

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA
*CREDIT UNION (CU) TIRTADANA DI SURABAYA***



OLEH:

FILINONSI JEHABUT

16116017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA
*CREDIT UNION (CU) TIRTADANA DI SURABAYA***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

FILINONSI JEHABUT

16116017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Filinonsi Jehabut

NPM : 16116017

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROMOSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA PADA *CREDIT UNION*
(CU) TIRTADANA DI SURABAYA”

Pembimbing



(Drs. Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui :

Kaprodi Manajemen



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh

FILINONSI JEHABUT
NPM 16116017

Telah di uji pada tanggal 04.1.....Januari 2021

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. Ratna Inggawati, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan, M.M)

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA *CREDIT*
UNION (CU) TIRTADANA DI SURABAYA**

Oleh :

Filinonsi Jehabut

16116017

Telah di uji dan dipertahankan di hadapan

Tim penguji skripsi

Pada 04 Februari **2021**

Tim Penguji :

Ketua : Dr. V. Ratna Inggawati M.M.

Anggota : 1. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M.

2. Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan, M.M.

SURAT PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Filinonsi Jehabut

NPM : 16116017

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Alamat : Perum Bumi Ayu Indah Blok II No. 10, Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA CREDIT UNION (CU) TIRTADANA DI SURABAYA”** merupakan karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lainnya yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, Januari 2021



Filinonsi Jehabut
Filinonsi Jehabut



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota *Credit Union* (CU) Tirtadana Surabaya" Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada

1. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus dosen penguji skripsi
3. Ibu Lilik Indrawati S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
4. Bapak Drs. Bruno Hami Pahar M.,M selaku Dosen Pembimbing yang selalu banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Dr. V Ratna Inggawati M.,M selaku Ketua tim penguji Skripsi, yang sudah memberikan masukan dalam proses penyusunan Skripsi ini



6. Mama, Adek Sherli, Elni, dan Riska yang selalu memberikan semangat untuk penulis sampai hari ini.
7. Gonsa, Ardi, Rudi, Flora, Kristo teman perjuangan dari awal perkuliahan
8. Kakak Yoda yang selalu memberi dukungan, motivasi kepada penulis, dari awal perkuliahan sampai saat ini
9. Vira, pacar tercinta yang selalu mendampingi, dan mendukung penulis dari awal perkuliahan

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Promosi	10
2.1.2.1 Pengertian Promosi	10



2.1.2.2 Tujuan Promosi.....	11
2.1.2.3 Jenis-jenis Promosi	11
2.1.2.4 Indikator Promosi	12
2.1.3 Kepercayaan.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.1.3.2 Karakteristik Kepercayaan.....	13
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan.....	13
2.1.4 Loyalitas Anggota.....	14
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Anggota.....	14
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Anggota.....	14
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Anggota	15
2.2 Pengaruh Antar Variabel	16
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	16
2.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas	16
2.2.3 Pengaruh Kualitas Kepercayaan Terhadap Loyalitas	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.1 Penelitian Terdahulu I.....	17
2.3.2 Penelitian Terdahulu II	18
2.3.3 Penelitian Terdahulu III	19
2.4 Rerangka Pemikiran	21
2.5 Kerangka Konseptual.....	22
2.6 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Obyek Penelitian.....	24



3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	24
3.2.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2.2 Sumber Data.....	24
3.3 Variabel Penelitian	25
3.4 Definisi Operasional	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	28
3.5.1 Populasi	28
3.5.2 Sampel	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Metode Penelitian	29
3.6.2 Teknik Analisis Data	30
3.6.2.1 Uji Validitas	30
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	31
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.2.4 Uji Multi Regresi Berganda.....	33
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinan	33
3.6.2.6 Uji t	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Sinngkat Credit Union (CU) Tirtadana.....	36
4.1.2 Visi-Misi Credit Union (CU) Tirtadana.....	37
4.1.3 Produk Credit Union Tirtadana.....	37
4.1.3.1 Produk Tabungan	37
4.1.4 Struktur Organisasi.....	40
4.1.5 Job Description	40



4.2 Deskripsi Penelitian.....	44
4.2.1 Klasifikasi Responden	44
4.2.1.1 Jenis Kelamin	44
4.2.1.2 pendidikan	44
4.2.1.3 Pekerjaan	45
4.2.1.4 Lama jadi anggota	46
4.2.2 Rata – Rata Pernyataan Pada Variabel	47
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1. Kualitas Pelayanan.....	48
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 Promosi	49
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3.Kepercayaan..	50
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y.Loyalitas.....	51
4.3 Pembahasan Dan Analisis Data	52
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.3.3 Uji Normalitas	54
4.3.4 Uji Multikolinearitas	54
4.3.5 Uji Heteroskedasitas	55
4.3.6 Uji Regresi Linier Berganda	56
4.3.7 Analisis Koefisien Determinan (R ²)	58
4.3.8 Uji F	59
4.3.9 Uji t	59
4.3.8.1 Uji t kualitas pelayanan (X1)	59
4.3.8.2 Uji t Promosi (X2).....	60
4.3.8.3 Uji t Kepercayaan (X3)	61
BAB V PENUTUP	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran	63

