

**ANALISIS PERAN KEPUASAN ANGGOTA DALAM  
MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN  
(Study Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah “NU–Graha”  
Bawen)  
TAHUN 2012-2016**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1)  
Manajemen pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Wahid Hasyim

Disusun oleh :

**HIKAM MUSYAWIR**

**NIM 121010399**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM  
SEMARANG**

**2018**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hikam Musyawir  
Nomor Induk Mahasiswa : 121010399  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Peran Kepuasan Anggota Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan (Studi Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah “NU-Graha” Bawen).

Dosen Pembimbing I : Hasan, SE, M.Sc  
Dosen Pembimbing II : Ratna Kusumawati, SE, MM

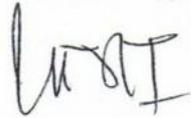
Dosen Pembimbing 1



Hasan., SE., M.Sc

NPP 03.05.1.0125

Dosen Pembimbing 2



Ratna Kusumawati., SE.,MM

NPP 01.00.0.0024

## PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hikam Musyawir  
Nomer Induk Mahasiswa : 121010399  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Peran Kepuasan Anggota Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan (Studi Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah "NU-Graha" Bawen).  
Telah diuji dan dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 13 Februari 2018 dan dinyatakan **LULUS**

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Penguji 1

Umar Chadiq., SE.,MM  
NPP 19590416 198603 1 004

Dosen Pembimbing 1

Hasan., SE., M.Sc  
NPP 03.05.1.0125

Dosen Penguji 2

Yulekhah Ariyanti., SE.,MM  
NPP 03.05.1.0132

Dosen Pembimbing 2

Ratna Kusumawati., SE.,MM  
NPP 01.00.0.0024

Dosen Penguji 3

Hasan., SE., M.Sc  
NPP 03.05.1.0125

Semarang, 13 Februari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Khanifah., SE., M.Si., CA

NPP 03.05.1.0130



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Penyusun : Hikam Musyawir  
Nomer Induk Mahasiswa : 121010399  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Peran Kepuasan Anggota Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan (Studi Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah “NU-Graha” Bawen).

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini beserta seluruh isinya adalah hasil tulisan saya sendiri. Pendapat atau temuan orang lain di dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 13 Februari 2018

Penulis,



Hikam Musyawir

NIM. 121010399

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

- “Berangkatlah kamu baik dengan rasa ringan maupun dengan rasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah. Yang demikian itu adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui” (QS. At-Taubah 9: Ayat 41)
- “Satu- satunya hal yang harus kita takuti adalah ketakutan itu sendiri” (Franklin D. Roosevelt)

### **PERSEMBAHAN:**

- Untuk Ibu dan Bapak tercinta, terimakasih atas segala yang kalian berikan tanpa ada batasan sampai dengan saat ini.
- Adik-adikku tersayang
- Teman-teman Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen 2012 yang saya banggakan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirohim.*

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*Analisis Peran Kepuasan Anggota Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan (Studi pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah NU-Graha Bawen)*”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S1 program Manajemen Universitas Wahid Hasyim Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmutarom HR, SH, MH selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Khanifah, SE., M.Si., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang
3. Ibu Yulekhah Ariyanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Wahid Hasyim Semarang.
4. Bapak Hasan, SE.,M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I Universitas Wahid Hasyim Semarang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Ibu Ratna Kusumawati, SE,. MM selaku Dosen Pembimbing II Universitas Wahid Hasyim Semarang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang atas wawasan dan pengetahuan yang saya dapatkan selama kegiatan perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh staff dan pegawai KJKS NU - Graha Bawen.

8. Orang tua, keluarga dan sahabat yang selalu memberikan do'a dukungan dan motivasi.

Dan pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kepada semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 13 Februari 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hikam Musyawir', with a stylized flourish at the end.

Hikam Musyawir

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Pengertian Koperasi .....	7
2.2. Jenis-jenis Koperasi .....	8
2.3. Loyalitas Anggota .....	9
2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	11
2.5. Indikator Loyalitas .....	13

2.6.	Kualitas Pelayanan .....	14
2.7.	Indikator Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.8.	Kepuasan Anggota .....	17
2.9.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18
2.10.	Indikator Kepuasan Anggota.....	20
2.11.	Penelitian Terdahulu .....	22
2.12.	PenelitianTerdahulu .....	24
2.13.	Hipotesis.....	25
2.14.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota .....	25
2.15.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota .....	26
2.16.	Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota .....	27
2.17.	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Melalui Kepuasan .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	30
	3.1.1. Variabel Penelitian .....	30
	3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2.	Penentuan Populasi Dan Sampel.....	33
	3.2.1. Populasi .....	33
	3.3.2. Sampel.....	33
	3.2.3. Teknik Sampling .....	34
3.3.	Jenis Data .....	34
	a. Data Primer .....	34
	b. Data Skunder.....	35
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	35

