

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN ANGGOTA  
DI KOPERASI KREDIT KOSAYU MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :**

**VERONICA HANA RICKANINGRUM**

**NIM : 201811036**

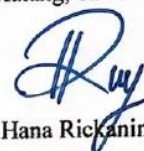
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Veronica Hana Rickaningrum  
NIM : 201811036  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT KOSAYU MALANG

Malang, 12 Juli 2022




(Veronica Hana Rickaningrum)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601




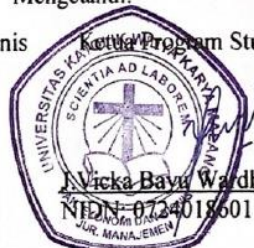
Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.  
NIDK: 8887223419

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
Drs. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401



Ketua Program Studi Manajemen  
  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul:

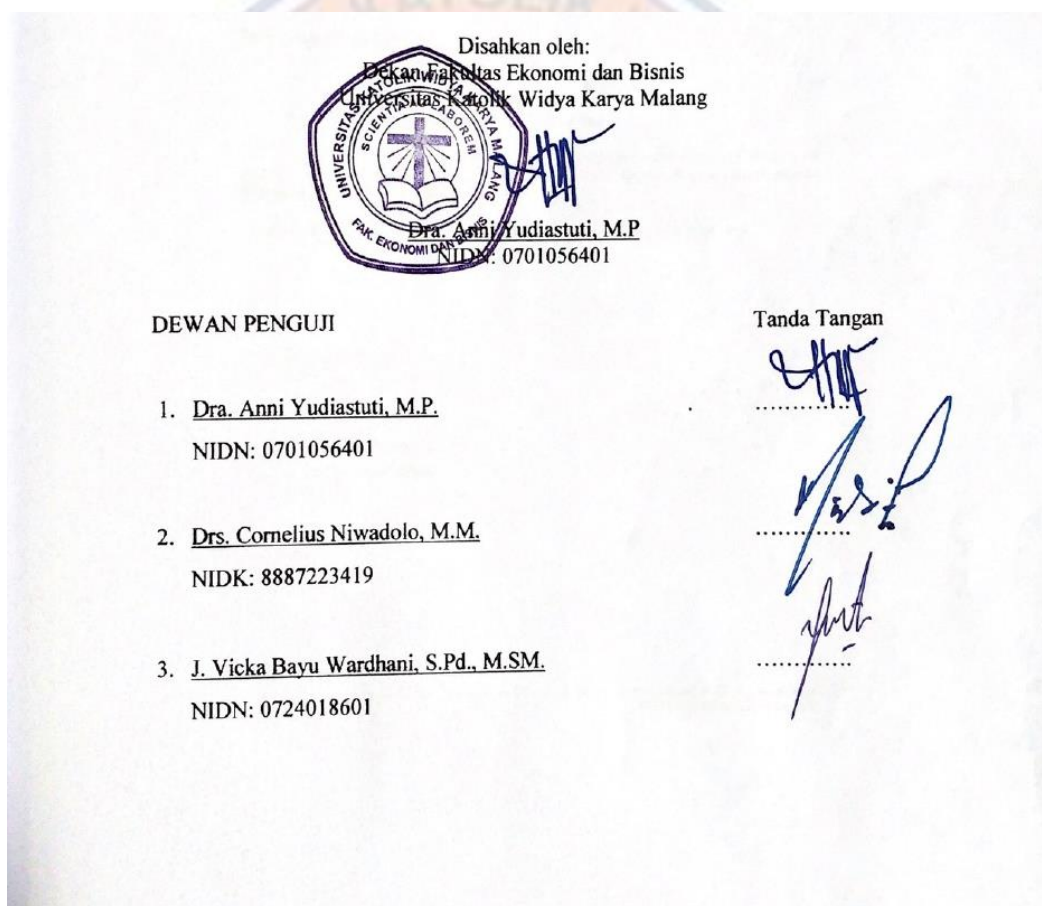
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT  
KOSAYU MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Veronica Hana Rickaningrum

NIM : 201811036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 12 Juli 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**



**KOPERASI KREDIT KOSAYU**

Badan Hukum : No.7004 / BH / II / 91 Tgl. 29 April 1991  
TP Kalasan: Jl. Candikalasan No. 183 - Malang, (0341) 491567  
TP Patimura : Jl. Patimura No. 35d - Malang, (0341) 368438  
TP Tutur : Sebelah Barat SMPN Nongkojajar - Pasuruan, (0343) 499834

**SURAT KETERANGAN**  
**05/SKP/HRD/Kop\_Ksy/VI/2022**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Antonius Anggara Sardjita  
Jabatan : Manajer  
Alamat : Jl. Angrek Merpati No 21 Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Veronica Hana Rickaningrum  
NIM : 201811036  
Fak / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Adalah benar melakukan penelitian di Kopdit Kosayu dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Kosayu Malang**. Mulai tanggal 13 Juli - 18 Juli 2022.

