

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI  
WANITA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:  
MARIA GORETI KOLI  
NIM: 201311021**

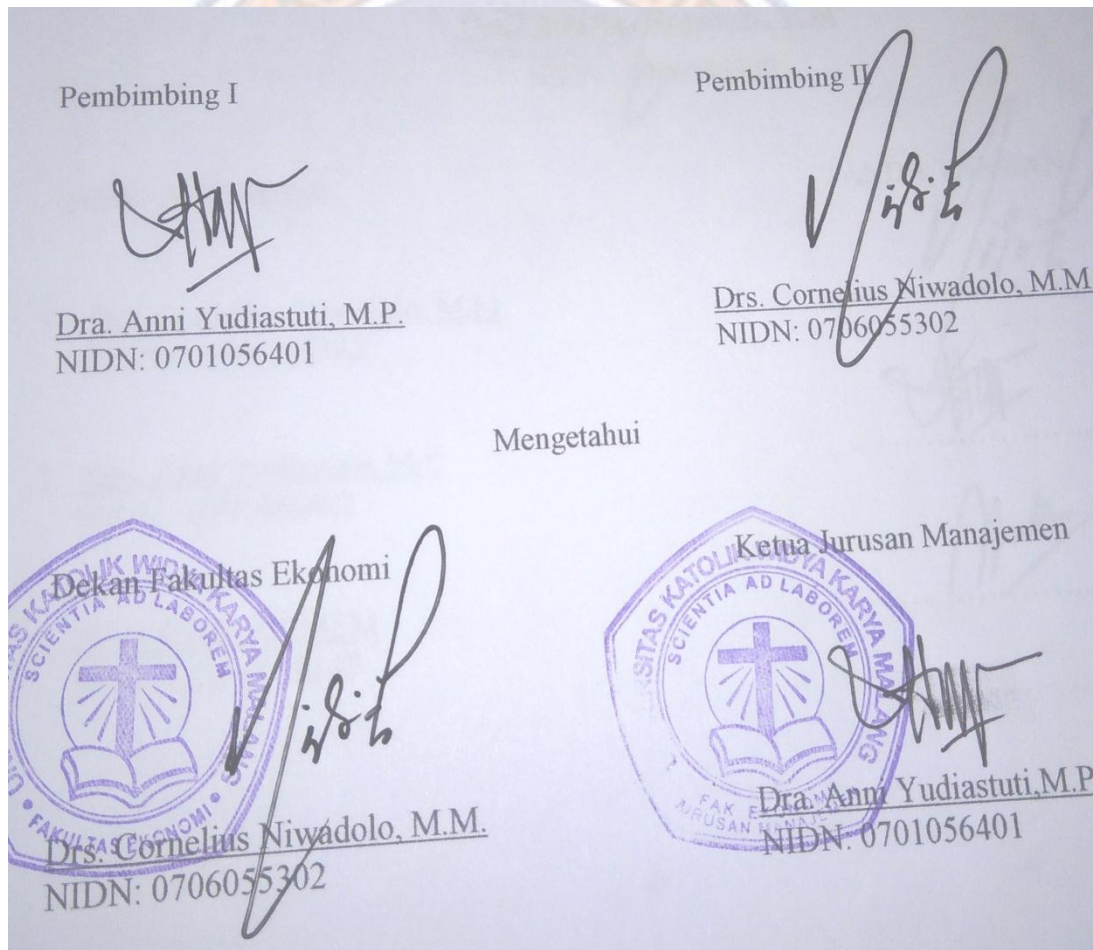
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
2017**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : MARIA GORETI KOLI  
NIM : 201311021  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI  
WANITA SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA

Malang, 19 Juni 2017

**DITERIMA DAN DISETUJUI:**



**HALAMAN PENGESAHAN**

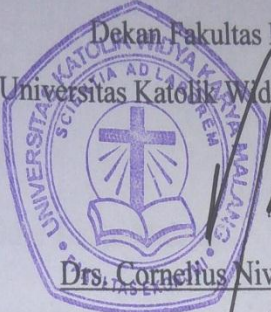
Skripsi yang berjudul:  
PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA  
SURABAYA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Maria Goreti Koli  
NIM : 201311021

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang Pada tanggal: 02 Juni 2017 dan telah  
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDN : 0706055302

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDN : 0706055302
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN : 0701056401
3. Dewi Ratih, SE,MSM  
NIDN : 0704078107

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yulkarnaen

Jabatan : Kabag HRD Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya

Alamat : Jl. Jemur Andayani No. 55 Surabaya

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Maria Goreti Koli

NIM : 201311021

Fakultas : Ekonomi

Jurusa : Manajemen

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Telah selesai melakukan penelitian di Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Surabaya Jln. Jemur Andayani No 55 Surabaya selama satu minggu mulai tanggal 11 Pebruari 2017 sampai 18 Pebruari 2017 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Surabaya"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Surabaya, 25 Pebruari 2017

Kabag HRD  
  
( Yulkarnaen )

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA** merupakan karya asli dari:

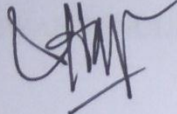
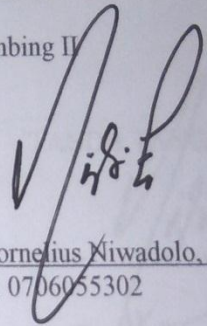
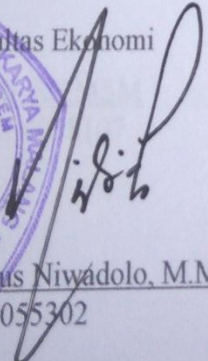

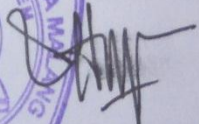

Nama : Maria Goreti Koli  
Nim : 201311021  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

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

Malang, 19 Juni 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI:

<p>Pembimbing I</p>  <p><u>Dra. Anni Yudiastuti, M.P.</u> NIDN: 0701056401</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p><u>Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.</u> NIDN: 0706055302</p>
Mengetahui	
 <p>Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p><u>Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.</u> NIDN: 0706055302</p>	 <p>Ketua Jurusan Manajemen</p>  <p><u>Dra. Anni Yudiastuti, M.P.</u> NIDN: 0701056401</p>

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Maria Goreti Koli  
NIM : 201311021  
Universitas : Katolik Widya Karya Maang  
Fakultas Ekonomi : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Tempat, tanggal lahir : Wolopemo, 2 Maret  
Alamat : Wolopemo, Kabupaten Ende Flores NTT,  
Kecamatan Wolowaru  
Nama orang tua (ayah) : Petrus Kunu  
(ibu) : Kristina Jumba  
Riwayat Pendidikan :  
SD Inpres Detuena : LULUSAN TAHUN 1989  
SMPK Moni : LULUSAN TAHUN 1992  
SMEA Negeri Ende : LULUSAN TAHUN 1995  
Universitas Katolik Widya Karya Malang : LULUSAN TAHUN 2017

Malang, 19 Juni 2017  
Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur berlimpah penulis haturkan kepada Tuhan, Bapa Sang Sumber Belas Kasih yang telah melimpahkan kasih dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesai oleh bantuan dan kerja sama berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini patutlah penulis secara khusus penulis berterima kasih kepada yang terhormat.

1. Romo Albertus Herwanta, O.Carm, MA, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Ibu Dra. Anni Yudiasuti, M.P, selaku ketua Jurusan Manajemen dan dosen pembimbing yang penuh kesabaran telah meluangkan tenaga, waktu, kesempatan untuk membimbing, mengarahkan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Dewan Pimpinan Umum dan seluruh anggota Congregation Imitationis Jesu (CIJ) yang telah memberikan dukungan moril dan material selama perkuliahan.
6. Komunitas CIJ St. Theresia, Kalasan-Blimbing-Malang, yang dengan penuh kasih telah memberikan motivasi kepada penulis baik selama proses perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan selalu menganugerahkan berkat dan rahmat-Nya berlimpah dalam menjalani hidup dan tugas-tugas harian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan secara khusus bagi Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Surabaya.

Malang, 19 Juni 2017

Penulis

**MOTTO**

“Allah Setia Menuntun, Teruslah Berjuang Mengejar Kesempurnaan”





**DAFTAR ISI**

	<u>Halaman</u>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
B. Landasan Teori.....	7
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
b. Pengertian Pemasaran.....	7

---

c. <u>Pengertian Pemasaran Jasa</u> .....	7
d. <u>Pengertian Jasa</u> .....	8
e. <u>Pengertian Kualitas</u> .....	8
f. <u>Pengertian Kualitas Jasa</u> .....	8
g. <u>Pengertian Kualitas Pelayanan</u> .....	8
h. <u>Dimensi Kualitas Pelayanan</u> .....	8
i. <u>Pengertian Loyalitas Pelanggan</u> .....	9
j. <u>Pengertian Koperasi</u> .....	9
k. <u>Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Anggota</u> .....	9
C. Kerangka Pikir.....	11
D. Hipotesis.....	12

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	13
B. Ruang Lingkup.....	13
C. Lokasi Penelitian.....	13
D. Populasi dan Sampel.....	14
E. Jenis Data Penelitian.....	15
F. <u>Skala Pengukuran</u> .....	17
G. Definisi Operasional Variabel.....	17
H. Metode Pengumpulan data.....	21
I. <u>Uji Instrumen</u> .....	21
J. <u>Teknik Analisis Data</u> .....	23

---

## BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
1. Sejarah Perusahaan.....	28
2. Struktur Organisasi.....	29
B. Penyajian Data Penelitian.....	50
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
2. Pengujian Instrumen.....	43
3. Penyajian Data Jawaban Responden Hasil Kuesioner.....	46
4. Pengujian Asumsi Klasik.....	54
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	60
1. Analisa Regresi Linier Berganda.....	60
2. Koefisien Determinasi.....	64
3. Uji Hipotesis.....	65
4. Pembahasan.....	68
D. Implikasi Hasil Penelitian.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.6 Indikator Pengukuran variabel.....	18
Tabel 4.1 Deskripsi Frekuensi Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 4.3 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	45
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Bukti (X1).....	47
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Keandalan (X2).....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap (X3).....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Jaminan (X4).....	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Empat (X5).....	52
Tabel 4.10 Disribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Loyalitas Anggota (Y).....	53
Tabel 4.11 Uji Non-Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif.....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas Data.....	64
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	66



**DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner

Tabulasi Data

Output olah data dari SPSS

