebelumnya”
(Vaulia Nabila Artra)*

SANWACANA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

1. Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, petunjuk dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu Tahun 2016/2017”**. Shalawat beserta salam tetap tersanjung agungkan kepada Nabi kita Rasulullah Muhammad *shallallahu'alaihiwasalam*. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih 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 I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Buchori Asyik, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Supriyadi, M.Pd., selaku Wakil Dekan III 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 Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
7. Bapak Drs. Yon Rizal, M.Si., selaku pembimbing I dan pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi, arahan dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Drs. H. Nurdin, M.Si., selaku pembimbing II dan pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi, arahan dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku penguji skripsi penulis yang telah membantu mengarahkan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Terimakasih untuk ilmu dan pengalamannya yang telah diberikan kepada penulis.
11. Bapak Drs. Joko Purwanto, selaku Kepala Koperasi Pegawai Negeri Handayani terima kasih atas ketersediaannya memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadikan Koperasi Pegawai Negeri Handayani sebagai subjek dalam penelitian skripsi ini.
12. Terimakasih atas seluruh anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani atas bimbingan, nasehat, dan motivasi serta informasinya yang bermanfaat untuk kepentingan penelitian dalam skripsi ini.
13. Kedua orang tua ku tercinta, Papa ku, beribu kata terimakasih karena telah mendoakan ku dalam pengharapan-pengharapan yang pasti. Kesabaran,

senyuman, air mata, tenaga dan pikiran tercurah untuk anak-anakmu dan Umi-ku yang selalu sabar mendidikmu dan sangat menyayangi-ku dan doa-umi-papa menjadi kunci kesuksesanmu di kemudian hari. Tidak ada do'a yang terkabulkan selain do'a orang tua yang ikhlas.

14. Mas-ku-mas-Alvan, adik-ku-Rayhan dan Luthfia, terima kasih atas candatawa yang kalian berikan kepada-ku ketika aku lelah dan mulai putus-asa, Terima kasih buat dukungan dan motivasi sepanjang umur ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya untuk kalian. *Amin YaRabbalA'lamiin.*
15. Seluruh dewan guru yang telah mendidik-ku dari ketika aku menempuh jenjang pendidikan di TK hingga saat ini, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan dan semoga menjadi bekal-ku kini dan kemudian hari untuk menjadi sosok yang lebih baik lagi.
16. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan-ku Dewi Justina, Dayu Rizki Tantia, Nanik Rustiana, Abellia Marthadini, Anis Martiah, Suci Mardela, Vera Septiara, Intan Permata Sari, atas segala dukungan, motivasi, semangat selama ini, walaupun kita tidak bias menggunakan toga bersama-sama tapi semoga kita semua bias sukses sama-sama *Amin Allahumma Amin.*
17. Tim "Jangan Shay" Intan Komala Sari, Arin Galih Prawesti, Dwi Ayu Ulfa, Desi Wulandari, Siti Nur Fadilah, Devita Anggraeni, Anggit Artha Prasetya, Sandy Setia Makruf, M Irvan Giovanni, Rizki Hadi Pramono, Panji Ari Wibowo, Terimakasih untuk dukungan dan kenang-kenangan indah yang kita lakukan bersama selama kuliah.

18. Tim “JAG” sahabat dari SMA Genta, Iqro, Rani, Bela, Resti, Fani, Siska, Nendro, Guntur, Rendi, Reza, Bayu, Aditya, Andika, Daniel, Elga, Jamal, Panggih, Setiawan terima kasih atas segala dukungan, motivasi, kenangan indah, semoga kita bisa terus bersama hingga menjadi orang-orang sukses.
19. Teman-teman sekaligus keluarga Pendidikan Ekonomi angkatan 2013, terima kasih atas kebersamaan dan kenangan indah selama ini. Suka dan duka kita bersama mencari ilmu untuk masa depan kita kelak dan tentunya untuk mencari ridho Allah SWT.
20. Teman-teman KKN-KT di Pekon Bandar Sari, Padang Ratu, Lampung Tengah: Resta Niriza, Sindy, Yuli Widyaningrum, Umi Lathifah, Hunaifi, Putri Janati, Titin Apriani Putri, Arief Rizwan, dan Julian Pranata Terima kasih untuk kebersamaannya dan pengalaman yang kalian berikan.
21. Seluruh kakak tingkat serta adik tingkat 11, 12, 14, 15, 16 yang sudah berkarya maupun yang masih berusaha berkarya semoga sukses.
22. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan di atas kertas ini namun penulis berterima kasih atas semuanya.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dorongan dan doa yang diberikan kepada penulis mendapat ridhodari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Bandar Lampung, 21 Juni 2017
Penulis,

Vaulia Nabila Artra
NPM 1313031085

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN	Halaman
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Kegunaan Penelitian.....	15
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, PENELITIAN YANG RELEVAN DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	17
1. Konsep Koperasi.....	17
2. Kualitas Pelayanan.....	20
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
4. Motivasi Kerja.....	28
5. Kepuasan Anggota.....	32
6. Loyalitas Anggota (Pelanggan).....	37
7. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	38
B. Kerangka Pikir.....	39
C. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
C. Variabel Penelitian.....	45
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
1. Observasi.....	49
2. Interview (wawancara).....	50
3. Dokumentasi.....	50
4. Angket.....	51
F. Uji Persyaratan Instrumen.....	51

1. Uji Validitas Angket	51
2. Uji Reliabilitas Angket.....	54
G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Homogenitas	57
H. Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Linieritas Garis Regresi	58
2. Uji Multikolinieritas.....	60
3. Uji Autokorelasi	62
4. Uji Heteroskedastisitas.....	63
I. Uji Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi.....	69
1. Sejarah Singkat Berdirinya KPN Handayani	69
2. Visi dan Misi KPN Handayani.....	70
3. Struktur Organisasi KPN Handayani	70
B. Gambaran Umum Responden	71
C. Deskripsi Data.....	71
1. Data Kualitas Pelayanan	72
2. Data Motivasi Kerja	75
3. Data Kepuasan Anggota	77
4. Data Loyalitas Anggota.....	79
D. Uji Persyaratan Statistik Parametrik	82
1. Uji Normalitas Data	82
2. Uji Homogenitas Sampel	83
E. Uji Asumsi Klasik.....	84
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	84
2. Uji Multikolinearitas	86
3. Uji Autokorelasi	87
4. Uji Heterokedastisitas	89
F. Analisis Data	92
1. Persamaan Struktural	96
2. Besarnya Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen.....	97
a.Sub Struktur 1	97
b.Sub Struktur 2	99
G. Pengujian Hipotesis/Menguji Kebermaknaan Koefisien Jalur	102
1. Uji t untuk pengujian hipotesis secara sendiri-sendiri/parsial.....	102
1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Anggota (Y) Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	102
1.2. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	103
1.3. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) Dengan Motivasi Kerja (X_2) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	104
1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	105
1.5. Pengaruh Langsung Motivasi Kerja (X_2) Terhadap	

Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	105
1.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) Melalui Kepuasan anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	106
1.7. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) Melalui Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	107
1.8. Pengaruh Kepuasan Anggota (Y) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	108
2. Uji F Untuk Pengujian Hipotesis Secara Simultan	109
2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	109
2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2) dan Kepuasan Anggota (Y) Secara Bersama-sama Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu ...	110
H. Kesimpulan Analisis Statistik	111
I. Pembahasan.....	114
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	114
2. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu.....	116
3. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) Dengan Motivasi Kerja (X_2) Anggota KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	118
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	119
5. Pengaruh Langsung Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	121
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) Melalui Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	122
7. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) Melalui Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	124
8. Pengaruh Kepuasan Anggota (Y) Terhadap Loyalitas Anggota (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	124
9. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Motivasi Kerja (X_2) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Anggota (Y) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	125
10. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2) dan Kepuasan Anggota (Y) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Kerja (Z) KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu	126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	128
B. Saran	130