3.5.	Instrumen Penelitian.....	35
3.6.	Metode Analisis Data .....	36
3.7.	Uji Kualitas Data .....	36
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.	Statistik Deskriptif .....	39
3.10.	Uji Linearitas.....	40
3.11.	Uji Hipotesis .....	40
	3.11.1. Analisis Regresi Linier.....	40
	3.11.2. Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	40
	3.11.3. Analisis Jalur dan Uji Sobel.....	41
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2.	Analisis Data dan Pembahasan .....	45
	4.2.1. Analisis Deskriptif .....	45
	4.2.2. Deskripsi data Penelitian.....	48
	4.2.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
	4.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan.....	51
	4.2.5. Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota.....	54
4.3.	Uji Instrumen .....	56
	4.3.1. Pengujian Validitas .....	56
	4.3.2. Pengujian Realibilitas.....	58
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	59
	4.4.1. Uji Multikolinieritas.....	59
	4.4.2. Uji Heteroskedastiditas .....	60

4.4.3.	Uji Normalitas.....	62
4.4.4.	Uji Linearitas.....	65
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	66
4.5.1.	Analisis Regresi Model 1 .....	66
4.5.2.	Analisis Regresi Model 2 .....	69
4.5.3.	Analisis Jalur.....	71
4.5.4.	Analisis Sobel .....	74
4.6.	Pembahasan.....	75
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	81
4.6.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	82
4.6.3.	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	83
4.6.4.	Kepuasan Sebagai mediasi Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas .	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>80</b>
5.1.	Kesimpulan .....	80
5.2.	Saran dan Keterbatasan Penelitian .....	81
5.2.1.	Implikasi Manajerial .....	81
5.2.2.	Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang.....	83
5.2.3.	Keterbatasan Penelitian.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Anggota KJKS NU Graha Tahun 2012 – 2016.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur .....	46
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung .....	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota.....	52
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Anggota .....	55
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.10. Hasil Uji Hetersokedastisitas menggunakan Uji Glejser.....	62
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas .....	66
Tabel 4.13. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Model 1 .....	67
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Model 1.....	68
Tabel 4.15. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Model 2 .....	69
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Model 2 .....	71
Tabel 4.17. Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
Gambar 3.1. Model Struktur Analisis jalur H4 .....	41
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot .....	61
Gambar 4.2. Uji Normalitas Histogram .....	63
Gambar 4.3. Uji Normalitas P-P Plot .....	64
Gambar 4.4. Uji Sobel .....	72

## ABSTRAKSI

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada KJKS NU Graha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan melalui kepuasan anggota sebagai variable *intervening*.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh anggota KJKS NU Graha yang berjumlah 243 anggota. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier untuk hipotesis 1,2, dan 3, analisis jalur dan sobel untuk hipotesis 4 melalui program SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% diperoleh kesimpulan: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,328 dan  $t$  hitung 4,383 >  $t$  tabel 1,98 dengan signifikansi 0,000; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dengan nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,487 dan  $t$  hitung 9,932 >  $t$  tabel 1,98 dengan signifikansi 0,000; (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dengan nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,506 dan  $t$  hitung 4,650 >  $t$  tabel 1,98 dengan signifikansi 0,000; (4) Dengan menggunakan uji sobel  $t$  hitung = 10,96 >  $t$  tabel = 1,98, yang artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas Anggota**

## **ABSTRACT**

*This research includes a type of comparative causal research with quantitative approach done on KJKS NU Graha. This study aims to determine whether or not the influence of service quality on the loyalty of members by through members satisfaction as an intervening variable.*

*Data collection method in this research is questionnaire or questionnaire. The population that became the object of research were all members KJKS NU Graha which amounted to 243 members. Hypothesis testing is done by linear regression analysis hypotheses 1, 2, and 3, analysis of path and sobel for hypothesis 4 through program of SPSS 21.*

*Based on the results of research with a significance level of 5% obtained conclusion: (1) There are positive influence and significant service quality to member loyalty with correlation coefficient  $r$  value equal to 0.328 and  $t$  count 4.383 >  $t$  table 1.98 with significance 0,000; (2) There is positive influence and significant quality of service to the satisfaction of members with correlation coefficient  $r$  value of 0.487 and  $t$  arithmetic 9.932 >  $t$  table 1.98 with significance 0.000; (3) There is positive influence and significant members satisfaction on members loyalty with correlation coefficient  $r$  value 0,506 and  $t$  count 4,650 >  $t$  table 1,98 with significance 0,000; (4) By using the test sobel  $t$  count = 10.96 >  $t$  table = 1.98, which means there is a positive influence between the quality of service to member loyalty with member satisfaction as intervening variable.*

***Keywords: Service Quality, Member Satisfaction, and Member Loyalty***