



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<u>Sumbangan</u>
Tanggal :	<u>21/01/2019</u>
No. Reg. : 1.	<u>TI 01 SI 527</u>
2.	<u>TM/51/19/065</u>

**PENGARUH TINGKAT BAGI HASIL,
KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA KOPERASI
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
KOPPAS TANAH ABANG SYARIAH JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

YASRIL UMAR

55111120282

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

2014

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the effect of member of loyalty KOPPAS Tanah Syariah on the attributes of (1) profit sharing, (2) service quality, and (3) 'koperasi' image in making loyalty of member 'koperasi'. The method used in this study is multiple regression. This study was conducted in Pasar Tanah Abang - Jakarta between August and September 2014. With Convenience Sampling, 100 members of 'koperasi' were surveyed, and using descriptive and verificative methods, the data were analyzed applying linier regression by SPSS. Simultaneously analysis reveals that profit sharing and image affect loyalty of member 'koperasi'. Partially analysis reveals that the quality of service does not affect the loyalty of members. Dimensional analysis shows, the factor affects towards loyalty of members KOPPAS Tanah Abang Syariah is the level of confidence of the Board indicated increase retention behavior towards KOPPAS Tanah Abang Syariah. Recommed to the board of KOPPAS Tanah Abang Syariah to drive 'koperasi' image program by personality program to increasing the retention of member KOPPAS Tanah Abang Syariah. Required the support of government in training 'koperasi' to cooperative imaging become better by members and the community. For academics, this study indicates that the theoretical variables of service quality does not necessarily affect the quality of loyalty member variable.

Keyword: profit sharing, service quality, 'koperasi' image, customer loyalty

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota dalam rangka meningkatkan loyalitas Anggota Koperasi Pedagang Pasar Tanah Abang Syariah, Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, serta dianalisa dengan menggunakan regresi linier berganda melalui alat bantu SPSS. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 orang Anggota KOPPAS Tanah Abang Syariah, Jakarta. Penelitian dilaksanakan di Pasar Tanah Abang Jakarta pada bulan Agustus - September 2014. Jumlah responden sebanyak 100 anggota koperasi yang dipilih dengan menggunakan *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan faktor-faktor tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, dan citra berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Tetapi kalau dilakukan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Analisa dimensi menunjukkan, faktor yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota KOPPAS Tanah Abang Syariah adalah tingkat kepercayaan terhadap Pengurus yang ditunjukkan pada perilaku peningkatan retensi terhadap KOPPAS Tanah Abang Syariah. Disarankan kepada pengurus KOPPAS Tanah Abang Syariah untuk memprioritaskan program pencitraan agar retensi anggota koperasi dapat ditingkatkan lagi. Diperlukan keberadaan Pemerintah dalam pembinaan koperasi agar pencitraan koperasi menjadi lebih baik di mata anggota dan masyarakat pada umumnya. Bagi para akademisi, penelitian ini menunjukkan bahwa teori variabel kualitas pelayanan belum tentu berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota.

Kata kunci: tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, citra koperasi, loyalitas anggota

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan,
dan Citra Koperasi terhadap Loyalitas Anggota
KOPPAS Tanah Abang Syariah Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Studi Kasus

Nama : Yasril Umar

NIM : 55111120282

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Pembimbing



(Dr. Mudji Sabar, MBA)

Direktur Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan,
dan Citra Koperasi terhadap Loyalitas Anggota
KOPPAS Tanah Abang Syariah Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Studi Kasus

Nama : Yasril Umar

NIM : 55111120282


Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,


METERAI
TEMPER
KEMENTERIAN KEHUKUMATAN
REPUBLIK INDONESIA
NDDDAC638724029
6000
DJP
(Yasril Umar)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota KOPPAS Tanah Abang Syariah Jakarta.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Selama proses penyusunan tesis ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Mudji Sabar, MBA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan petunjuk yang sangat bermanfaat baik dari segi materi maupun dari segi teknis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
2. Dr. Ir. Har Adi Basri, MSc, selaku penguji pada sidang Tesis yang telah memberikan kritik dan saran guna penyempurnaan isi dan tata penulisan Tesis ini.