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Keanggotaan Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	4
2. Data Absensi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	7
3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tentang Kepuasan Anggota	9
4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tentang Kualitas Pelayanan	11
5. Hasil Penelitian yang Relevan	38
6. Definisi Oprasional Variabel	48
7. Analisis Varians ANOVA.....	58
8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan KPN Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	73
9. Kategori Variabel Kualitas Pelayanan KPN Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	74
10. Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Anggota KPN Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	75
11. Kategori Variabel Motivasi (X ₂) Kerja Anggota KPN Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	76
12. Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota KPN Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.....	78
13. Kategori Variabel Kepuasan Anggota KPN Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.....	79
14. Distribusi Frekuensi Loyalitas Anggota KPN Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	80
15. Kategori Variabel Loyalitas Anggota KPN Handayani (Z) Sukoharjo Kabupaten Pringsewu	81
16. Rekapitulasi Uji Normalitas	83
17. Rekapitulasi Lineraritas Regresi	86
18. Rekapitulasi Uji Multikolinearitas	87
19. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas	91
20. Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub Struktur 1	113
21. Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub Struktur 2	113
22. Rangkuman Dekomposisi dari Koefisien Jalur, Pengaruh langsung, Tidak Langsung dan Total tentang variabel Kualitas Pelayanan (X ₁), Motivasi Kerja (X ₂) dan Kepuasan Anggota (Y) Terhadap Loyalitas	

Anggota (Z) Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model <i>Expectancy Disconfirmation</i>	33
2. Kerangka Pikir	41
3. Diagram Alur penelitian.....	66
4. Substruktur 1	66
5. Substruktur 2	67
6. Kurva <i>Durbins-Watson</i>	89
7. Diagram jalur berdasarkan paradigma penelitian	92
8. Model persamaan dua jalur	93
9. Substruktur 1	94
10. Substruktur 2	95
11. Substruktur 1 Jalur X_1 dan X_2 terhadap Y	97
12. Substruktur 2 Jalur X_1 dan X_2 terhadap Y	99
13. Diagram Jalur Lengkap	101
14. Pengaruh tidak langsung X_1 Terhadap Z melalui Y.....	106
15. Pengaruh tidak langsung X_2 Terhadap Z melalui Y.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kisi-Kisi Angket
2. Angket Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Negeri Handayani
3. Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X1)
4. Uji Validitas Angket Motivasi Kerja (X2)
5. Uji Validitas Angket Kepuasan Anggota (Y)
6. Uji Validitas Angket Loyalitas Anggota (Z)
7. Uji Reliabilitas Instrumen Non-Tes (Angket)
8. Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS
9. Form Pengajuan Judul
10. Surat Penelitian Pendahuluan
11. Surat Izin Penelitian
12. Surat Keterangan Penelitian

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Pendahuluan ini merupakan semua perusahaan ataupun institusi keuangan yang kegiatan utamanya adalah meminjamkan sejumlah uang yang disimpan pada mereka (Sukirno, 2001:199). Badan-badan ini mendorong masyarakat untuk membuat simpanan atau tabungan dan kemudian tabungan yang dikumpulkan tersebut dipinjamkan kembali kepada individu-individu dan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan. Pesatnya perkembangan perekonomian suatu negara menuntut tersedianya lembaga keuangan sebagai penghimpun tabungan masyarakat serta menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Sesuai dengan Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, Pasal 1.b menyatakan bahwa “Lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya ke dalam masyarakat“. Sedangkan Menurut Manurung (2004 : 109), Lembaga keuangan adalah lembaga yang kegiatan utamanya menghimpun dana dan menyalurkan dana, dengan motif mendapat keuntungan.

Tingginya kebutuhan masyarakat pada lembaga keuangan menjadi prioritas utama suatu negara dalam penyusunan rencana strategis pengembangan lembaga sentral ini. Progres yang positif mengakibatkan perkembangan lembaga keuangan menjadi sangat luas, dan pada akhirnya perlu adanya penggolongan lembaga keuangan sebagai klasifikasi jenis, fungsi maupun tujuan lembaga keuangan itu sendiri.

Koperasi adalah salah satu jenis lembaga keuangan non bank yang melaksanakan fungsi dan tujuannya sebagai soko guru perekonomian nasional. Sedangkan menurut Bapak Koperasi Indonesia Muhammad Hatta (1994) menyatakan Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah-murahnya, mendahulukan keperluan bersama bukan keuntungan. Sejalan dengan perkembangannya koperasi diharapkan dapat mencari keuntungan guna menumbuh kembangkan usaha sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain agar tetap mendapat peran dalam pembangunan ekonomi nasional.

Tujuan didirikanya koperasi untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan azas utama koperasi yaitu kekeluargaan. Koperasi dalam menjalankan perannya berpedoman pada Undang-undang Dasar 1945 pasal 33

ayat 1 “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan” sesuai dengan jati diri koperasi. Profesionalisme koperasi dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha.

Penggolongan koperasi bertujuan untuk mengklasifikasikan koperasi berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu agar memfokuskan peran koperasi dalam memberikan pelayanan prima kepada para anggota dan masyarakat. Meningkatnya *trend* pertumbuhan koperasi ditandai dengan banyaknya jenis koperasi yang beroperasi diberbagai daerah di Indonesia.

Koperasi memiliki wilayah kerja yang lebih luas dan lebih mudah diterima masyarakat dipedesaan yang menjadi setral Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Pesatnya perkembangan koperasi didaerah mengikutsertakan Provinsi Lampung sebagai salah satu daerah sentral pengembangan koperasi.

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 Pegawai Negeri Handayani merupakan salah satu koperasi yang bergerak dalam bidang simpan pinjam bagi pegawai negeri di Sukoharjo kabupaten Pringsewu. Koperasi inilah yang peneliti jadikan sebagai lokasi penelitian. Faktor yang mendukung Koperasi Pegawai Negeri Handayani menjadi tempat penelitian adalah penurunan jumlah anggota yang berlangsung dari tahun 2012 sampai sekarang, dengan tingkat signifikan tertinggi terjadi pada tahun 2017.

Tabel 1. Data Keanggotaan Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2016/2017.

No	Keterangan Tahun	Jumlah Anggota
1	Per 31 Desember 2012	159
2	Per 31 Desember 2013	146
3	Per 31 Desember 2014	133
4	Per 31 Desember 2015	97
5	Per 31 Desember 2016	82
6	Per 31 Januari 2017	82

Sumber : Buku Catatan Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa sejak tahun 2012 sampai tahun 2017 tingkat keanggotaan KPN Handayani mengalami penurunan. Rendahnya partisipasi anggota ditunjukkan dengan minimnya kehadiran anggota pada setiap rapat koperasi, dan masih sedikit anggota yang melaksanakan kewajiban untuk membayar simpanan dikoperasi. Penurunan yang terjadi secara terstruktur disetiap tahun mengakibatkan minimnya modal kerja koperasi yang bersumber dari anggota berupa simpanan pokok dan simpanan wajib.

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 seyogyanya menjadikan anggota sebagai aspek penting dalam mendorong mencapai tujuan yang diharapkan. Koperasi pada dasarnya harus berusaha mempertahankan loyalitas anggota sebagai aset terbesar yang harus dijaga dalam pengembangan koperasi. Anggota (pelanggan) 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 *cost* (pengeluaran) untuk menjaring dan mendidik anggota (pelanggan) baru lebih banyak dibanding mempertahankan pelanggan yang telah ada. Faktor kepuasan menjadi sangat penting untuk dapat mempertahankan kesetiaan anggota menjadi pelanggan produk usaha koperasi, utamanya produk jasa simpan pinjam.

Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah motivasi kerja para anggota koperasi, Karena motivasi kerja akan

menimbulkan suatu dorongan untuk bekerja keras dan target yang ingin dicapai dapat tercapai sehingga menimbulkan perasaan kepuasan dalam bekerja. Menurut Hasibuan (2006: 219), “motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Motivasi sangat diperlukan dan mempengaruhi dalam pencapaian keberhasilan kerja. Motivasi yang dimaksud adalah berupa penghargaan, aktualisasi diri, terpenuhi kebutuhan, dan mendapatkan dorongan positif. Motivasi dapat menjadi dorongan untuk anggota sehingga ada tindakan atau perlakuan yang maksimal dari anggota yang mengakibatkan timbulnya kepuasan.

Dengan motivasi yang tinggi, anggota koperasi lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja. Namun, tak dapat dipungkiri pada kenyataannya banyak anggota yang masih memiliki motivasi yang rendah atau menurun. Ketika motivasi kerja anggota menurun, bisa dipastikan bila roda perusahaan juga tidak bisa berjalan dengan seimbang. Begitu juga sebaliknya, bila motivasi kerja anggota bisa terjaga dengan baik, maka perkembangan perusahaan bisa berjalan dengan lancar. Salah satu indikator untuk melihat motivasi kerja anggota koperasi adalah dengan melihat tingkat absensinya.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilaksanakan, motivasi kerja anggota KPN Handayani tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari banyaknya anggota yang absen pada tabel berikut.

Tabel 2. Data Absensi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2016/2017.

