

**PENGARUH PENERAPAN PEMBAYARAN DIGITAL  
MELALUI QRIS DAN E-WALLET TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus di Unit Minimarket  
Koperasi RS Mata Cicendo Bandung)

Disusun Oleh :

**INTAN NURUL AISYAH  
C1210134**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Konsentrasi Pemasaran

Dosen Pembimbing :

**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., S.E., M.Sc**



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penerapan Pembayaran Digital Melalui QRIS dan E-Wallet Terhadap Loyalitas anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus di Unit Minimarket Koperasi RS Mata Cicendo Bandung)

Nama : Intan Nurul Aisyah

NIM : C1210134

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing 1



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., S.E., M.Sc

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

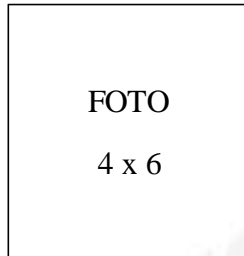
Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

## RIWAYAT HIDUP



Intan Nurul Aisyah, lahir di Sumedang pada tanggal 19 Juni 2003. Putri dari keluarga Bapak Asep Kurniadi dan Ibu Sari Nengsih, anak pertama dari 2 bersaudara. Lokasi tempat tinggal Jln. Caringin Rt04/Rw13 Des.Sayang, Kec.Jatinangor, Kab.Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. SDN Cikeruh II pada tahun 2009 - 2015
2. SMP IT Padjadjaran Jatinangor pada tahun 2015 - 2018
3. SMAS Yadika Tanjungsari Sumedang pada tahun 2019 - 2021

Pada tahun 2021 penulis mendaftarkan diri sebagai Mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang sekarang telah menjadi Universitas Koperasi Indonesia pada Program Studi S1 Manajemen konsentrasi Pemasaran

## **ABSTRACT**

**Intan Nurul Aisyah. 2025.** in her research titled " *The Impact of Digital Payments via QRIS and E-Wallets (Case Study at the Cicendo Eye Hospital Cooperative Minimarket Unit in Bandung)*" under the supervision of Gijanto Purbo Suseno, examines the growing use of digital payment systems in retail cooperatives. The case at the Cicendo Eye Hospital Cooperative indicates high member participation but low transaction values, suggesting a gap between participation and actual loyalty.

*This study aims to analyze how digital payment adoption influences member loyalty as consumers. A descriptive case study approach with a quantitative method was applied. Data were collected through questionnaires distributed to 39 respondents, consisting of active cooperative members and customers of the minimarket. The research focuses on two main variables: digital payment implementation and member loyalty. Data were measured using a Likert scale and analyzed using inferential statistics, including simple linear regression, and the coefficient of determination ( $R^2$ ), processed with SPSS 26.*

*The findings reveal that digital payment usage has a significant and positive effect on customer loyalty. Factors such as ease of use, transaction speed, security, and convenience play a crucial role in encouraging repeat purchases and positive word-of-mouth. These results suggest that optimizing digital payment systems can strengthen cooperative-member relationships, enhance customer retention, and support the long-term sustainability of the cooperative's retail unit.*

**Keywords : Digital Payment, Consumer Loyalty, Cooperative Retail, Qris, E-Wallet**

## ABSTRAK

**Intan Nurul Aisyah. 2025.** dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Penerapan Pembayaran Digital Melalui QRIS dan E-Wallet (Studi Kasus di Unit Minimarket Koperasi RS Mata Cicendo Bandung)", di bawah bimbingan Gijanto Purbo Suseno, membahas peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital di sektor ritel koperasi. Fenomena di Koperasi RS Mata Cicendo menunjukkan tingginya partisipasi anggota namun nilai transaksi masih rendah, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara partisipasi dan loyalitas nyata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan pembayaran digital terhadap loyalitas anggota sebagai konsumen. Metode yang digunakan adalah studi kasus deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 39 responden yang terdiri dari anggota aktif dan pelanggan minimarket koperasi. Dua variabel utama yang dianalisis adalah penerapan sistem pembayaran digital dan loyalitas anggota. Pengukuran data menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis secara inferensial melalui regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ), menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong pembelian ulang dan rekomendasi layanan. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi sistem pembayaran digital dapat memperkuat loyalitas anggota, meningkatkan keterlibatan mereka, dan mendukung keberlanjutan unit ritel koperasi.