3. Priyono, SE ME, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta, sekaligus selaku ketua sidang yang memimpin jalannya sidang Tesis serta telah memberikan arahan-arahan guna penyempurnaan Tesis ini.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta, sekaligus selaku penguji pada seminar proposal Tesis ini yang telah memberikan kritik dan saran sehingga Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Endi Rekarti, SE, ME, selaku Dosen Marketing Research yang selalu membimbing Penulis dalam menyelesaikan tesis ini
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekretariat Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang sudah banyak memberikan pengetahuan dalam proses pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana, Jakarta.
8. Segenap Pengurus dan Manajemen Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Tanah Abang Syariah, Jakarta, yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian pada UJKS KOPPAS Tanah Abang Syariah.
9. Istri tersayang, Melwati dan anak-anak tercinta, Muhammad Azmi, Aziz Khairuzzaman, Azkiya Rahmadina dan segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan penuh agar penulis segera bisa menyelesaikan perkuliahan di tengah berbagai kesibukan sehari-hari.

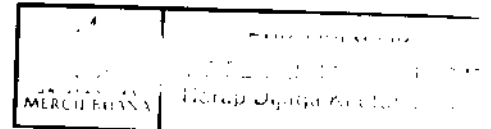
10. Rekan-rekan sesama Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta, Putri, Ivo dan semua rekan lainnya yang ikut bahu membahu membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Dan semua pihak yang telah banyak memberi bantuan kepada Penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT, berkenan membalas semua kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis

Yasril Umar

DAFTAR ISI



	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1. Gambaran Umum KOPPAS Tanah Abang Syariah	13
2.1.1. Sejarah KOPPAS Tanah Abang Syariah	13
2.1.2. Visi dan Misi KOPPAS Tanah Abang Syariah	15
2.1.3. Produk-produk KOPPAS Tanah Abang Syariah	16
2.1.4. Sarana dan Prasarana KOPPAS Tanah Abang Syariah	18
2.2. Tantangan Bisnis KOPPAS Tanah Abang Syariah	19

2.3. Proses Bisnis UJKS KOPPAS Tanah Abang Syariah	20
2.4. Penentuan Tingkat Bagi Hasil Simpanan	28
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1. Tingkat Bagi Hasil	29
3.1.1. Pengertian Bagi Hasil	29
3.1.2. Jenis-jenis Bagi Hasil	32
3.1.3. Distribusi Bagi Hasil	33
3.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Bagi Hasil	35
3.2. Kualitas Pelayanan.....	39
3.2.1. Pengertian Pelayanan	39
3.2.2. Pentingnya Kualitas Pelayanan	42
3.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	43
3.3. Citra	45
3.3.1. Pentingnya Citra Bagi Sebuah Perusahaan	48
3.3.2. Citra Koperasi	49
3.4. Loyalitas	50
3.4.1. Karakteritis Loyalitas Pelanggan	52
3.4.2. Pengertian Loyalitas Anggota Melakukan Aktifitas Simpanan ...	53
3.5. Penelitian Terdahulu	54
3.6. Kerangka Pemikiran	56
3.7. Hipotesa Penelitian	58
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Disain Penelitian	59
4.2. Ruang Lingkup	60

4.3. Lokasi Penelitian	61
4.4. Pendekatan Penelitian	61
4.5. Definisi Operasional Variabel	62
4.6. Jenis dan Sumber Data	64
4.7. Teknik Pengumpulan Data	65
4.8. Populasi dan Sampel Penelitian	66
4.8.1. Populasi	66
4.8.2. Teknik Sampling	66
4.9. Teknik Analisis Data	67
4.9.1. Skala Pengukuran	68
4.9.2. Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	69
4.9.2.1. Uji Validitas	69
4.9.2.2. Uji Reliabilitas	71
4.9.3. Uji Asumsi Klasik	72
4.9.3.1. Uji Normalitas	72
4.9.3.2. Uji Multikolinearitas.....	72
4.9.3.3. Uji Heteroskedastisitas	73
4.9.3.4. Uji Autokorelasi	74
4.9.4. Statistik Deskriptif Variabel	74
4.9.5. Analisis Kuantitatif	75
4.9.5.1. Pengujian Hipotesis	76
4.9.6. Analisis Koefisien Determinasi/Koefisien Penentu (R^2)	78
4.9.7. Matriks Korelasi Antar Dimensi	78
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	81