Bulan/Tahun	Jumlah Anggota (orang)	Jumlah Ketidak hadiran (orang)
Januari 2016	82	5
Februari 2016	82	7
Maret 2016	82	5
April 2016	82	3
Mei 2016	82	5
Juni 2016	82	2
Juli 2016	82	8
Agustus 2016	82	6
September 2016	82	7
Oktober 2016	82	5
November 2016	82	6
Desember 2016	82	8
Januari 2017	82	9

Sumber: Absensi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani, tahun 2016/2017.

Data pada Tabel 2 menunjukkan jumlah absen anggota pada koprasia pegawai negeri handayani per bulan, dalam rentang waktu Januari 2016 – Januari 2017. Dapat dilihat jumlah anggota yang absen mengalami peningkatan cukup tinggi pada bulan Januari 2017 sebanyak 9 orang dan absensi terendah terjadi pada bulan Juni sebanyak 2 orang. Menurunnya motivasi kerja anggota menyebabkan kurangnya semangat anggota dalam bekerja. Hal ini menunjukkan motivasi kerja anggota koperasi pegawai negeri handayani sangat rendah. Rendahnya motivasi kerja anggota dapat mengakibatkan ikut menurunnya kinerja anggota itu sendiri.

Kepuasan konsumen mengindikasikan sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005: 13). Sedangkan menurut Band (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.

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 dikoperasi ditunjukkan dengan keteraturan pada fluktuasi transaksi simpanan ataupun peminjaman. Produktivitas koperasi yang tinggi tentu mempengaruhi kepuasan anggota sebagai pengguna dan pemilik jasa koperasi.

Tabel 3. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tentang Kepuasan Anggota.

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Kepuasan atas layanan yang diberikan koperasi	4	10	7
2	Kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh layanan	3	13	5
3	Program layanan yang sesuai dengan harapan (ekspektasi) pelanggan	3	11	4
Jumlah		10	34	16
Presentase (%)		16,67	56,67	26,67

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan konsumen dengan anggota (nasabah) Koperasi Pegawai Negeri Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu diperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel. Adapun hasilnya sebanyak 16,67% anggota menyatakan mendapatkan kepuasan tinggi, sebanyak 56,67% anggota menyatakan sedang, dan 26,67% anggota menyatakan tingkat kepuasan rendah. Dari hasil wawancara dengan 20 orang anggota KPN Handayani sebagai sampel dapat dianalisis bahwa tingkat kepuasan konsumen tergolong rendah dan perlu ditingkatkan untuk membentuk loyalitas anggota yang tinggi.

Terpenuhinya kebutuhan dan harapan konsumen akan berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen. Strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen perlu dikembangkan sehingga mendapat konsumen yang setia dalam menggunakan jasa koperasi secara berkelanjutan. Koperasi harus mampu menerapkan strategi yang tepat dalam mentranformasikan pelayanan

prima bagi pengguna jasa koperasi. Program peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

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.

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 4. Hasil Wawancara Terhadap 20 Orang Anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tentang Kualitas Pelayanan.

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Kondisi ruang pelayanan yang nyaman dan mendukung kinerja pelayanan	4	14	4
2	Layanan yang cepat dan akurat bagi konsumen	5	10	8
3	Komunikasi yang baik dengan pelanggan	3	10	5
4	Keterampilan petugas (anggota) dalam memberikan pelayanan	5	7	5
Jumlah		17	41	22
Presentase (%)		21,25	51,25	27,5

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 orang responden yaitu anggota koperasi pegawai Negeri Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu mengenai pertanyaan yang mewakili indikator kualitas pelayanan yang sedang diterapkan memperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel. Hasil dari wawancara menunjukkan 21,25% anggota menyatakan kualitas pelayanan yang diterima tinggi, sebanyak 51,25% anggota berpendapat kualitas pelayanan sedang, dan sebanyak 27,5% anggota menyatakan kualitas pelayanan rendah. Dari hasil wawancara menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Koperasi Pegawai Negeri Handayani tergolong rendah, sehingga perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan anggota yang pada tujuannya membentuk loyalitas anggota yang tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, menginterpretasikan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan strategi utama yang perlu dikembangkan oleh

perusahaan yang mengacu pada kebutuhan anggota (konsumen) 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 Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu Tahun 2016/2017.”**

B. Identifikasi Masalah

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

1. Penurunan tingkat partisipasi anggota dalam koperasi.
2. Transaksi pinjaman koperasi tergolong rendah karena banyak berkurangnya anggota koperasi.
3. Menurunnya motivasi kerja anggota menyebabkan kurangnya semangat anggota dalam bekerja.
4. Kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam masih perlu ditingkatkan.
5. Kepuasan dan loyalitas anggota koperasi masih perlu ditingkatkan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini mengkaji tentang “kualitas pelayanan (X1), motivasi kerja (X2) loyalitas anggota (Z), dan kepuasan anggota (Y) pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2016.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
5. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
6. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
7. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
8. Apakah ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
9. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo?
10. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan

anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri)
Handayani Sukoharjo?

E. Tujuan

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
7. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
8. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja

terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.

10. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teroistis

Penelitian ini menyajikan suatu wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui 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 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, 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 (X1), Motivasi kerja (X2), kepuasan anggota (Y), dan loyalitas anggota (Z).

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016/2017.

5. Disiplin Ilmu

Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah Ekonomi Koperasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Koperasi

a) Pengertian Koperasi

Koperasi secara etimologi berasal dari kata *Cooperation*, terdiri dari kata *co* yang artinya bersama dan *operation* yang artinya bekerja atau berusaha. Jadi kata *cooperation* dapat diartikan bekerja bersama-sama atau usaha bersama untuk kepentingan bersama. Konsep koperasi di Indonesia tertuang dalam Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Indonesia menyatakan “koperasi ialah Badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas dasar asas kekeluargaan”. koperasi yang bersektor pada ekonomi kerakyatan melaksanakan tugas dan fungsi sesuai jati diri, asas, dan prinsip dasar koperasi. Menurut Dr. Muhammad Hatta sebagai Bapak Koperasi Indonesia dalam bukunya “The Movement in Indonesia mengungkap” Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong. Mereka di

dorong oleh keinginan memberi jasa pada kesetiakawanan “seorang buat semua dan semua buat seorang”.

Sistem kerja koperasi dan ranah kerjanya akan menentukan jenis koperasi dalam pelaksanaan fungsi dalam tujuan bersama. Menurut Suyanto dan Nurhadi dalam bukunya yang berjudul Ekonomi (2003 : 43) jenis – jenis koperasi meliputi koperasi konsumen, koperasi produsen, koperasi pemasaran, koperasi simpan pinjam, koperasi serba usaha, dan koperasi jasa. Penentuan jenis koperasi didasarkan pada kesamaan usaha, aktivitas atau kepentingan ekonomi anggota. Salah satu jenis koperasi adalah koperasi simpan pinjam yang kegiatannya menghimpun dana dari anggota dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman dengan kesepakatan jasa tertentu. Konsep tersebut diperjelas oleh Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 pasal 1, bahwa Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang kegiatannya hanya usaha simpan pinjam.

b) Fungsi Koperasi

Berdasarkan Undang-Undang Pokok Perkoperasian Nomor 12 tahun 1967 (disahkan tanggal 18 Desember 1967). Koperasi Indonesia diartikan sebagai organisasi ekonomi rakyat yang berwatak social, beranggotakan orang-orang atau badan hukum. Koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan dan kegotong-royongan.

Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa fungsi Koperasi Indonesia adalah.

- 1) Alat perjuangan ekonomi untuk mempertinggi kesejahteraan rakyat.
- 2) Alat pendemokrasian ekonomi nasional.
- 3) Sebagai salah satu urat nadi perekonomian bangsa Indonesia.
- 4) Alat pembina insane masyarakat untuk memperkokoh kedudukan ekonomi bangsa

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut.

- a) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
- d) Mengembangkan kreativitas dan membangun jiwa berorganisasi bagi para pelajar .

Adapun fungsi utama koperasi adalah sebagai berikut.

1. Sebagai urat nadi kegiatan perekonomian Indonesia
2. Sebagai upaya mendemokrasikan sosial ekonomi Indonesia
3. Untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara Indonesia
4. Memperkokoh perekonomian rakyat Indonesia dengan jalan pembinaan koperasi

c) Peran Koperasi

Peran koperasi dalam perekonomian Indonesia paling tidak dapat dilihat dari : (1) kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor, (2) penyedia lapangan kerja yang terbesar, (3) pemain

penting dalam pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, (4) pencipta pasar baru dan sumber inovasi, serta (5) sumbangannya dalam menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor. Peran koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah sangat strategis dalam perekonomian nasional, sehingga perlu menjadi fokus pembangunan ekonomi nasional pada masa mendatang.