**Kata Kunci :** *Pembayaran Digital, Loyalitas Konsumen, Ritel Koperasi, Dompot Digital*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan limpahkan rahmat serta karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Pembayaran Digital Melalui QRIS dan E-Wallet (Studi Kasus di Unit Minimarket Koperasi RS Mata Cicendo Bandung)”. Dalam Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan di dalamnya, mengingat kemampuan dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Namun demikian semoga dengan di tulisnya skripsi ini dapat memberikan guna manfaat kepada Koperasi RS. Mata Cicendo Bandung dalam menghadapi permasalahan yang terjadi meski dirasakan masih jauh dari kata sempurna.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak mungkin bisa selesai. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus kepada Wanita hebat Ibunda tercinta dan Ayahanda yang memberikan Do'a dan dukungan serta semangat yang luar biasa. Adikku yang selalu memberikan semangat keceriaan di saat penulis merasa jenuh.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan saran, ide-ide, motivasi serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya dalam memberikan pengaruh dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam perkenankan Penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak

yang membantu baik moril maupun materi. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing saya yang selalu sabar membimbing saya untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Tidak akan saya lupa julukan “anak kecil” yang beliau berikan kepada saya. Terimakasih atas waktu,ilmu,dukungan, do’a serta semua masukannya.
2. Dra. H. Lelly Savitri Dewi, M.Si selaku Dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan serta ilmunya kepada saya, selain itu saya berterimakasih atas kelembutan,waktu luang, dan dukungannya.
3. Drs. H. Shofwan Azhar solihin, M.Sc selaku Dosen penelaah Konsentrasi yang telah memberikan saya banyak ilmu pengetahuan Manajemen Pemasaran.
4. Prof Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS., P.hd selaku Rektor Universitas Ikopin
5. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Ikopin
6. Intan Fitrah S., SE. Selaku Manajer di Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang telah menerima saya dengan baik serta memberikan kesempatan untuk saya, terimakasih atas informasi,waktu dan semua yang telah diberikan kepada saya.
7. Seluruh pengurus,pengawas dan karyawan di Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang telah menerima saya dengan baik.
8. Ucapan terimakasih saya Khususkan kepada diri saya sendiri yang telah kuat sampai episode ini tamat, semoga semua mimpi dan do’a bisa

terwujud satu persatu sesuai porsinya dan sesuai kehendak-Nya.

9. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak Asep Kurniadi, terimakasih selalu mengusahakan dan mengupayakan yang terbaik untuk Pendidikan dan semua kebutuhan saya. Makasih ya ayah untuk semua keringat usaha tenaga yang ayah kasih untuk kaka.
10. Terimakasih juga untuk bidadari tercinta belahan jiwaku Ibu Sari Nengsih yang turut serta selalu mengusahakan apapun untuk saya, yang tidak pernah henti- hentinya memberikan do'a dan kasih sayang yang tulus. Makasih ya bu untuk uluran tangan, peluk dekatan hangat, dan semua yang ibu usahakan untuk kaka.
11. Adik saya satu-satunya yaitu Firman Kurnia Sandi, Terimakasih karna kamu selalu melihat kaka sebagai miliarder, konglomerat dan crazy rich. Semoga itu menjadi salah satu do'a yang bisa terkabul terwujud dikemudian hari, maaf jika peran kaka Perempuan mu ini masih sangat kurang di kehidupan kamu. Semoga kelak kamu bisa jadi apapun yang kamu mau dengan kehidupan layak berkecukupan dan Bahagia sehat soleh, do'a kan selalu kaka supaya bisa kasih lebih dari yang sekarang bisa kaka kasih.
12. Ucapan terimakasih kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya selama 4 tahun ini. Terimakasih telah tulus memberikan rasa kasih sayang dan pelajaran berharga sehingga saya mampu berada di titik ini. Terimakasih selalu memberikan dukungan, motivasi dan menjadi rumah pendamping dalam hal yang menemani, kebersamaan serta turut