5.2. Gambaran Umum Penelitian.....	85
5.2.1. <i>Pretest</i>	85
5.2.1.1. Validitas	86
5.2.1.2. Reliabilitas	87
5.3. Hasil Penelitian	88
5.3.1. Uji Asumsi Klasik	88
5.3.1.1. Uji Normalitas	88
5.3.1.2. Uji Multikolinearitas	89
5.3.1.3. Uji Heteroskedastisitas	89
5.3.1.4. Uji Autokorelasi	90
5.3.2. Model Paradigma Penelitian, Korelasi Antar Variabel dan Pengujian Hipotesa	92
5.3.2.1. Model Paradigma Penelitian	92
5.3.2.2. Korelasi Antar Variabel	93
5.3.2.3. Pengujian Hipotesa	94
5.3.3. Analisis Data	96
5.3.3.1. Analisis Hipotesis.....	96
5.3.3.2. Analisa Korelasi Antar Dimensi Variabel	97
5.4. Pembahasan Hasil Penelitian	99
5.4.1. Pengaruh Tingkat Bagi Hasil (X1) terhadap Loyalitas (Y)	99
5.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y).....	100
5.4.3. Pengaruh Citra (X3) terhadap Loyalitas (Y)	101
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	103
6.2. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113
RIWAYAT HIDUP	163

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perkembangan Modal KOPPAS Tanah Abang Syariah	6
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Anggota KOPPAS Tanah Abang Syariah	7
Tabel 1.3. Perbandingan Tingkat Bagi Hasil dan Fasilitas Simpanan KOPPAS Tanah Abang Syariah dengan Perbankan Seumumnya	7
Tabel 3.1. Dimensi dan Indikator dari Variabel Bagi Hasil	38
Tabel 3.2. Dimensi dan Indikator dari Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.3. Dimensi dan Indikator dari Variabel Citra	50
Tabel 3.4. Dimensi dan Indikator dari Variabel Loyalitas	54
Tabel 4.1. Dimensi dan Indikator dari Operasional Variabel	62
Tabel 4.2. Kualifikasi Skala Likert (Continous) untuk Pengukuran Variabel	68
Tabel 4.3. Matriks Korelasi Antar Dimensi	79
Tabel 4.4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	80
Tabel 5.1. Karakteristik Responden	82
Tabel 5.2. Uji Validasi	86
Tabel 5.3. Uji Reliabilitas	87
Tabel 5.4. Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 5.5. Hasil Uji Autokorelasi	91
Tabel 5.6. Rangkuman Hasil Uji Asumsi Klasik	91
Tabel 5.7. Korelasi Pearson antar Variabel	93
Tabel 5.8. Sifat Hubungan Bivariat Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	93
Tabel 5.9. <i>Anova</i>	94
Tabel 5.10. <i>Coefficients</i>	94

Tabel 5.11. <i>Model Summary</i>	94
Tabel 5.12. Matriks Korelasi antar Dimensi	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Organisasi KOPPAS Tanah Abang Syariah.....	22
Gambar 2.2. Proses Bisnis Tabungan/ Simpanan.....	24
Gambar 2.3. Proses Bisnis Pembiayaan	27
Gambar 3.1. Alur Operasional Koperasi Syariah	29
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran	58
Gambar 4.1. Penentuan Daerah Kritis	77
Gambar 5.1. Normal PP-Plot	88
Gambar 5.2. Grafik Uji Heterokedastisitas	90
Gambar 5.3. Korelasi dan Regresi antar Variabel	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.	113
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 3 Uji Validitas.....	120
Lampiran 4 Uji Realibilitas.....	128
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	134
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	137
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas.....	141
Lampiran 8 Uji Autokorelasi.....	144
Lampiran 9 Output Korelasi antar Variabel.....	146
Lampiran 10 Output Regresi Linear Berganda.....	148
Lampiran 11 Uji Korelasi antar Dimensi.....	150