2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas berhubungan dengan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian untuk pada setiap kepuasan yang diterima sebagai representasi dari kualitas pelayanan. 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). Sedangkan Goetsh dan Davis mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2000:51).

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.

Kualitas pelayanan menurut Lovelock (Sugiarto, 2002: 59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Sugianto (2002: 39) sendiri berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku pada produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani. Praktek pelayanan yang terbaik pada konsumen merupakan cara yang konsisten dalam menjaga hubungan profesionalisme kerja yang bertujuan untuk mempertemukan harapan dan realitas pelayanan yang diterima.

Menurut ISO 9000, Kualitas Pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren (berhubungan erat) dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini merupakan kebutuhan, keinginan dan harapan yang dinyatakan maupun tersirat. Jadi kualitas pelayanan yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perbandingan antara sifat dan karakteristik jasa yang menentukan sejauh mana output yang dihasilkan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan konsumen. Konsistensi pelayanan pada alur tahapannya akan meningkatkan derajat pemenuhan syarat kebutuhan konsumen yang menginterpretasikan output sebagai hasil pelayanan.

Kotler (Nursiam, 2004: 53) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Menurut Parasuraman, dkk (Murwati, 2006: 79) Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dan pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan difokuskan pada kebutuhan konsumen mengenai produk atau jasa yang diterima yang terus ditingkatkan agar tercapai kepuasan konsumen.

Menurut Gronroos (Tjiptono, 2002: 70) terdapat tiga komponen utama kualitas total suatu jasa atau pelayanan, yaitu :

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan atau konsumen. Menurut Parasuraman, *et al* (1988) *Technical Quality* dapat diklasifikasikan menjadi:
 - 1) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya di evaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - 3) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar di evaluasi pelanggan meskipun telah mengevaluasi suatu jasa misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Fungsional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate Image*, yaitu profit, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Suatu perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul (*Service excellence*) sehubungan dengan peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa. Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono dan Chandra (2005) *Service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah “suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan”. Sasaran dan manfaat dari *service*

excellence secara garis besar terdapat empat unsur pokok yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang utuh, artinya jika salah satu dari keempat unsur tersebut kurang atau tidak ada maka kualitas pelayanan menjadi tidak unggul. Untuk itu agar tercapai suatu kualitas pelayanan yang unggul, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu seperti berpenampilan baik dan sopan, bersikap ramah, bergairah kerja dan selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, tidak tinggi hati karena merasa di butuhkan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian baik tidaknya suatu jasa atau pelayanan tergantung dari kualitas total dari suatu jasa yang diberikan.

Definisi kualitas menurut para ahli tersebut pada dasarnya memiliki beberapa kesamaan, yaitu: kualitas pelayanan meliputi usaha memenuhi kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah menyesuaikan harapan pelanggan, yakni apa yang dianggap merupakan sesuatu yang berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang (Kotler, 2003: 76). Dari beberapa definisi yang mendeskripsikan kualitas pelayanan disegala aspek pemenuhan harapan, penelitian ini menekankan pada konsep kualitas pelayanan merupakan

perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan realitas pelayanan yang diterima pada tingkat harapan tertentu.

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 (Lupiyodi,2001: 148) dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) terdiri dari lima dimensi pokok diantaranya :

- a. *reliability* (Keandalan), 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.

Berdasarkan teori mengenai dimensi kualitas pelayanan meberikan pemahaman dasar pentingnya kualitas layanan jasa untuk mengoptimalkan harapan kosumen. 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, (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 *performence* 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 J. 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

Sedangkan menurut Elhaitammy dalam Tjiptono dan Chandra (2005), dimensi kualitas jasa diantaranya :

- a) Aspek fisik yang meliputi tampilan dan *lay out* fasilitas fisik.
- b) Reliabilitas, yaitu pemenuhan janji dan pemberian layanan yang tepat.
- c) Interaksi karyawan, bagaimana sopan santun dan sikap suka membantu untuk menumbuhkan kepercayaan.
- d) Pemecahan masalah pelanggan.
- e) Kebijakan-kebijakan yang diambil mengenai jam buka, fasilitas parkir, dan pelayanan kartu kredit.

Berdasarkan uraian tersebut dimensi-dimensi dalam kualitas layanan jasa dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan, sebagai sarana untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

3. Motivasi Kerja (Anggota)

a) Pengertian Motivasi

Menurut Siagian (2003: 138), “Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk

mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya”.

Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan (Mathis & Jackson, 2006: 89). Motivasi adalah sekelompok faktor yang menyebabkan individu berperilaku dalam cara-cara tertentu (Griffin, 2004: 38).

Motivasi merujuk pada kekuatan-kekuatan internal dan eksternal seseorang yang membangkitkan antusiasme dan perlawanan untuk melakukan serangkaian tindakan tertentu. Motivasi anggota mempengaruhi kinerja, dan sebagian tugas seorang manajer adalah menyalurkan motivasi menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasional. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2003: 95) bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Dari pengertian di atas motivasi adalah berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan

kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

b) Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Maslow yang dikutip Hasibuan (2006: 154) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu.

- a. **Kebutuhan Fisiologis**
Kebutuhan untuk mempertahankan hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku dan giat bekerja.
- b. **Kebutuhan akan rasa aman**
Kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni rasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk yakni kebutuhan akan keamanan jiwa terutama keamanan jiwa di tempat bekerja pada saat mengerjakan pekerjaan dan kebutuhan akan keamanan harta di tempat pekerjaan pada waktu bekerja.
- c. **Kebutuhan sosial atau afiliasi**
Kebutuhan sosial, teman afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Pada dasarnya manusia normal tidak mau hidup menyendiri seorang diri di tempat terpencil, ia selalu membutuhkan kehidupan berkelompok.
- d. **Kebutuhan mencerminkan harga diri**
Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh pimpinan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam organisasi semakin tinggi pula prestisenya. Prestise dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status itu.
- e. **Kebutuhan aktualisasi diri**
Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai

kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan yang lainnya, pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

c) Prinsip-Prinsip dalam Motivasi Kerja Karyawan

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan menurut Mangkunegara (2005: 100) diantaranya yaitu.

- a. Prinsip partisipasi
Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
- b. Prinsip komunikasi
Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- c. Prinsip mengakui andil bawahan
Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- d. Prinsip pendelegasian wewenang
Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
- e. Prinsip memberi perhatian
Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai atau karyawan sehingga dapat memotivasi para pegawai bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pemimpin.

d) Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2009: 146) tujuan – tujuan motivasi yaitu.

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e. Mengefektifkan pengadaaan karyawan.
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan.
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.

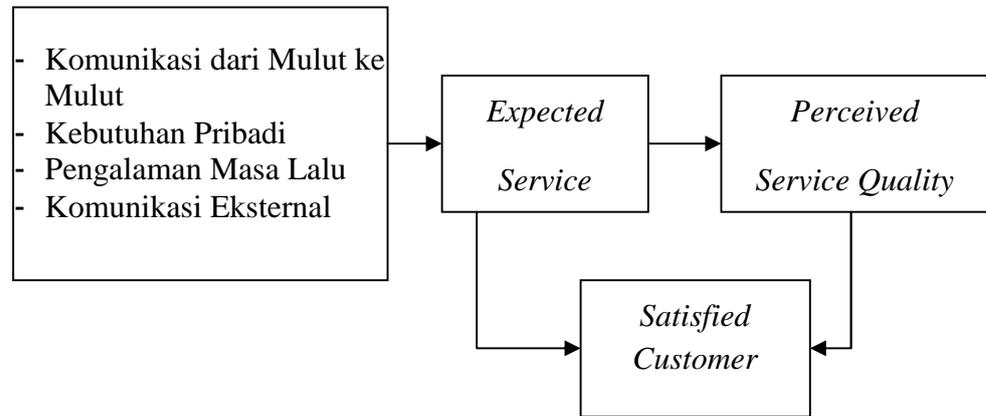
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

4. Kepuasan Anggota (Konsumen)

Konsep pelayanan berpedoman pada tercapainya kepuasan pelanggan atas layanan yang diterima. Kepuasan merupakan konsep sentral mengenai diterima atau ditolak suatu layanan didalam mekanisme pasar. Menurut Kotler (2007: 9) secara umum mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk jasa yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) produk jasa yang diharapkan. Konsumen akan memberikan penilaian positif pada realitas jasa yang diterima apabila setara atau melebihi harapan jasa yang diperoleh. Sedangkan Rangkuti (2003:40) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Setiap pendekatan memiliki asumsi berbeda terkait penempatan prioritas kepuasan. Salah satu pendekatan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari

Zeithaml (1990:167). Konsep pada teori ini dideskripsikan pada gambar berikut:



Sumber: Zeithaml, 1990:1967

Gambar 1. Model *Expectancy Disconfirmation*

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi tersebut mengenai hasil suatu jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi. Keterkaitan antara setiap indikator dalam Model *Expectancy Disconfirmation* menggambarkan pentingnya proses evaluasi sebagai penentu tingkat kepuasan pada suatu proses kerja.