Demikian surat keterangan kerja ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Juli 2022  
  
Antonius Anggara Sardjita  
Manajer

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Anggota Di Koperasi Kredit Kosayu Malang” merupakan karya asli dari :

Nama : VERONICA HANA RICKANINGRUM  
NIM : 201811036  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar  $\leq 30\%$ . (surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

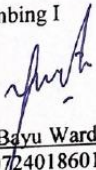
Malang, 12 Juli 2022

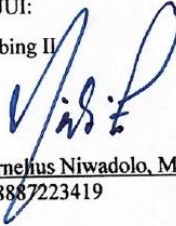
  
Hana Rickaningrum

DITERIMA DAN DISETUJUI:


Pembimbing I


Pembimbing II

  
J. Vicka Bayu Wardhani, SPd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

  
Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.  
NIDK: 8887223419

Mengetahui

  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401

  
Ketua Program Studi Manajemen  
J. Vicka Bayu Wardhani S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Veronica Hana Rickaningrum  
NIM : 201811036  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 16 Januari 2000  
Alamat : Gempol RT 11 RW 09 NO. 6 Sukun - Malang  
Nama Orang Tua (Ayah) : Hadi  
(Ibu) : Alm. Maria Theresia Lianna  
Riwayat Pendidikan : SDK Marga Bhakti Malang (2006 – 2012)  
SMPK Mardiwiyata Malang (2012 – 2015)  
SMKN 1 Malang (2015 – 2018)  
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2018–  
2022 )

## KATA PENGANTAR

Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik. Sebagai salah satu syarat untuk program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen pada Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam penyelesaian skripsi ini telah banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi, namun pada akhirnya dapat menyelesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak yang menudukung baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
2. J. Vicka Bayu Wardhani, SPd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan dosen pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Drs. Cornelius Niwadolo, M. M. selaku dosen wali dan dosen pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
4. Kepada Koperasi Kredit Kosayu Malang yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
5. Kepada ayah penulis yang sudah mendukung dari awal sampai akhir atas doa yang sudah dipanjatkan serta yang telah memberikan kelonggaran untuk penulis pulang pagi untuk mengerjakan skripsi ini dan kepada mama penulis yang sudah ada disurga, “ma, *i can do it*”.
6. Kepada APTIK yang telah berkontribusi besar terhadap keberlangsungan pendidikan penulis di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
7. Kepada teman-teman penulis, terkhusus “pipipip calon mantu”, terimakasih atas motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih sudah menemani masa-masa kuliah penulis.
8. Kepada Natanael Rio Henryanto yang telah menjadi *support system* penulis selama ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang dilakukan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Malang, 12 Juli 2022

Penulis

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
1. Tujuan.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
2. Manfaat.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
BAB II LANDASAN TEORI .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Tinjauan Pustaka .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
1. Kualitas Layanan .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
2. Kepuasan Pelanggan.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
3. Loyalitas Pelanggan.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
4. Hubungan Antar Konsep.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
C. Kerangka Berpikir.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
D. Hipotesis .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>



- C. Lokasi Penelitian.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- D. Populasi dan Sampel.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Populasi.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Sampel.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- E. Jenis dan Sumber Data.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Jenis Data.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Sumber Data.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- F. Definisi Operasional Variabel.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- G. Metode Pengumpulan Data.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- H. Teknik Analisis Data.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Uji Instrumen.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas).....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 3.Analisis Jalur (*Path*).....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 4.Uji Hipotesis.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA ..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- A. Gambaran Umum.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Gambaran Umum Koperasi Kredit Kosayu.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Lokasi dan Kondisi Koperasi Kredit Kosayu .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 3.Visi dan Misi .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 4.Jam Kerja Karyawan .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 5.Struktur Organisasi.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- B. Gambaran Umum Responden Penelitian .**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Deskriptif Responden .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Deskriptif Frekuensi Variabel Penelitian ...**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- C. Analisis Data dan Interpretasi Data .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 1.Uji Instrumen.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 2.Uji Normalitas .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 3.Analisis Jalur (*Path*).....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
  - 4.Uji Hipotesis.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- D. Pembahasan.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

1. Hasil Analisis Hipotesis Pertama .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
2. Hasil Analisis Hipotesis Kedua .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
3. Hasil Analisis Hipotesis Ketiga .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
4. Hasil Analisis Hipotesis Keempat .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
E. Implikasi Hasil Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Saran .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Lampiran .....	



**DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**  
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model 1..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**  
Gambar 4.3 Diagram Jalur Model 2..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**  
Gambar 4.4 Hasil Calculator Sobel Test..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.2 Responden Menurut Usia..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.4 Responden Menurut Lama Menjadi Anggota..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.5 Responden Menurut Pekerjaan ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.6 Responden Menurut Pendapatan Perbulan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X)..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas (Y)..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota (Z)..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X) **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Z) ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabl Loyalitas (Y) ..... 66

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.15 Hasil Output Jalur Model 1 **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.16 Hasil R Square ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.17 Hasil Output Analisis Jalur Model 2..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.18 Hasil R Square ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.19 Hasil Uji T Model 1 ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4.20 Hasil Uji T Model 2 ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Bebas Plagiasi

Lampiran 2. Kuisisioner

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT KOSAYU  
MALANG**

**ABSTRAKSI**

Koperasi memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan perekonomian di Indonesia, terlebih saat Indonesia mengalami krisis ekonomi. Koperasi adalah lembaga yang menyelamatkan Indonesia dari krisis tersebut. Hal ini tidak terlepas dari banyaknya koperasi yang ada di Indonesia. Dari banyaknya koperasi yang beroperasi di satu kota yang sama maka mengharuskan perusahaan untuk bertahan di tengah banyaknya persaingan melalui kualitas layanan yang optimal dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan, kualitas layanan terhadap loyalitas, kepuasan terhadap loyalitas, dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 99 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian terhadap uji hipotesis menunjukkan bahwa 1) bahwa Kualitas Layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Z) di Koperasi Kredit Kosayu Malang dibuktikan dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ); 2) Kualitas Layanan (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y) di Koperasi Kredit Kosayu Malang dibuktikan dengan nilai signifikan ( $0,682 > 0,05$ ); 3) Kepuasan Anggota (Z) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y) di Koperasi Kredit Kosayu Malang dibuktikan dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ); 4) Variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Anggota (Y) melalui variabel Kepuasan Anggota (Z) dibuktikan dengan nilai perhitungan *sobel test* ( $0,0000333 < 0,05$ ).

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas, Kepuasan**

