

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA**

**(Studi Kasus Unit Usaha Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo
Kota Bandung)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Di susun Oleh :

Ryan Januardin

Dosen pembimbing

Drs.Deddy Supriadi, M.Sc



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Rumah Sakit
Mata Cicendo)

Nama Mahasiswa : RYAN JANUARDIN

Nomor Pokok : C1140018

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

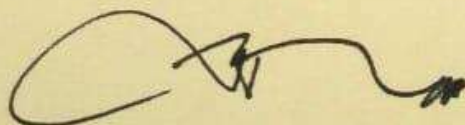
Pembimbing



Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

IKOPIN

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



RIWAYAT HIDUP

Ryan Januardin, lahir di Kabupaten Aceh Singkil pada tanggal 18 Januari 1996 Putra dari keluarga Alamin dan Salmiati, anak pertama dari 3 bersaudara. Lokasi tempat tinggal sementara di Jalan Jaya Laras No.32 GKPN, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Serta asal Penulis di Jalan Cut Nyak Dien, Gg. Kumbang, Kecamatan Simpang Kiri, Kota Subulussalam, Provinsi Aceh.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. MI Negeri Subulussalam pada tahun 2002 – 2008
2. SMP Muhamadiyah pada tahun 2008 – 2011
3. SMA Negeri 1 Simpang Kiri tahun 2011 – 2014

Pada tahun 2014 Penulis mendaftarkan diri sebagai Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang pada Program Studi Manajemen S1 Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Selama mengikuti Pendidikan pada di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Penulis ikut serta aktif di organisasi kemahasiswaan yaitu Entrepreneur Business Center (EBC) IKOPIN periode 2014 – 2017. Kemudian juga merupakan anggota Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) IKOPIN priode 2016 – 2017.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan Syukur senantiasa dilimpahkan Kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah dan karunianya sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Kota 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 Rumah Sakit Mata Cicendo 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 dapat selesai. Untuk itu pada kesempatan kali ini Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan trimakasih yang tulus kepada Wanita terhebat Ibunda tercinta Salmiati dan Ayahanda Alamin yang memberikan Doa dukungan serta semangat yang luar biasa. Adik-adikku yang selalu memberikan semangat keceriaan di saat penulis merasa jenuh.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan saran, ide-ide, motivasi serta dengan penuh kesabaran

meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan 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 materil. Ucapan tersebut Penulis sampaikan kepada:

1. DR. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA, selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
2. DR. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc., selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
3. Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu Pengetahuan Manajemen Pemasaran.
4. Ir. Dady Nurpadi, M.P., selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
5. Kementrian Koperasi dan UKM yang telah memberikan beasiswa kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia
7. Seluruh pengawas dan karyawan di Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo yang telah memberikan kesempatan baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis.

8. Teman-teman seperjuangan di bangku perkuliahan Darisman pohan, Dimas, Rahmat azman, Muklis, Julius Hidayat, Eka Kurniawan, yang telah membantu dan berjuang bersama di jalan kebaikan.
9. Alya Harizsa Maudina yang selalu memberi dukungan, semangat, motivasi dan do'a kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Enterpreneur Bussines Center (EBC) dan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) seluruhnya yang telah mengajarkan penulis bagaimana berorganisasi dan bersosialisasi yang akan berguna dimasa yang akan datang

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

Aamiin.

Jatinangor, Agustus 2018

IKOPIN

Penulis

RINGKASAN

Ryan Januardin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota, Studi Kasus pada Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo, yang bertempat di Jln. Cicendo, Kecamatan Cicendo, Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat, dibawah bimbingan Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc.