Kepuasan konsumen memiliki peran penting dalam mempertahankan kesetiaan konsumen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Tingkat kepuasan dipengaruhi faktor internal dan eksternal dalam personal individu pengguna jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003:35) terdiri dari:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa.
- b) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu.
- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan.

Tingkat kepuasan konsumen akan terealisasi jika perusahaan menghasilkan produk yang memberi nilai harapan kepada konsumen dapat terwujud, juga kebutuhan dan keinginan konsumen menjadi implementasi produk jasa yang ditawarkan. Kepuasan konsumen menjadi tujuan akhir dari proses kerja dalam pelayanan. Tujuan perusahaan dan kebutuhan konsumen harus berjalan selaras untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Supranto (2011:35) terdapat lima aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, diantaranya:

- a) Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
- b) Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
- c) Keberadaan pelayanan (*anvailable of service*)
- d) Profesionalisme (*profesionalism*)
- e) Kepuasan keseluruhan atas pelayanan jasa

Kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan tentang konsistensi layanan yang akan menghasilkan persepsi tentang standart pelayanan prima. Konsekuensi utama perusahaan yang memberikan pelayanan inkonsisten dari harapan akan mendapat stigma negatif dari konsumen. Konsumen mengalami

ketidakpuasan dapat melakukan suatu control pada kesetiaan layanan seperti pengembalian produk, mengeluh (*complain*), dan melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan perusahaan secara luas.

Menurut Oemi (1995:155) sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Maka peting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan harus tetap memberikan perhatian kepada pelanggan (*customer care*) pada layanan prima dengan upaya menstandarkan kualitas jasa dengan orientasi melebihi tingkat harapan yang dijanjikan. Metode pengukuran kepuasan harus memperhatikan nilai proses layanan selain pada hasil penilaian.

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2004: 148) menerangkan beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

- a) Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi yang didapat dari beberapa narasumber akan memberikan kesimpulan mengenai keunggulan dan kelemahan, kemudian perusahaan dapat secara cepat dan tanggap berinovasi untuk segera menyelesaikan permasalahan.
- b) Ghost shopping, adalah suatu teknik untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk tersebut.
- c) Lost customer analysis, merupakan metode persuasif dimana perusahaan bertindak menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Pemantauan *customer loss rate* (tingkat pelanggan yang hilang) juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

- d) Survei kepuasan pelanggan, umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Proses ini metode survei dikategorikan paling efektif dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen. Metode survei memberikan deskripsi langsung mengenai tanggapan konsumen pada tingkat layanan yang diterima.

Menurut Tjiptono (2006: 84), metode survei dalam mengukur kepuasan konsumen terdapat beberapa cara, diantaranya:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan pada konsumen.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan atau solusi yang mereka sarankan.
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Pengukuran dilakukan untuk menerangkan keunggulan dan kelemahan program pelayanan jasa dari perusahaan ditinjau dari unsur-unsur program, personal kerja, dan lingkungan sekitar. Pengukuran dilakukan dengan memberikan atribut penilaian tentang “puas atau tidak puas” terhadap tingkat layanan perusahaan. Faktor kepuasan menjadi syarat dan pertimbangan tentang diteruskan atau dihentikannya suatu program layanan serta kebijakan terkait perbaikan sistem kerja.

5. Loyalitas Anggota (Pelanggan)

Loyalitas digambarkan pada sikap kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan secara berkelanjutan.

Menurut Oliver (Hurriyati, 2005: 103) Loyalitas Konsumen 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. Sementara menurut Dharmmesta (Supriyono, 2007: 28) menyatakan bahwa loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan merek produk atau jasa tertentu dengan tingkat konsistensi tinggi.

Loyalitas erat kaitanya dengan prestasi tinggi program layanan. Pada konstruksinya semakin banyak konsumen yang terpenuhi harapan pada aplikasi pelayanan, maka persepsi baiknya pelayanan semakin meningkat. Pada hakekatnya loyalitas itu didasarkan pada hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima dan ditanggapi konsumen melalui penilaian. Konsumen yang memiliki loyalitas tinggi pada perusahaan akan berperan sebagai motor pendorong perkembangan perusahaan secara tidak langsung. Indikator dalam mengukur loyalitas konsumen disampaikan oleh Kotler (2006: 57) yaitu *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), dan *Referalls* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan kepada orang lain).

Loyalitas mengacu pada wujud perilaku dari setiap unit pengambilan keputusan dalam menjaga konsistensi pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Menurut Timm (Foster, 2008 :176) menerangkan loyalitas pelanggan memberikan lima manfaat yaitu kemudahan dalam pemuasan, memiliki komitmen hubungan baik tinggi, hasrat (keinginan) pembelian berulang, kecenderungan mereferensi pada pihak lain, dan resistensi pindah dari produk lain. Pelanggan yang loyal memiliki

partisipasi tinggi dalam proses kemajuan perusahaan. Keikutsertaan secara tidak langsung berperan sebagai kontrol pada tahap evaluasi program layanan sebagai pertimbangan dalam perencanaan program selanjutnya.

6. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 5. Hasil Penelitian yang Relevan

Nama	Judul Skripsi	Kesimpulan
Naomi Renthia Uli Silaban (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentas Jaya Purwakarta	Ada pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan $F\text{-hitung} = 67,636 > F\text{-tabel} = 3,090$.
Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyman Kerti Yasa, Putu Gede Sukaatmadja (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan	Ada pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $(R^2) = 0,555$
Muhammad Rifa'i (2014)	Pengaruh Religiusitas dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung	terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap loyalitas kerja karyawan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai $t\text{-hitung}$ sebesar 5,115 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a .
Brahmasari dan Suprayetno (2009)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi	motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya bahwa

	kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)	motivasi kerja memang sangat diperlukan oleh seorang karyawan untuk dapat mencapai suatu kepuasan kerja yang tinggi meskipun menurut sifatnya kepuasan kerja itu sendiri besarnya sangat relatif atau berbeda antara satu orang dengan orang lainnya.
--	--	---

B. Kerangka Pikir

Tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu kegiatan bergantung pada bagaimana pelaksanaan atau proses dari kegiatan tersebut. Begitu juga dengan loyalitas anggota, tingkat optimal atau keberhasilannya bergantung pada kualitas pelayanan yang diperoleh dan motivasi kerja pada suatu koperasi. Delgado dan Munuera (2001: 79) berpendapat bahwa ketika konsumen 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.

Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota ialah karena adanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dengan maksud memberikan dorongan pada individu anggota agar mau bekerja dengan baik agar hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dan terus mengalami peningkatan. Membangkitkan semangat kerja anggota dengan memberikan motivasi kerja merupakan

usaha koperasi dalam menghasilkan individu anggota yang produktif.