melindungi. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

13. Kepada sepeda motor kesayangan saya yaitu manies (scoopy coklat / Z 4954 AA0) yang sudah menemani saya dan mengukir cerita disetiap kilometernya, selama hampir 2tahun bersama banyak cerita dalam kesendirian saya ketika dalam perjalanan. Terimakasih manies sudah mau melindungiku dari awal baru belajar bisa motor dan tidak pernah mengajak untuk mencium aspal, meskipun pernah ketilang di Cileunyi waktu boncengin ibu karna belum punya sim jadi harus merelakan uang pribadi Rp.250.000
14. Terimakasih kepada seluruh keluarga yang selalu mendukung dan men-do'akan perjalanan kuliah saya dengan tulus, semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah swt.
15. Terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman saya siapa saja yang turut mendukung dan men-do'akan saya dengan tulus, semoga hal baik selalu dilimpahkan kepada orang-orang baik juga.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya. Penulis berharap Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Jatinangor, Juli 2025

**Intan Nurul Aisyah**

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                      | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                     | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |             |
| <b>1.1. Latar Belakang Penelitian .....</b>                     | <b>1</b>    |
| <b>1.2. Identifikasi Masalah .....</b>                          | <b>12</b>   |
| <b>1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....</b>                  | <b>12</b>   |
| 1.3.1. Maksud Penelitian .....                                  | 12          |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian.....                                   | 13          |
| <b>1.4. Kegunaan Penelitian.....</b>                            | <b>13</b>   |
| 1.4.1. Kegunaan Teoritis .....                                  | 13          |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis.....                                    | 14          |
| <b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b>          |             |
| <b>2.1. Pendekatan Masalah, Kerangka Fikir, Hipotesis .....</b> | <b>15</b>   |
| 2.1.1. Pendekatan Masalah .....                                 | 15          |
| 2.1.2. Kerangka Pikir .....                                     | 43          |
| 2.1.3. Hipotesis .....  | 46          |
| <b>2.2. Metode Penelitian .....</b>                             | <b>46</b>   |
| 2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....                     | 46          |
| 2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....     | 46          |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....          | 48          |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....                              | 51          |

|   |            |
|---|------------|
| 2.2.5 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....  | 52         |
| 2.2.6 Tempat Lokasi Penelitian.....   | 59         |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian.....  | 60         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>   |            |
| <b>3.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....</b>   | <b>61</b>  |
| <b>3.2. Keanggotaan Koperasi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....</b>   | <b>67</b>  |
| <b>3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....</b>   | <b>69</b>  |
| <b>3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi.....</b>  | <b>81</b>  |
| <br>  |            |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>  |            |
| <b>4.1. Identitas Responden.....</b>  | <b>93</b>  |
| <b>4.2. Pelaksanaan Digital Payment Pada Cicendomart Kopusmat.....</b>  | <b>97</b>  |
| <b>4.3. Loyalitas Pelanggan Unit Usaha Minimarket Cicendomart Koperasi Pegawai RS. Mata (Kopusmat) Cicendo.....</b> | <b>104</b> |
| <b>4.4. Pengaruh Digital Payment terhadap Loyalitas Anggota Sebagai pelanggan.....</b>                              | <b>114</b> |
| <b>4.5. Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan Di Kopusmat Cicendo.....</b>                   | <b>130</b> |
| <br>  |            |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>   |            |
| <b>5.1. Simpulan.....</b>   | <b>135</b> |
| <b>5.2. Saran - Saran.....</b>  | <b>136</b> |
| <br>  |            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>138</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>139</b> |