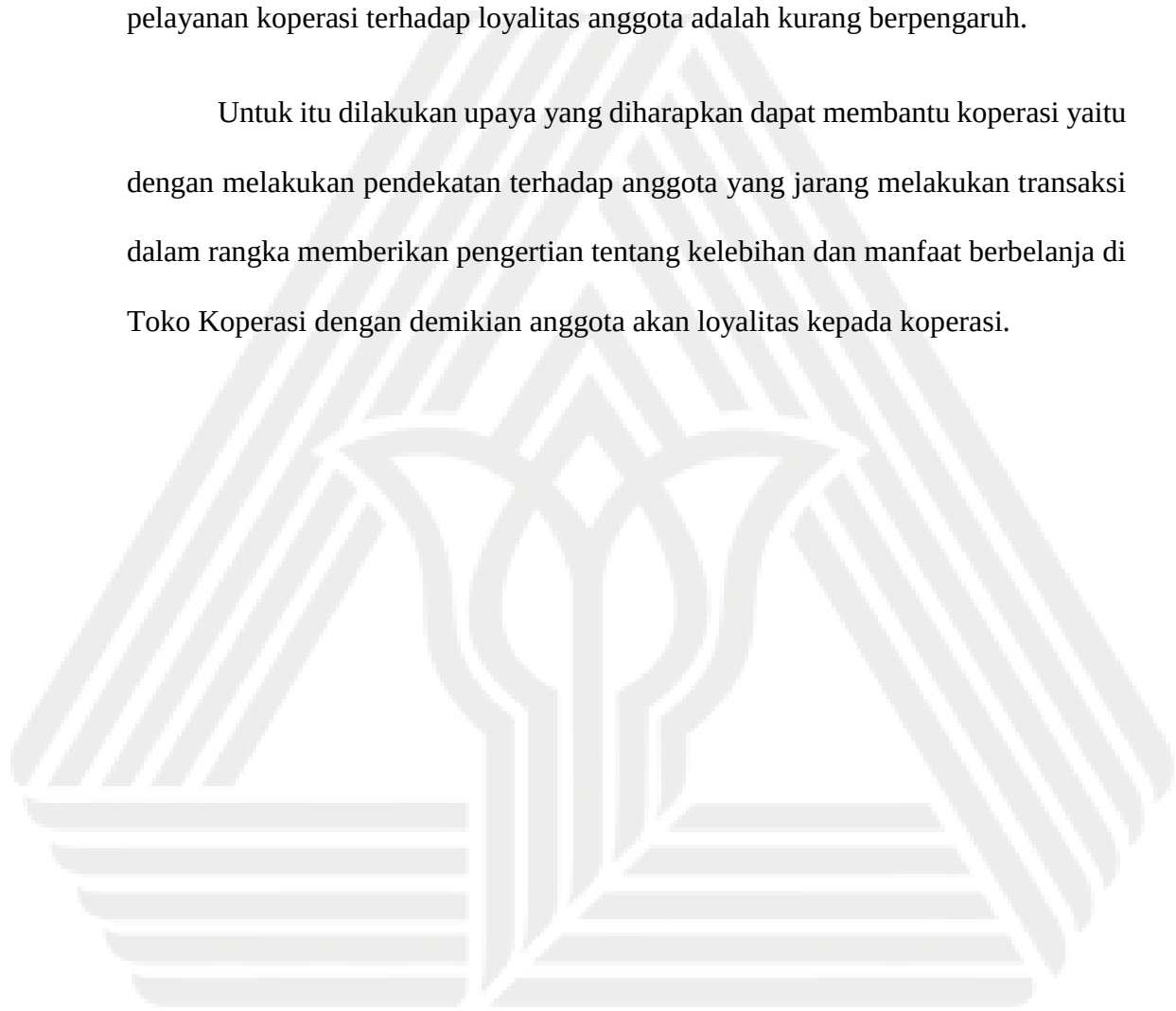
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo, untuk mengetahui bagaimana Loyalitas anggota kepada Unit Usaha Toko Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo, dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan koperasi mempengaruhi loyalitas anggota Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dan uji korelasi. Agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diteliti, maka akan digunakan cara pengumpulan data yaitu kuisisioner, wawancara dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 40 orang dari 448 orang anggota, sementara itu untuk memecahkan masalah yang diteliti, peneliti menggunakan sistem skoring dan menggunakan penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan koperasi dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan anggota, mengenai loyalitas anggota mayoritas anggota koperasi menunjukkan sikap yang cukup loyal terhadap Unit Usaha Toko Koperasi tetapi masih ada penilaian yang menunjukkan bahwa anggota belum loyal terhadap unit usaha toko koperasi dan berdasarkan hasil

pengujian yang dilakukan terdapat hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota kurang erat, adapun uji pengaruh langsung kualitas pelayanan koperasi terhadap loyalitas anggota adalah kurang berpengaruh.

Untuk itu dilakukan upaya yang diharapkan dapat membantu koperasi yaitu dengan melakukan pendekatan terhadap anggota yang jarang melakukan transaksi dalam rangka memberikan pengertian tentang kelebihan dan manfaat berbelanja di Toko Koperasi dengan demikian anggota akan loyalitas kepada koperasi.



IKOPIN

ABSTRACT

Ryan Januardin, *Influence of Cooperative Service Quality on Member Loyalty, case study at Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo, which is on Cicendo Street, Cicendo District, Bandung City, West Java, under guidance of Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc.*

The purpose of this study is to find out how the members assess the quality of service of Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo, to know how the member loyalty to the shop business unit of Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo and to know how the influence of service quality of on members at Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.

In this study the method used is a case study, the data obtained are analyzed descriptively and the correlation. So that the data obtained in accordance with the problem under study, it will be used data collection methods namely questionnaire, interview and literature. This research uses samples of 40 from 448 members. To solve the problem, researcher uses the assessment of members of the cooperative service quality.