Menurut Hasibuan (2003: 95) bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

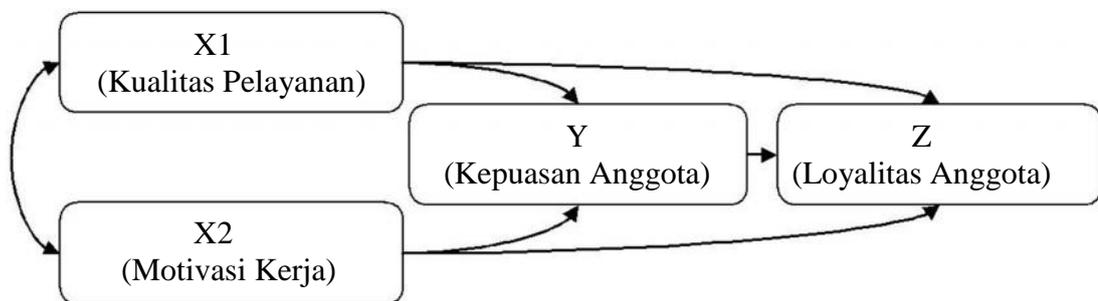
Pada prinsipnya, pemberian kualitas pelayanan dan adanya motivasi kerja yang baik dalam sebuah koperasi akan menguntungkan anggota maupun koperasi itu sendiri. Koperasi mengharapkan adanya kekuatan atau semangat yang timbul dalam diri anggota yang mendorong mereka untuk bekerja secara baik agar tujuan koperasi dapat tercapai sedangkan para anggota memiliki motivasi kerja yang tinggi. Kualitas pelayanan yang baik dalam koperasi akan membuat anggota untuk menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan keinginan koperasi. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (1998) dalam Purnomo (2007) mengemukakan kualitas Pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator pelayanan secara tidak langsung akan berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima. Korelasi pada pasca pelayanan konsumen akan memberikan penilaian atas tingkat kepuasan yang didapat setelah melakukan pembelian produk perusahaan.

Oleh karena itu, apabila pemberian kualitas pelayanan dan motivasi kerja yang baik terus diberlakukan dengan porsi yang cukup untuk para anggota koperasi maka kepuasan anggota/konsumen akan tercipta, dengan demikian anggota koperasi akan menyelesaikan tugas-tugasnya

dengan baik dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi.

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*).

Berdasarkan kerangka pikir, skema dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diantaranya :

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
2. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
4. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
5. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi

Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.

6. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
7. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
8. Ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
9. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.
10. Ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo.

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 yang mengacu kepada tingkat kepuasan anggota dan loyalitas anggota pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan melukiskan keadaan objek atau subjek penelitian seperti perseorangan, lembaga, masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mana adanya (sugiyono, 2009 :6).

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 kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Berdasarkan penelitian pendahuluan didapat data yang menunjukkan jumlah anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu pada tahun 2016 sebanyak 82 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

d² : presisi yang ditetapkan

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

$$n = \frac{82}{82 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 45,0550 = 45 \text{ responden}$$

Berpedoman pada hasil perhitungan jumlah sampel, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 45 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 KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari dalam kerangka penelitian lebih lanjut variabel dapat didefinisikan objek penelitian yang bervariasi. Menurut Sugiyono (2013: 61) variabel adalah suatu atribut sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel memiliki karakteristik tertentu dalam setiap penelitian. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel diantaranya:

1. Variabel Exogenous (*Independent Variabel*) merupakan variabel yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel yang lain, namun tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. *Variabel ini* tidak memiliki penyebab-penyebab eskplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. *Exogenous constructs* dapat diartikan independent variables yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model dan hanya mendapat garis dengan satu ujung panah keluar. Pada penelitian ini variabel exogenous adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel Endogenous (*Dependent Variabel*) ialah variabel yang mempunyai anak-anak panah menuju kearah variabel tersebut. Variabel ini menjadi akibat dari adanya variabel independent. Variabel exogenous termasuk didalamnya adalah variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara *endogenous* mempunyai anak panah yang menuju kearahnya dan mengarah pada variabel akhir (tergantung) dalam sutau model diagram jalur. Sedangkan variabel tergantung hanya mempunyai anak panah yang menuju kearahnya. Pada penelitian ini terdapat dua variabel exogenous yaitu variabel perantara kepuasan anggota dan variabel tergantung (dependent) loyalitas anggota.

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

b. Motivasi Kerja (X2)

Motivasi kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil kerja yang optimal untuk mencapai kepuasan.

c. Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan merupakan konsep sentral mengenai diterima atau ditolak suatu layanan didalam mekanisme pasar.

d. Loyalitas Anggota (Z)

Loyalitas Konsumen 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.

2. Definisi Operasional Variabel

Gambar 6. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X1)	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> Perhatian Karyawan Pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan 	Interval dengan pendekatan <i>Sematic Defferensial</i>
	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas fisik Perlengkapan Penampilan karyawan Bahan tertulis 	
Motivasi Kerja (X2)	Penghargaan terhadap pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> Keinginan untuk mendapatkan penghargaan Mendapatkan pujian untuk hasil kerja yang baik 	Interval dengan cara <i>Semantic Defferensial</i>
	Komunikasi dan informasi	<ul style="list-style-type: none"> Adanya komunikasi untuk mendapatkan informasi 	
	Persaingan, Partisipasi, dan kebanggaan	<ul style="list-style-type: none"> Partisipasi antar rekan kerja 	
Kepuasan anggota (Y)	Kinerja (pelayanan) perusahaan dan harapan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> Ketanggapan pelayanan (<i>responsiveness of service</i>) Kecepatan transaksi (<i>speed of transaction</i>) Keberadaan pelayanan (<i>anavailable of service</i>) Profesionalisme (<i>profesionalism</i>) Kepuasan 	Interval dengan pendekatan <i>Sematic Defferensial</i>

		keseluruhan atas pelayanan jasa	
Loyalitas anggota (Z)	Sikap dan Kesetiaan jangka panjang	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembelian ulang secara teratur (<i>Repeat Purchase</i>) • Mengajak orang lain untuk membeli produk (jasa atau barang) perusahaan (<i>Refers Orthers</i>) • 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 terlalu 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 KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani, 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 (kuesioner)

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

X : jumlah skor X

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).

Pada teori tersebut pengujian validitas instrumen dilihat dari perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} . Nilai r_{hitung} kemudian akan dibandingkan pada nilai r_{tabel} sesuai dengan tingkat *alpha*. Validitas empiris instrumen diuji dengan cara membandingkan kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan perhitungan data yang diperoleh dari hasil uji coba angket pada variabel X_1 , X_2 , Y dan Z kemudian dihitung dengan SPSS. Hasil perhitungan kemudian dicocokkan dengan tabel *r product moment* dengan $\alpha = 0,05 = 0,444$ maka diketahui hasil perhitungan sebagai berikut. (Lihat lampiran).

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, dari 12

pertanyaan/pernyataan untuk variabel X_1 semua dinyatakan valid. sehingga angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 12 pertanyaan/pernyataan.

2) Motivasi Kerja (X_2)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, dari 8 pertanyaan/pernyataan untuk variabel X_2 semua dinyatakan valid. sehingga angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 8 pertanyaan/pernyataan.

3) Kepuasan Anggota (Y)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, dari 11 pertanyaan/pernyataan untuk variabel Y semua dinyatakan valid. sehingga angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 11 pertanyaan/pernyataan.

4) Loyalitas Anggota (Z)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, dari 12

pertanyaan/pernyataan untuk variabel Y semua dinyatakan valid. sehingga angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 12 pertanyaan/pernyataan.

2. Uji Reliabilitas Angket

Reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas kuesioner maka digunakan rumus alpha, 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 = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

Kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf kesalahan 0,05 dan $dk = n$ maka angket memenuhi syarat reliabel, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak reliabel. Kemudian hasilnya dibandingkan dengan interpretasi nilai besarnya.

1. Antara 0,800 sampai dengan 1,000 = sangat tinggi
2. Antara 0,600 sampai dengan 0,799 = tinggi
3. Antara 0,400 sampai dengan 0,6999 = cukup
4. Antara 0,200 sampai dengan 0,3999 = rendah
5. Antara 0,000 sampai dengan 0,1999 = sangat rendah (Arikunto, 2007:

276).

Berdasarkan perhitungan data yang diperoleh dari hasil uji coba angket pada variabel X_1 , X_2 , Y dan Z kemudian dihitung dengan SPSS. Dapat diketahui hasil perhitungan sebagai berikut. (Lihat lampiran).

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak reliabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui untuk variabel X_1 terdapat r_{hitung} sebesar 0,841 sehingga kriterianya adalah sangat tinggi.

2) Motivasi Kerja (X_2)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak reliabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui untuk variabel X_2 terdapat r_{hitung} sebesar 0,691 sehingga kriterianya adalah tinggi.

3) Kepuasan Anggota (Y)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak reliabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui untuk variabel Y terdapat r_{hitung} sebesar 0,777 sehingga kriterianya adalah

tinggi.

4) Loyalitas Anggota (Z)

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak reliabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui untuk variabel Z terdapat r_{hitung} sebesar 0,798 sehingga kriterianya adalah tinggi.

G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik

1. Uji Normalitas

Pengujian 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*. Alat uji ini bisa disebut uji K-S.