## DAFTAR TABEL

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| <b>Tabel 1.1.</b> | <b>Persentase Partisipasi Anggota Kopusmat Cicendo pada Unit Cicendomart 1 Tahun 2021-202</b> ..... | <b>46</b> |
| <b>Tabel 2.1</b>  | <b>Tabel Pendekatan Pemasaran</b> .....   | <b>33</b> |
| <b>Tabel 2.2</b>  | <b>Operasional Variabel</b> .....   | <b>47</b> |
| <b>Tabel 2.3</b>  | <b>Jumlah Anggota Koperasi Pegawai RS. Mata (Kopusmat) Cicendo</b> .....                            | <b>50</b> |
| <b>Tabel 2.4</b>  | <b>Jawaban pernyataan Positif dalam Skala Likert's</b> .....  | <b>53</b> |
| <b>Tabel 2.5</b>  | <b>Jawaban pernyataan Negatif dalam Skala Likert's</b> .....  | <b>54</b> |
| <b>Tabel 2.6</b>  | <b>Rekapitulasi Skor Jawaban dalam Skala Likert's</b> .....   | <b>54</b> |
| <b>Tabel 2.7</b>  | <b>Kriteria Penilaian Untuk Setiap Indikator Penelitian</b> .....                                   | <b>58</b> |
| <b>Tabel 3.1</b>  | <b>Jumlah Anggota Kopusmat dari tahun 2023 s.d Tahun 2024</b> .....                                 | <b>68</b> |
| <b>Tabel 3.2</b>  | <b>Keadaan Permodalan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo 2021- 2024</b> .....                        | <b>71</b> |
| <b>Tabel 3.3</b>  | <b>Perhitungan Rasio Likuiditas Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2021 – 2024</b> .....       | <b>73</b> |
| <b>Tabel 3.4</b>  | <b>Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi</b> .....  | <b>74</b> |
| <b>Tabel 3.5</b>  | <b>Perhitungan Rasio Likuiditas Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2021 – 2024</b> .....       | <b>75</b> |
| <b>Tabel 3.6</b>  | <b>Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi</b> .....  | <b>76</b> |
| <b>Tabel 3.7</b>  | <b>Perhitungan Rentabilitas Ekonomi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2021 – 2024</b> .....   | <b>77</b> |
| <b>Tabel 3.8</b>  | <b>Penilaian Rentabilitas Ekonomi Koperasi</b> .....  | <b>78</b> |
| <b>Tabel 3.9</b>  | <b>Perhitungan Rentabilitas dari Modal</b> .....  | <b>79</b> |
| <b>Tabel 3.10</b> | <b>Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri Koperasi</b> ....                                   | <b>80</b> |
| <b>Tabel 3.11</b> | <b>Implementasi Jatidiri Kopusmat Cicendo</b> .....   | <b>82</b> |
| <b>Tabel 3.12</b> | <b>Implementasi Nilai-nilai Koperasi di Kopusmat Cicendo</b> ...                                    | <b>85</b> |
| <b>Tabel 3.13</b> | <b>Implementasi Prinsip-prinsip koperasi di Kopusmat Cicendo</b> .....                              | <b>89</b> |
| <b>Tabel 4.1</b>  | <b>Karakteristik Responden Jenis Kelamin</b> .....  | <b>93</b> |
| <b>Tabel 4.2</b>  | <b>Karakteristik Usia Responden</b> .....   | <b>94</b> |
| <b>Tabel 4.3</b>  | <b>Karakteristik Pendidikan Responden</b> .....   | <b>94</b> |