The result of this study indicate that the cooperative service quality in its implementation is in accordance with the members, regarding loyalty members of the cooperative show a fairly loyal attitude towards cooperative store business unit, but there are still assessment that show that the member are not loyal to the cooperative, and the based on the testing conducted there is a link between the

influence of service quality on the loyalty of members less closely, as for direct test of the quality of cooperative service to member loyalty is less influence.

For this purpose an effort is expected to help the cooperative by approaching members who seldom make transactions in order to provide an understanding of the advantages and benefits of shopping at a cooperative shop, thus members will be more loyal to the cooperative.



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Penelitian	i
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1. Aspek Teoritis dan Pengembangan Ilmu.....	8
BAB II Pendekatan Masalah dan Metode Penelitian	
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.4.1 Model Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.4.2.Pengukuran Kualitas Pelanggan.....	29
2.1.5. Pendekatan Loyalitas.....	30

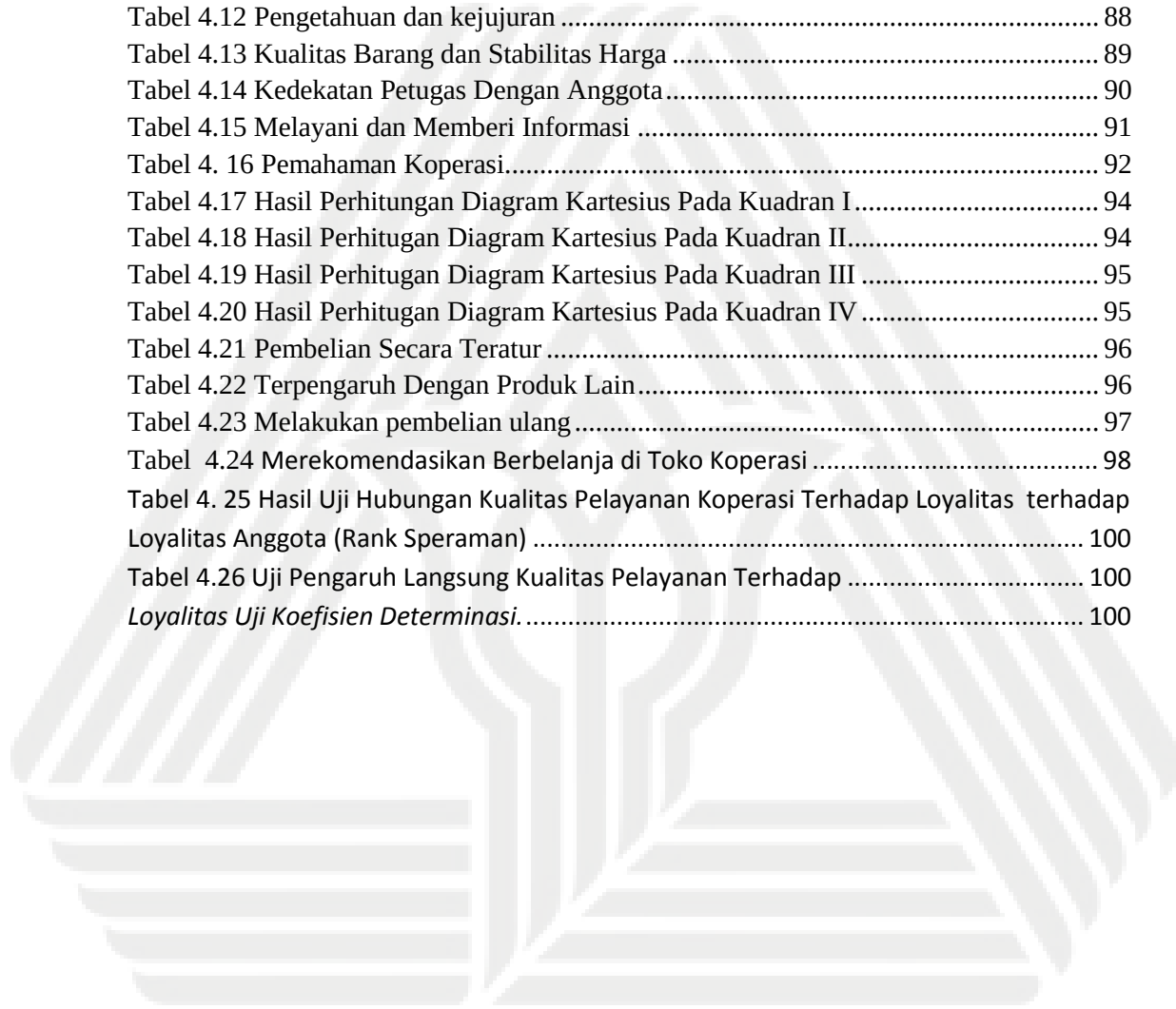
2.1.5.1	Loyalitas Pelanggan	30
2.1.5.2	Pengertian Loyalitas Pelayanan	30
2.1.5.3	Karakteristik Pelanggan yang Loyal	31
2.1.5.5	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	33
2.2.	Metode Penelitian.....	35
2.2.1	Metode yang Digunakan	35
2.2.2	Jenis Data yang diperlukan.....	36
2.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	36
2.2.3.	Sumber Data dan cara Menentukannya.....	38
2.3	Analisis Data	40
2.5	Rencana Analisis Data.....	42
2.6	Tempat Penelitian.....	47
2.7	Jadwal Penelitian.....	47
BAB III Keadaan Umum Tempat Penelitian		
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	48
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	48
3.1.2.	Visi dan Misi	48
3.1.2.1.	Visi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	48
3.1.2.2.	Misi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	48
3.2	Struktur Organisasi	49
3.3	Keanggotaan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	54
3.4	Kegiatan Usaha Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	55