Syarat hipotesis yang digunakan:

H_0 : Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal

H_1 : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Statistik uji yang digunakan.

$$D = \max |F_0(x_i) - S_n(x_i)| \quad ; i = 1, 2, 3 \dots$$

Keterangan:

$F_0(x_i)$ = fungsi distribusi frekuensi komulatif relatif dari distribusi

teoritis dalam kondisi H_0

$S_n(x_i)$ = distribusi frekuensi kumulatif dari pengamatan sebanyak n

Cara membandingkan nilai D terhadap D pada tabel *kolmogorof smirnov* dengan taraf nyata maka aturan pengambilan keputusan dalam uji ini adalah.

Jika $D \leq D_{tabel}$ maka terima H_0

Jika $D > D_{tabel}$ maka tolak H_0

Berdasarkan perhitungan menggunakan software komputer keputusan atas hipotesis yang diajukan dapat menggunakan nilai signifikansi (*Asymp. Significance*). Jika nilai signifikansinya lebih kecil dari maka tolak H_0 demikian juga sebaliknya (sugiyono, 2012: 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 statistik parametrik. Perhitungan uji homogenitas dapat dilakukan dengan metode uji Bartlett dengan rumus.

$$X^2 = (1/n-1) \{B(n-1) \log s_1^2\}$$

Kriteria Pengujian:

- Jika $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ dengan $dk = k-1$ dan α yang dipilih maka H_0 ditolak dan
- Jika $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$ dengan $dk = k-1$ dan α yang dipilih maka H_0 diterima

- Atau
- Jika probabilitas (Sig.) > 0.05 maka H_0 diterima
- Jika probabilitas (Sig.) < 0.05 maka H_0 ditolak

H. Uji Asumsi Klasik

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 α 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	$\sum_{i=1}^n y_i^2$	$\sum_{i=1}^n y_i^2$		
Koefisien (a)	1	$\frac{JK_{reg}(a)}{JK_{reg}(a,b)}$	$JK_{reg}(a)$	$\frac{S_{reg}^2}{S_{sis}^2}$	Untuk menguji keberartian hipotesis
Regresi (b/a)	1	$JK_{reg}(a,b)$	$c^2_{rea} = JK(b/a)$	$\frac{S_{reg}^2}{S_{sis}^2}$	
Residu	n-2	JK (s)	$S_{sis}^2 = \frac{JK(s)}{n-2}$		

Tuna Cocok Galat/eror	k-2 n-k	JK (TC) JK (G)	$S^2_{reg} = \frac{JK(G)}{n-k}$	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) : $b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$

JK (G) : $\left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y^2)}{ni} \right\}$

JK (T) : $\sum Y^2$

S^2_{reg} : varians regresi

S^2_{sis} : varians sisa

(Sudjana, 2005 : 330 – 332).

Dalam melakukan Uji Linieritas diperlukan adanya rumusan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : model regresi berbentuk linier

H_a : model regresi berbentuk non linier

Kriteria uji hipotesis yaitu:

Pengujian menggunakan koefisien signifikansi (sig) dengan cara membandingkan nilai sig. *Deviation From Linarity* pada tabel ANOVA dengan :0,05 pada kriteria :

- Terima H₀ apabila sig. Pada *Deviation From Linarity* > berarti model regresi berbentuk linier.

- Tolak H_0 apabila sig. Pada *Deviation From Linearity* < berarti model regresi berbentuk linier.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Sudarmanto (2005: 136-137), uji asumsi tentang multikolinearitas ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas (*independen*) satu dengan variabel bebas (*independen*) lainnya. Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear ganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel terikatnya (*dependen*). Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggungjawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linear (multikolinearitas) di antara variabel-variabel independen.

Adanya hubungan yang linear antarvariabel independen akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Oleh karena itu, harus benar-benar dapat menyatakan bahwa tidak terjadi adanya hubungan linear di antara variabel-variabel independen tersebut. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika terjadi hubungan yang linier (multikolinieritas) 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 independen secara individu terhadap variabel dependen.
(Sudarmanto, 2005:138).

Metode uji multikolinearitas yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu,

- a. Menggunakan koefisien signifikansi dan kemudian dibandingkan dengan tingkat alpha.
- b. Menggunakan harga koefisien *Pearson Correlation*. Penentuan harga koefisien ditentukan 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 antarvariabel independen.

H_a : terdapat hubungan antar variabel independen.

Kriteria pengujian sebagai berikut.

- a. Apabila koefisien signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka terjadi multikolinearitas di antara variabel independennya.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $df = n-1-1$ dan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterimasehingga 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 di antara data pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varians minimum (Gujarati 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:
 $H_0: \leq 0$ (tidak ada autokorelasi positif)
 $H_a: < 0$ (ada autokorelasi positif).

Berdasarkan keadaan tertentu, terutama untuk menguji persamaan beda pertama, uji *d* 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 di antara 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. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, 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 dari 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 α yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut, yang berarti menerima H_0 , dan sebaliknya apabila koefisien signifikansi (Sig.) lebih kecil dari α yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut, yang berarti menolak H_0 .

I. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur. Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan analisis multi regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat (bukan bentuk hubungan interaktif/*reciprocal*). Model hubungan antar

variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel eksogen, dan variabel dependen yang disebut variabel endogen (Sugiyono 2009: 297).

Analisis jalur atau *path analysis* digunakan untuk menjawab tujuan dalam penelitian. Pada penelitian ini analisis jalur dianalisis menggunakan program SPSS. Tahapan dalam analisis jalur adalah sebagai berikut

a. Menentukan model dan persamaan

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas, variabel intervening dan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi kerja (X_2), variabel intervening pada penelitian ini yaitu kepuasan anggota (Y) dan variabel terikatnya adalah loyalitas anggota (Z). Persamaan pada penelitian ini sebagai berikut.

$$Y_1 = p_{y_1x_1} X_1 + p_{y_1x_2} X_2 + \varepsilon_1$$

$$Z = p_{zx_1} X_1 + p_{zx_2} X_2 + p_{zy_1} Y + \varepsilon_2$$

Keterangan :

X_1 = Kualitas Pelayanan

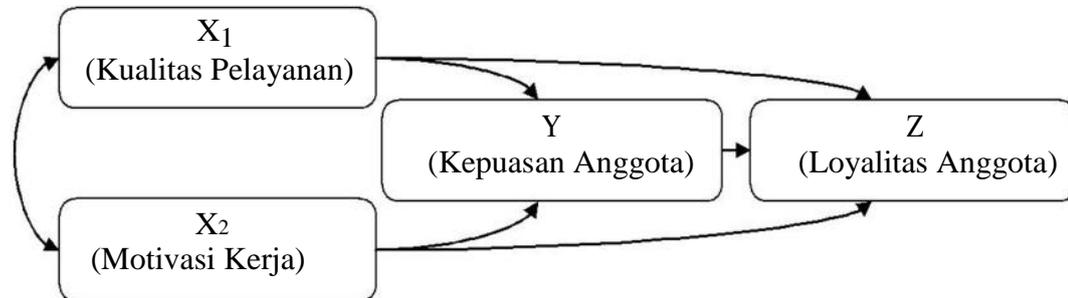
X_2 = Motivasi Kerja

Z = Loyalitas Anggota

Y = Kepuasan Anggota

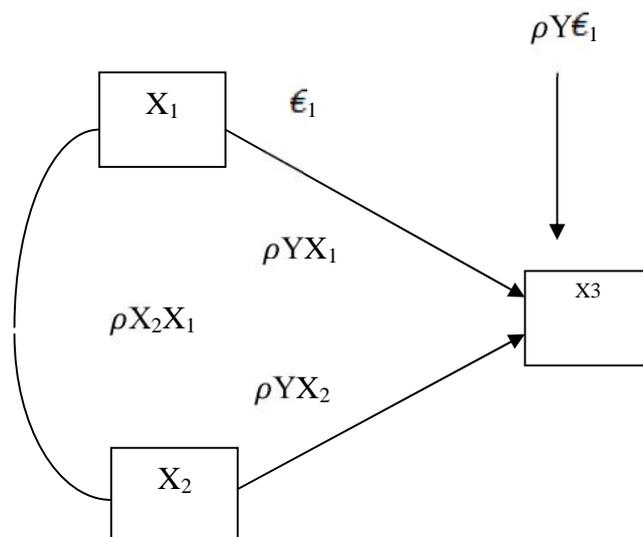
b. Membuat diagram jalurnya

Diagram alur lengkap pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.