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu I	18
Tabel 2.2 Perbedaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu II	19
Tabel 2.3 Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu III.....	20
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinan (R^2)	34
Tabel 4.1 Pengelompokan Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Pengelompokan Pendidikan Responden	45
Tabel 4.3 Pengelompokan Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.4 Pengelompokan Lama Jadi Anggota.....	46
Tabel 4.5 Range Data Jawaban Responden	47
Tabel 4.6 Rata-rata Pernyataan Variabel X1. Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Rata-rata Pernyataan Variabel X2. Promosi	49
Tabel 4.8 Rata-rata Pernyataan Variabel X3. Kepercayaan.....	50
Tabel 4.9 Rata-rata Pernyataan Variabel Y.Loyalitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Validitas untuk semua Variabel.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	53
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Table 4.14 Analisis koefisien determinan r^2	58
Tabel 4.15 Uji t Coefficients	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas semua variabel	54
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Variabel Promosi (X2)	62
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kepercayaan (X3).....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuisioner Penelitian dan Pengelompokan Responden
- Lampran 2 Tanggapan responden pada semua variabel
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampran 5 Uji Normalitas
- Lampiran 6 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 Uji Heteroskedasitas
- Lampiran 8 Analisis koefisien determinan r^2



ABSTRAK

Perkembangan gerakan koperasi di Indonesia mengalami pasang surut yang luar biasa, Jenis koperasi yang berkembang di Indonesia ada beragam, antara lain koperasi simpan pinjam, koperasi serba usaha, koperasi pegawai dan ada yang tengah berkembang saat ini yakni Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union*. Koperasi memiliki peran yang positif, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam peningkatan perekonomian nasional di Indonesia. Peran koperasi diantaranya dalam peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggotanya dan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Pada *Credit Union* (CU) di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota *Credit Union* Tirtadana di Surabaya. Sampel sebanyak 75 responden, pengumpulan data menggunakan Kuisisioner yang disebarakan kepada anggota *Credit Union* (CU) Tirtadana di Surabaya, dalam penelitian ini teknik yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 20 adalah sebagai berikut, uji validitas yang dilakukan semua item pernyataan dikatakan valid dimana r hitung $>$ dari r tabel (0,2272) serta dalam uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* pada semua variabel $>$ 0,60 dan nilai Koefisien determinasi *R square* 0,559 dimana pada nilai *adjusted R square* sebesar 0,540 yang menunjukan bahwa semua variabel independen memiliki kontribusi yang cukup terhadap loyalitas anggota pada *Credit Union* Tirtadana di Surabaya. Uji Normalitas pada model Regresi memenuhi asumsi Normal, dan Uji Multikolinieritas memiliki nilai Tolerance $>$ 0,1 dan nilai VIF $<$ 10. Uji Heteroskedasitas disimpulkan semua variable tidak terjadi Heteroskedasitas. Hasil Uji Regresi Linier Berganda di peroleh $Y = -2,261 + 0,403 (X1) + 0,535 (X2) + 0,300 (X3)$. Hasil uji t diperoleh Kualitas Pelayanan ($X1$) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota (Y) dengan nilai t hitung (4,159) $>$ t tabel (1.99394) signifikan 0.000 $<$ 0,05. Promosi ($X2$) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota (Y) dengan nilai t hitung 4,028 $>$ t tabel (1.99394), signifikan 0,000 $<$ 0,05. Kepercayaan ($X3$) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas anggota (Y) dengan nilai t hitung 3,863 $>$ t tabel (1.99394) signifikan 0,000 $<$ 0,05

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Promosi Kepercayaan dan Loyalitas



ABSTRACT

The development of the cooperative movement in Indonesia has experienced tremendous ups and downs. There are various types of cooperatives that have developed in Indonesia, including savings and loan cooperatives, multi-business cooperatives, employee cooperatives and some are currently developing, namely Credit Union Savings and Loans Cooperatives. Cooperatives have a positive role, either directly or indirectly, in improving the national economy in Indonesia. The role of cooperatives includes increasing economic progress for their members and for society. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion and trust on member loyalty to credit unions (CU) in Surabaya. The population in this study were members of the Credit Union Tirtadana in Surabaya. A sample of 75 respondents, data collection using a questionnaire distributed to members of the Tirtadana Credit Union (CU) in Surabaya, in this study the technique used is purposive sampling technique. Based on data processing using SPSS version 20 is as follows, the validity test carried out by all statement items is said to be valid where $r_{count} > r_{table}$ (0.2272) and in the reliability test the Cronbach alpha value on all variables > 0.60 and the value The coefficient of determination R square is 0.559 where the adjusted R square value is 0.540 which means that all independent variables have a sufficient contribution to the loyalty of members of the Tirtadana Credit Union in Surabaya. The normality test in the regression model fulfills the normal assumption, and the multicollinearity test has a Tolerance value > 0.1 and a VIF value < 10 . The Heteroscedasticity test concluded that all variables did not occur Heteroscedasticity. The result of the multiple linear regression test is that $Y = -2,261 + 0,403 (X1) + 0.535 (X2) + 0.300 (X3)$. The t test results obtained that Service Quality (X1) has a significant effect on member loyalty (Y) with t value $(4.159) > t_{table}$ (1.99394) significant 0.000 < 0.05 . Promotion (X2) has a significant effect on member loyalty (Y) with a value of t count $4.028 > t_{table}$ (1.99394), significant 0.000 < 0.05 . Trust (X3) has a significant effect on member loyalty (Y) with t value $3.863 > t_{table}$ (1.99394) significant 0.000 < 0.05 .

Keywords: Quality of Service, Promotion of Trust and Loyalty