3.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo .	61
3.4.1	Keadaan Permodalan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	61
3.4.2	Keadaan Keuangan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	62
3.5	Konsep Implementasi Jatidiri Koperai Pada Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	69
3.5.1	Implementasi Definisi Koperasi	69
BAB IV Hasil Penelitian		
5.1.1	Karakteristik Responden	78
5.2	Uji Validitas dan Reabilitas.....	79
5.2.1	Uji Validitas	79
5.2.2	Uji Reabilitas.....	80
5.2.3	Penilaian Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	81
5.2.4	Kriteria Deskripsi	81
5.2.5	Penilaian Loyalitas Anggota Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	95
5.2.6	Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota	98
BAB V Kesimpulan dan Saran		
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran.....	104

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 1 Pertumbuhan Pendapatan Toko Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	5
Tabel 1. 3 Perbandingan Sisa Hasil Usaha Terhadap Pendapatan Toko Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 2. 2 Distribusi Sampel Berdasarkan Golongan	40
Tabel 2.3 Jenis dan Sumber data.....	40
Tabel 2.5 Kriteria Penilaian	43
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo pada tahun 2016-2017	55
Tabel 3. 2 Keadaan Permodalan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	62
Tabel 3.3 Perhitungan Rasio Likuiditas Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	63
Tabel 3.4 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	64
Tabel 3.5 Perhitungan Solvabilitas Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	65
Tabel 3.6 Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi.....	65
Tabel 3.7 Perhitungan Rentabilitas Ekonomi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Tahun 2014-2017	66
Tabel 3.8 Penilaian Rentabilitas Ekonomi Koperasi.....	67
Tabel 3.9 Perhitungan Rentabilitas dari Modal.....	68
Tabel 3.10 Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri Koperasi	69
Tabel 3.11 Implementasi Definisi Koperasi	70
Tabel 3.12 Nilai-Nilai Koperasi.....	72
Tabel 3.13 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	74
Tabel 4. 1 Distribusi Krekteristik Sampel Penelitian.....	78
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner	79
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Rekapitulasi Kuesioner Penelitian Dengan <i>Cronbach's Alpha</i>	80
Tabel 4.4 Kelas Interval	82
Tabel 4.5 Keluasan Ruangan Toko	82
Tabel 4. 6 Kecepatan Pelayanan	83
Tabel 4.7 Kerapian dan Kebersihan Petugas	84
Tabel 4.8 Konsistensi Petugas	85
Tabel 4.9 Kelengkapan Jenis Barang	85

Tabel 4.10 Menanggapi Selera Anggota.....	86
Untuk mengetahui bagaimana Penilaian Anggota koperasi rumah sakit mata cicendo tentang tanggapan petugas terhadap Komplain dilihat pada tabel berikut:.....	87
Tabel 4.11 Tanggapan Terhadap Komplain.....	87
Tabel 4.12 Pengetahuan dan kejujuran	88
Tabel 4.13 Kualitas Barang dan Stabilitas Harga	89
Tabel 4.14 Kedekatan Petugas Dengan Anggota	90
Tabel 4.15 Melayani dan Memberi Informasi	91
Tabel 4. 16 Pemahaman Koperasi.....	92
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran I.....	94
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran II.....	94
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran III	95
Tabel 4.20 Hasil Perhitugan Diagram Kartesius Pada Kuadran IV	95
Tabel 4.21 Pembelian Secara Teratur	96
Tabel 4.22 Terpengaruh Dengan Produk Lain.....	96
Tabel 4.23 Melakukan pembelian ulang	97
Tabel 4.24 Merekomendasikan Berbelanja di Toko Koperasi	98
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Loyalitas terhadap Loyalitas Anggota (Rank Speraman)	100
Tabel 4.26 Uji Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap	100
<i>Loyalitas Uji Koefisien Determinasi</i>	100



IKOPIN