



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN
SYARIAH (KSPPS) AMANAH UMMAH
CABANG KARAH SURABAYA**

Nanda Oktaviani Wachjudin
171500091

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN
SYARIAH (KSPPS) AMANAH UMMAHKANTOR CABANG
KARAH SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Nanda Oktaviani Wachjudin
NIM: 171500091


PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Agustus 2021

Dosen Pembimbing

Drs. I Ketut Surabagarta, S.E., M.M
NPP. 1510748/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Koperasi Dan
Kualitas

Layanan terhadap *Customer Loyalty*
di

Koperasi Simpan Pinjam dan
Pembiayaan Syariah (KSPPS)
Amanah Ummah
Kantor Cabang Karah Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : NANDA OKTAVIANI
WACHJUDIN

b. NIM : 171500091

c. Program Studi : Manajemen

d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

e. Alamat Email : nandaow2@gmail.com

Surabaya, 24 Mei 2021

Dosen Pembimbing

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.
NPP. 15102548/DY

Mendagri,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP. 1109598/DY


Ditandatangani

Desol F. Teguh Purwanto, M.M.
NIP. 19601222.199003.1001


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Hari :Minggu
Tanggal : 4 Juli
Tahun :2021

Penguji I

Dr. Fachrudiy As'ati, S.Psi., M.M
NPP. 1202612/DY

Penguji II

Drs. Sulistyanto, M.M
NPP. 1202612/DY
0101/2023/024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Oktaviani Wachjudin
NIM : 171500091
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya yang berjudul "Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Layanan terhadap *Customer Loyalty* di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Amanah Ummah Kantor Cabang Karah Surabaya", yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik

2020-2021 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) AMANAH UMMAH KANTOR CABANG KARAH SURABAYA” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Subandowo, M.S., Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Pimpinan dan staff Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Amanah Ummah Kantor Cabang Karah Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung saya serta memberikan doa demi kesuksesan serta kemudahan dalam segala hal.
8. Terimakasih untuk sahabatku Kornelia M. Saida, Salsabila Alifian, Alda Rizma L, Nava Meisyah, dan Rosa Yuda A yang telah memberikan dukungan selama ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, and I wanna thank me for just being me at all times.*

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 24 Mei
2021
Penulis,

MOTTO

CHASE YOUR DREAM INTO HIGHEST LEVEL

-NANDA OKTAVIANI W

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	16
2.3. Kerangka Konseptual	30
2.4. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	36
3.4. Kuesioner	37
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.6 Teknik analisis data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49

4.1.1 Gambaran Perusahaan	49
4.1.2 Gambaran Umum Responden	54
4.1.3 Deskripsi Hasil Penilaian	57
4.1.4 Analisis dan Hasil Penelitian	62
4.1.5 Analisis Regresi linear berganda	77
4.1.6 Pengujian Hipotesis	79
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	81
4.2.1 Pengaruh Citra Koperasi (X1) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	81
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	82
4.2.3 Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94
KUISIONER	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Data Responden berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Data Responden berdasarkan Lama Bergabung	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi (X1)	58
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X2)	59
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi	61
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Citra Koperasi (X1)	63
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Citra Koperasi (X1)	64
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Citra Koperasi (X1)	64
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Citra Koperasi (X1)	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty (Y)	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty (Y)	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty (Y)	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reabilitas variabel Citra Koperasi (X1)	71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reabilitas variabel Kualitas Layanan (X2)	72
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reabilitas variabel Customer Loyalty (Y)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	51
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	74
Gambar 4. 3 Uji Multikolinearitas	75
Gambar 4. 4 Uji Autokorelasi Sumber: Hasil Output SPSS	76
Gambar 4. 5 Uji Heterokedastisitas	77
Gambar 4. 6 Koefisien korelasi dan Determinasi	78
Gambar 4. 7 Durbin Watson	79
Gambar 4. 8 Uji-t	80
Gambar 4. 9 Uji-F	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas	94
Lampiran 2 Uji Reliabilitas	97
Lampiran 3 Uji Normalitas	101
Lampiran 4 Uji Multikolinearitas	101
Lampiran 5 Uji Heterokedastisitas	102
Lampiran 6 Uji Autokorelasi	103
Lampiran 7 Kuisisioner	104
Lampiran 8 Dokumentasi	126
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi	128