

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Semesta alam yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Universitas Tarumanagara”. Skripsi ini merupakan tugas akhir dari perjalanan panjang selama menuntut ilmu di Universitas Negeri Jakarta, yang ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Terciptanya skripsi ini tidak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak baik segi moril maupun materil. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menghanturkan terima kasih kepada:

1. Dr.I. Ketut R Sudiarditha, selaku dosen pembimbing materi yang telah membimbing peneliti sejak awal penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai serta selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk terus berusaha menghasilkan skripsi yang berkualitas.
2. Ari Saptono, SE, M.Pd., selaku dosen pembimbing metodologi dan statistik yang telah membimbing dan memberikan saran kepada peneliti untuk perbaikan skripsi ini agar menjadi satu skripsi dengan hasil yang baik.

3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs.Nurdin Hidayat, MM, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Saparudin, MSi., Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Siti Nurjanah, SE, MSi., selaku Ketua Konsentrasi Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si dan Karuniana Dianta A.Sebayang, S.Ip. ME, selaku dosen penguji ahli dan sekretaris yang telah memberikan masukan atas skripsi yang peneliti tulis.
8. Seluruh dosen-dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, yang telah memberikan pengajaran kepada peneliti.
9. Seluruh Karyawan Koperasi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan izin bagi peneliti sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
10. Ayahku Yusrianto dan Ibuku Suratini tercinta yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, doa dan semangat serta pengorbanannya hingga saat ini.
11. Adik-adik ku Linda Febriani Lestari dan Yudit Kurniawan tersayang yang telah memberikan dukungannya kepada penulis

12. Teman-teman Ekop Non reg 09, Khususnya “Ramanda Maharani dan Riska Chusnul” yang telah sama-sama berjuang baik suka maupun duka dalam penyusunan skripsi ini. “Kalian Luar Biasa”
13. Kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang memerlukan bahan referensi. Namun demikian, peneliti masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penelitian lanjutan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama.

Jakarta, Januari 2014

Rizka Ramadhanty

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL PENELITIAN	i
TITLE	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ASTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A.Deskripsi Teoretis	13
B.Hasil Penelitian Yang Relevan	31
C.Kerangka Berpikir	33
D.Perumusan Hipotesis	36

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A.Tujuan Penelitian	37
	B.Waktu dan Tempat Penelitian	37
	C.Metode Penelitian	38
	D.Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	39
	E.Instrumen Penelitian	39
	F.Konstelasi Hubungan Antar Variabel	50
	G.Teknik Analisis Data	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.Deskripsi Data	58
	B.Analisis Data.....	68
	C.Interpretasi Hasil Penelitian	74
	D.Keterbatasan Penelitian	76
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
	A.Kesimpulan	77
	B. Implikasi	77
	C. Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Data Jumlah Anggota di Koperasi UNTAR.....	5
I.2	Data Total Penjualan Toko di Koperasi UNTAR	7
I.3	Data Jumlah Keluhan di Koperasi UNTAR.....	9
III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Anggota	41
III.2	Skala Penilaian Untuk Loyalitas Anggota.....	42
III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	46
III.4	Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan	47
III.5	ANAVA	54
IV .1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Anggota	60
IV.2	Perhitungan Indikator Loyalitas Anggota	61
IV.3	Perhitungan Sub Indikator Loyalitas Anggota	62
IV.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	64
IV.5	Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan	66
IV.6	Perhitungan Sub Indikator Kualitas Pelayanan	67
IV.7	Perhitungan ANAVA	70
IV.8	Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Data	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model GAP Kualitas Pelayanan	27
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Anggota	60
IV. 2	Graffik Histogram Kualitas Pelayanan	65
IV.3	Grafik Persamaan Regresi	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Instrumen Uji Coba	82
2.	Instrumen Uji Final	86
3.	Data Hasil Uji Coba Variabel X.....	89
4.	Hasil Perhitungan Validitas Variabel X	90
5.	Langkah Perhitungan Validitas Variabel X	91
6.	Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	92
7.	Hasil Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	93
8.	Data hasil Uji Reliabilitas Variabel X	94
9.	Data Hasil Uji Coba Variabel Y.....	95
10.	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Y	96
11.	Langkah Perhitungan Validitas Variabel Y	97
12.	Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	98
13.	Hasil Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	99
14.	Data hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	100
15.	Data Mentah Variabel X	101
16.	Data Mentah Variabel Y	103
17.	Perhitungan Menentukan Rentang kelas, Banyak Kelas, Panjang Kelas Variabel X	105
18.	Grafik Histogram Variabel X.....	106
19.	Perhitungan Menentukan Rentang Kelas, Banyak Kelas, Panjang Kelas Variabel Y	107

20.	Grafik Histogram Variabel Y	108
21.	Data Mentah Variabel X dan Y	109
22.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	111
23.	Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	113
24.	Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y.....	114
25.	Proses Perhitungan Mencari Persamaan Regresi.....	116
26.	Tabel Perhitungan Persamaan Regresi	117
27.	Grafik Persamaan Regresi	119
28.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	120
29.	Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Persamaan Regresi	122
30.	Tabel Perhitungan Normalitas Galat taksiran Y atas X Dengan Uji Liliefors	123
31.	Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	125
32.	Perhitungan Uji Keberartian regresi	126
33.	Perhitungan Uji Kelinieran regresi	128
34.	Tabel Perhitungan Jumlah Kuadrat Galat	129
35.	Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian Dan Uji Kelinieran regresi ...	131
36.	Mencari Koefisien Korelasi Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	132
37.	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji- <i>t</i>).....	133
38.	Koefisien Determinasi	134
39.	Perhitungan Indikator Dominan Variabel X	135
40.	Perhitungan Sub Indikator Dominan Variabel X.....	136

41.	Perhitungan Indikator Dominan Variabel Y	137
42.	Perhitungan Sub Indikator Dominan Variabel Y.....	138
43.	Nilai Kritis L Untuk Uji Liliefors	139
44.	Tabel Nilai r Untuk <i>Product Moment</i>	140
45.	Tabel Kurva Normal Persentase	141
46.	Nilai Distribusi t	142
47.	Daftar Nilai Persentil Untuk Distribusi F	143
48.	Permohonan Izin Penelitian	147
49.	Surat Keterangan Penelitian	148