

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KP-RI “GUYUB RUKUN” DI KECAMATAN PURWOREJO**

**Sugiarti**

Pendidikan Ekonomi, FKIP

Universitas Muhammadiyah Purworejo

Sugiarti851@yahoo.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI “Guyub Rukun” di kecamatan Purworejo, 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI “Guyub Rukun” di Kecamatan Purworejo. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 207 anggota yang aktif mengajar di SD, berdasarkan tabel krejcie penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan 5% adalah 131 anggota. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis data secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for Windows* dengan regresi sederhana. Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat kualitas pelayanan pada kategori tinggi yaitu 71%, loyalitas anggota berada pada kategori 72%. Berdasarkan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas anggota dengan  $t = 4,597$  sig 0,000. Hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh koefisien regresi (R) 0,375 dan  $R^2$  0,141 besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota sebesar 14,10% dan 85,90% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi  $Y = 21,977 + 0,376X$  dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

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

## **A. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan pembukaan UUD 1945, koperasi merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan tujuan nasional yaitu terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Sebagai sarana untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur koperasi tidak lepas dari landasan hukum sebagai landasan berpijaknya koperasi di Indonesia yaitu pancasila. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan

masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka. Pelayanan usaha koperasi merupakan konsekuensi dari watak sosial yang dimiliki koperasi. Artinya kegiatan usaha koperasi lebih mengutamakan pemberian layanan demi kesejahteraan bersama para anggotanya dari pada pencarian keuntungan. Pelayanan usaha yang diberikan koperasi melalui unit-unit usaha yang dikelolanya terutama yang menjadi kebutuhan anggota koperasi.

Pelayanan koperasi kepada anggota harus dapat memberikan manfaat yang besar, karena para anggota koperasi akan tertarik untuk membeli atau meminjam dikoperasi apabila dirasakan koperasi memberikan manfaat yang lebih dibandingkan jika ia tidak menjadi anggota koperasi. Koperasi merupakan organisasi yang anggotanya sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan, upaya untuk menciptakan dan mempertahankan anggota (pelanggan) hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi koperasi. Lebih dari itu hendaknya koperasi juga terus berupaya agar pelanggan (anggota) dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Loyalitas anggota akan tercipta jika koperasi dapat memberikan kepuasan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan anggota, kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dan tepat akan memberikan sumbangan yang positif sehingga dapat terbentuk kerjasama yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Besarnya ketergantungan antara anggota dengan badan usaha koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi.

Hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI "Guyub Rukun" di Kecamatan Purworejo, (2) Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI "Guyub Rukun" di Kecamatan Purworejo.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI “Guyub Rukun” di Kecamatan Purworejo, (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI “Guyub Rukun” di Kecamatan Purworejo.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di KP-RI “Guyub Rukun” Kecamatan Purworejo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KP-RI “Guyub Rukun” di Kecamatan Purworejo yang aktif mengajar di SD dengan jumlah 207 anggota, sampel diambil berdasarkan tabel krejcie dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 131 anggota. Pengambilan sampel dengan menggunakan random sapling. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode angket. Dalam menganalisis data penulis menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari analisis diskriptif diperoleh hasil kualitas pelayanan pada kategori tinggi yakni sebesar 71% dan loyalitas anggota termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebesar 72%. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap (Y) loyalitas anggota maka dilakukan analisis kuantitatif. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 <sup>a</sup>	.141	.134	2.99308

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.977	2.846		7.721	.000					
X	.376	.082	.375	4.597	.000	.375	.375	.375	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh harga koefisien korelasi sebesar 0,375 dengan sig = 0,000 maka dapat dikatakan signifikan, berarti hipotesis berbunyi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KP-RI "Guyub Rukun di Kecamatan Purworejo dapat diterima. Untuk uji t nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,597 dengan sig = 0,000, maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Hasil analisis regresi sederhana diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,141. Maka besarnya pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota sebesar 14,10%, dan 85,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa "Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KP-RI "Guyub Rukun" di Kecamatan Purworejo". Besarnya koefisien determinasi atau R square 0,141, berarti kualitas pelayanan memberi kontribusi pengaruh terhadap

loyalitas anggota sebesar 14,10%, dan 85,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan KP-RI "Guyub Rukun" di Kecamatan Purworejo, sudah cukup baik dan harus dapat dipertahankan agar anggota menjadi pelanggan yang loyal kepada koperasi.
2. Koperasi lebih mengutamakan keinginan dan kebutuhan anggota, serta usaha yang dijalankan harus dikelola secara baik dan mampu bersaing dengan lembaga non koperasi, sehingga anggota tidak mencari pelayanan dari pihak lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Persindo.

Ardian Payne. 2000. *Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Budi Wahyono. 2012. *Pengertian Kualitas Pelayanan Koperasi* diakses dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html> pada tanggal 30 April 2013

Hendry ZaputraTedja. 2009. *Ciri-ciri Loyalitas* diakses dari <http://hendryza.wordpress.com/2009/01/28/nilai-pelanggan/> pada tanggal 24 April 2013.

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andy

Jill Griffin. 2005. *Costomer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Ninik Widiyanti. 2002. *Manajemen Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta

Pandji Anoraga & Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : Bina Adikarsa.

Philip Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta : PT Indeks.

- Philip Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12. Jakarta : PT Indeks.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono,. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siti Nurul Fajri. 2012. *Kualitas Pelayanan Teller Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Cabang Magelang*. Skripsi, tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Purworejo.