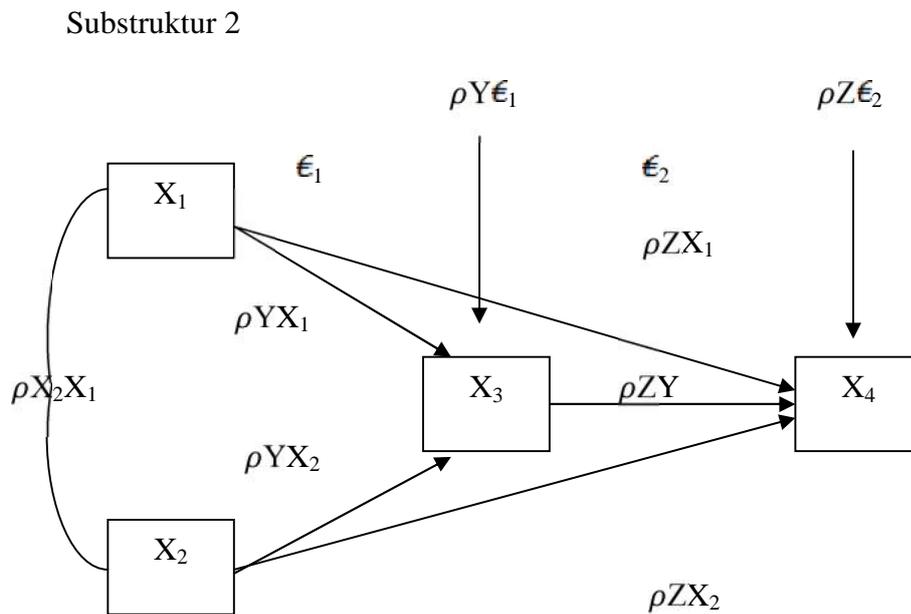


Gambar 2. Diagram alur penelitian

Substruktur 1



Gambar 3. Substruktur 1



Gambar 4. Substruktur 2

$$Y = \rho_{yx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2 + \epsilon_1$$

$$Z = \rho_{zx_1}X_1 + \rho_{zx_2}X_2 + \rho_{zy}Y + \epsilon_2$$

- c. Membuat desain variabel, memasukkan data dan menganalisisnya
 Pada penelitian ini proses membuat desain variabel, memasukkan data, serta menganalisisnya dilakukan menggunakan program SPSS.
- d. Penafsiran hasil perhitungan SPSS

Setelah hasil *output* SPSS didapatkan, hasil tersebut harus diinterpretasikan agar dapat dimengerti. Penafsiran ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang ada di dalam penelitian.

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel penelitian baik secara simultan maupun secara parsial.

Berikut uji analisis regresi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Uji F (Pengujian secara Keseluruhan/Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Pengujian dapat dilihat dengan membandingkan besarnya angka taraf signifikansi penelitian dengan taraf signifikansi 0,1 dengan kriteria sebagai berikut

Apabila $F < 0,1$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan.

Apabila $F > 0,1$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan.

2) Uji t (Pengujian secara Tunggal/Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat taraf sig penelitian dan dibandingkan dengan taraf 0,1 dengan kriteria sebagai berikut.

Apabila $t < 0,1$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Apabila $t > 0,1$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota, maka kepuasan anggota koperasi akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan anggota maka kepuasan anggota koperasi akan menurun.
2. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi, maka kepuasan anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya motivasi kerja anggota rendah, maka kepuasan anggota koperasi akan rendah.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota baik, maka akan meningkatkan kepuasan

anggota koperasi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota tidak baik, maka akan kepuasan anggota koperasi akan menurun.

4. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota, maka loyalitas anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan anggota, maka loyalitas anggota koperasi akan rendah.
5. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi maka loyalitas anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerja anggota rendah , maka loyalitas anggota koperasi akan rendah.
6. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota sesuai dengan harapan maka akan meningkatkan loyalitas anggota dan kepuasan anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota tidak sesuai dengan harapan maka akan loyalitas anggota akan rendah dan kepuasan anggota koperasi akan menurun .
7. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi, maka akan meningkatkan loyalitas anggota dan kepuasan anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerja

anggota rendah, maka loyalitas anggota akan rendah dan kepuasan anggota koperasi akan menurun.

8. Ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kepuasan anggota tinggi, maka loyalitas anggota akan tinggi. Sebaliknya kepuasan anggota rendah, maka loyalitas anggota akan rendah.
9. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi sesuai dengan harapan anggota dan adanya motivasi kerja anggota yang baik maka kepuasan anggota akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi tidak sesuai dengan harapan anggota dan adanya motivasi kerja anggota yang kurang baik maka kepuasan anggota akan rendah.
10. Ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota tinggi maka akan meningkatkan loyalitas anggota koperasi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota rendah maka loyalitas anggota koperasi akan rendah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo

Kabupaten Pringsewu, maka penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Kepada koperasi diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan anggota koperasi agar dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi, salah satunya dengan memberikan perhatian terhadap anggota atau memberikan fasilitas-fasilitas sesuai dengan diharapkan anggota.
2. Kepada koperasi diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja pada anggota koperasi agar dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi.
3. Kepada koperasi diharapkan memberikan kualitas pelayanan dan dapat memotivasi anggota dengan baik. Salah satunya dengan memberikan fasilitas dan pelatihan-pelatihan untuk para anggota koperasi.
4. Kepada koperasi diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan agar loyalitas anggota akan tinggi.
5. Kepada koperasi diharapkan dapat memberikan pelatihan atau acuan untuk memotivasi para anggota koperasi agar anggota memiliki loyalitas yang tinggi.
6. Koperasi diharapkan memberikan fasilitas serta perlengkapan dan perhatian lebih yang dapat meningkatkan loyalitas anggota lainnya agar kepuasan anggota koperasi semakin meningkat.
7. Kepada koperasi diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja para anggota agar terciptanya loyalitas anggota yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi.
8. Kepada koperasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota agar dapat meningkatkan loyalitas anggota, salah satunya dengan memberikan

pelayanan yang baik.

9. Koperasi sebaiknya memberikan pelayanan yang baik serta memberikan motivasi kerja kepada anggota koperasi agar mereka memiliki kepuasan anggota yang tinggi.
10. Loyalitas anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota. Tetapi loyalitas anggota juga diduga dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan loyalitas anggota koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2006. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta:
PT. Bumi Aksara.
- Ayu, Gusti Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyman Kerti Yasa, dan Putu Gede
Sukaatmadja.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*.
Universitas Udayana.
- Fajar, Rizki Kusumo Putro.2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel
Pemediasi (Studi Pada Pelanggan Fixed-Wire Line Phone Di
Surakarta)*.Universitas Sebelas Maret.
- Fandy Tjiptono.2002.*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo Jakarta.
- Foster, Bob.2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan
Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hanifah, Camelia Amalina.2010. *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan
Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel
Modern*.Universitas Sebelas Maret.
- I Made Jaya, Aditya Permana,dan I Ketut Nurcahya.2012. *Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa
Adat Kedonganan*.Universitas Udayana.
- Kotler , philip dan kevin lane keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12
Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo

- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murwanti, S. & Nursiam. 2004. *Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Surakarta: Empirika.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service* New York :The Free Press.
- Purnomo. Sabar. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Hubungannya Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Solo*. Thesis Magister Manajemen UNS.
- Rahardja Prathama, Mandala Manurung. 2008. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi)* , Edisi ketiga .Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rentha, Naomi Uli Silaban. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta*. Universitas Katolik Parahyangan.
- Sitio, Arifin. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sudarmanto, R Gunawan. 2005. *Analisis Linear Ganda Dengan SPSS*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,*

*dan R & D.*Bandung: CV. Alfabeta

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

Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen.*

Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Tri,Anton Yunanto.2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap*

Loyalitas Nasabah PT. Bank Danamon Surakarta Dengan Kepuasan

*Nasabah Sebagai Variabel Pemediasi.*Universitas Sebelas Maret.

Tuhu Trahadi, JS. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen pada PT Bank Negara

Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Wonogiri. Thesis Magister

Manajemen UNS.

Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia.

Pushpakumari,M. D. 2008.

The Impact of Job Satisfaction on Job Performance :An

*Empirical Analysis.*Forum city, Sri Langka. Vol. 9 No1. June. pp..89-105

Aditya Indra Rukmana, *Skripsi*, 2006. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Administrasi Unika Soegijapranata Semarang.*