|                   |   |            |
|-------------------|---|------------|
| <b>Tabel 4.4</b>  | <b>Karakteristik Pekerjaan Responden.....</b>   | <b>95</b>  |
| <b>Tabel 4.5</b>  | <b>Karakteristik Lama Bekerja Responden.....</b>  | <b>96</b>  |
| <b>Tabel 4.6</b>  | <b>Tanggapan Responden Mengenai Keamanan.....</b>   | <b>97</b>  |
| <b>Tabel 4.7</b>  | <b>Tanggapan Responden mengenai Kemudahan Penggunaan</b>  | <b>98</b>  |
| <b>Tabel 4.8</b>  | <b>Tanggapan Responden mengenai Kecepatan Transaksi .....</b>   | <b>100</b> |
| <b>Tabel 4.9</b>  | <b>Tanggapan Responden mengenai Ketersediaan Transaksi ..</b>   | <b>101</b> |
| <b>Tabel 4.10</b> | <b>Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....</b>  | <b>102</b> |
| <b>Tabel 4.11</b> | <b>Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Digital Payment Di Unit Cicendomart .....</b>   | <b>103</b> |
| <b>Tabel 4.12</b> | <b>Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Ulang .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>Tabel 4.13</b> | <b>Tanggapan Responden Mengenai Retensi Pelanggan.....</b>  | <b>106</b> |
| <b>Tabel 4.14</b> | <b>Tanggapan Responden mengenai Kesiapan Merekomendasikan .....</b>   | <b>107</b> |
| <b>Tabel 4.15</b> | <b>Tanggapan Responden mengenai Sensitif Terhadap Harga</b>   | <b>108</b> |
| <b>Tabel 4.16</b> | <b>Tanggapan Responden mengenai Membeli Lebih Banyak Produk.....</b>  | <b>109</b> |
| <b>Tabel 4.17</b> | <b>Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....</b>  | <b>110</b> |
| <b>Tabel 4.18</b> | <b>Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Anggota Sebagai Konsumen Unit Cicendomart ...</b> | <b>111</b> |
| <b>Tabel 4.19</b> | <b>Tabel uji validitas variabel (x) .....</b>   | <b>115</b> |
| <b>Tabel 4.20</b> | <b>Tabel uji validitas variabel (Y) .....</b>   | <b>116</b> |
| <b>Tabel 4.21</b> | <b>Tabel uji Reliabilitas.....</b>  | <b>117</b> |
| <b>Tabel 4.22</b> | <b>Tabel uji Normalitas K-S .....</b>   | <b>118</b> |
| <b>Tabel 4.23</b> | <b>Tabel Persamaan Regresi.....</b>   | <b>118</b> |
| <b>Tabel 4.24</b> | <b>Tabel Output t-hitung .....</b>  | <b>119</b> |
| <b>Tabel 4.25</b> | <b>Tabel Output Determinasi .....</b>   | <b>120</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosial Ekonomi</b><br>.....                                       | <b>24</b> |
| <b>Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian Pengaruh Penerapan Pembayaran Digital Terhadap Loyalitas Anggota Terhadap Konsumen</b> | <b>43</b> |
| <b>Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koprusmat Cicendo Bandung.....</b>   | <b>62</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Lampiran. 1  | Peta Lokasi Koperasi .....  | 139 |
| Lampiran. 2  | Foto-foto pengamatan .....  | 140 |
| Lampiran. 3  | Kuesioner .....   | 145 |
| Lampiran. 4  | Responden Kuesioner .....   | 146 |
| Lampiran. 5  | Olah Data MSI Variabel X (Digital Payment) .....                    | 147 |
| Lampiran. 6  | Olah Data MSI Variabel Y (Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan)..... | 148 |
| Lampiran. 7  | Hasil Uji Deskriptive Karakteristik Responden.....                  | 149 |
| Lampiran. 8  | Uji SPSS Validitas Variabel X .....                                 | 150 |
| Lampiran. 9  | Uji SPSS Validitas Variabel Y .....                                 | 151 |
| Lampiran. 10 | Uji SPSS Reliabelitas Variabel X dan Y .....                        | 152 |
| Lampiran. 11 | Uji SPSS Normalitas .....   | 153 |
| Lampiran. 12 | Uji SPSS Regresi Linear Sederhana.....                              | 154 |
| Lampiran. 13 | Uji Frekuensi Tiap Pertanyaan Variabel X.....                       | 155 |
| Lampiran. 14 | Output SPSS Frekuensi Tiap Pertanyaan Variabel Y.....               | 156 |
| Lampiran. 15 | Laporan Neraca Kopusmat Cicendo Tahun 2021.....                     | 157 |
| Lampiran. 16 | Laporan Neraca Kopusmat Cicendo Tahun 2022.....                     | 158 |
| Lampiran. 17 | Laporan Neraca Kopusmat Cicendo Tahun 2023.....                     | 159 |
| Lampiran. 18 | Laporan Neraca Kopusmat Cicendo Tahun 2024.....                     | 160 |
| Lampiran. 19 | Penjelasan % dalam Implementasi Koperasi.....                       | 161 |