

## ABSTRAK

**RIZKA RAMADHANTY. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Keluarga Besar Universitas Tarumanagara. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.2014.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota dan mengetahui seberapa erat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota pada unit usaha toko Koperasi Universitas Tarumanagara.

Penelitian ini dilakukan pada anggota koperasi, selama 3 bulan terhitung mulai Maret sampai Juni 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu metode sensus. diambil sebanyak 80 anggota.

Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah  $\hat{Y} = 38,27 + 0,624X$ . Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan  $L_o = 0,055$  dan  $L_t = 0,099$  untuk  $n = 80$  pada taraf kesalahan 0,05. Hal ini berarti  $L_o < L_t$ , maka variabel X dan Y berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis dengan uji keberartian koefisien regresi menghasilkan  $F_h = 40,28 > F_t = 3,98$  yang menunjukkan bahwa koefisien regresi berarti (signifikan). Sedangkan uji linearitas regresi diperoleh  $F_h = 1,47 < F_t = 1,72$ , berarti bahwa model regresi adalah linear.

Perhitungan koefisien korelasi *Product Moment* diperoleh  $r_{xy} = 0,584$ . Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t diperoleh  $t_h = 6,35 > t_t = 1,67$  jadi dapat disimpulkan bahwa antara variabel X dengan variabel Y terdapat hubungan positif, sedangkan pada perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,3406. Hal ini menunjukkan bahwa variasi Variabel Y (Loyalitas Anggota) ditentukan oleh Variabel X (Kualitas Pelayanan

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

## **ABSTRACT**

**RIZKA RAMADHANTY.** *Correlation Between The Service Quality With The Members Loyalty Of Tarumanagara University Unit Store Cooperation.* Script. Study Program Economy Education, Concentration Cooperation Economy, Direction Economy and Administration, Faculty Of Economics, State University Of Jakarta 2014.

*This research purpose to detect correlation between service quality with member loyalty and how tight the correlation between service quality with member loyalty in business unit stores cooperation university of tarumanagara.*

*The research during 3 months, begin March until June 2013. In this research used the method with method approaches korelasional. Sample taking technique in this research is cencus method.*

*Total population in this research are 80 member employee cooperation university of tarumanagara. Sample taken are 80 members. Instrument in this research is shaped kuisisioner scale Likert model.*

*Analysis rules test that with look for regression similarity is  $\hat{Y} = 38,27 + 0,624X$ . Test result normalitas Liliefors produce  $Lo = 0,055$  and  $Lt = 0,099$  with  $n = 80$  in standard error 0,05. The matter means  $Lo < Lt$ , so variable  $x$  and  $y$  is normal.*

*Hypothesis testing with significant regression produces  $Fh = 40,28 > Ft = 3,98$  that show that regression similiarity means (significant). While regression linearity test is  $Fh = 1,47 < Ft = 1,72$ , mean that regression model linear.*

*Correlation coefficient test product moment got  $r_{xy} = 0,584$ . Furthermore be done test significant correlation coefficient by using uji-t.  $t_h = 6,35 > t_h = 1,67$  inferential variabel  $X$  with variable  $Y$  found positive correlation, while in determination coefficient calculation is get result 0,3406. This matter shows that variable variation  $Y$  (member loyalty) determined by variable  $X$  (service quality) are 34,06%.*

**Keyword: Service Quality, Member Loyalty**

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Mimpi adalah sebuah harapan yang dapat diwujudkan dengan upaya yang ulet, berpikir kreatif dan do'a yang tidak pernah putus.**

**Sukses itu "Simple", belajar dari sebuah kegagalan**

**Menjadi sempurna itu sulit, akan tetapi menjadi lebih baik itu adalah usaha yang luar biasa**

**Ilmu saat ini,, Adalah Masa Depanmu....**

**(Rizka Ramadhanty)**

### **PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan Untuk:**

**Allah SWT. Atas Semua...**

**Ayah dan Ibu terkasih, atas kasih sayang yang tidak pernah terputus dan kesabaran yang mendukung serta do'a yang tiada henti,**

**Terima kasih Ayah...**

**Terima kasih Ibu ....**