

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
KOPERASI KREDIT MELANIA UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh :**

**Nama : Jhery Anugrahtha Sitepu**

**NPM : 2014610129**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Jhery Anugrahtha Sitepu  
NPM : 2014610129  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOPERASI  
KREDIT MELANIA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
ANGGOTA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Agustus 2018

**Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Romy Lorce'.

(Romy Lorce, S.T., M.T.)

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Catharina Badra Nawangpalupi'.

(Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D.)





## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jhery Anugrahtha Sitepu

NPM : 2014610129

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOPERASI KREDIT MELANIA  
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 8 Agustus 2018

Jhery Anugrahtha Sitepu  
2014610129

## ABSTRAK

Koperasi Kredit Melania merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan keuangan berjenis koperasi kredit. Pada saat ini, Koperasi Kredit Melania ingin menumbuhkan loyalitas dari anggota untuk dapat semakin berkembang dan bersaing dengan penyedia layanan keuangan lainnya. Masalah yang dihadapi adalah selama 27 tahun berdirinya, koperasi ini belum mengetahui variabel apa saja yang akan mempengaruhi loyalitas anggotanya.

Metode *Partial Least Square - Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) digunakan untuk memprediksi variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Kredit Melania. Pada tahap awal, dilakukan studi literatur untuk mendapatkan model penelitian mengenai loyalitas. Didapatkan sebuah model dengan variabel *customer satisfaction*, *customer trust*, dan *service quality* yang diduga mempengaruhi loyalitas. Setelah itu, dilakukan penyebaran kuesioner untuk menilai model telah didapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa loyalitas Koperasi Kredit Melania dipengaruhi oleh variabel *customer satisfaction* dan *service quality* dengan *R-square* sebesar 0,45. Didapatkan pula nilai *total effect* yang lebih besar pada variabel *service quality*, yang menandakan variabel tersebut lebih mempengaruhi loyalitas jika dibandingkan dengan *customer satisfaction*. Berdasarkan hasil pengolahan data dan juga hasil wawancara kepada anggota dan *manager* koperasi, diberikan beberapa usulan seperti memberikan pelayanan pada hari Sabtu, pemberian bunga pinjaman yang lebih kompetitif, pemberian notifikasi melalui SMS pada ketika setoran sudah masuk, dan peningkatan penggunaan media sosial sebagai sarana anggota untuk mendapatkan informasi seputar koperasi.

## **ABSTRACT**

*Melania Credit Union is a financial services company as a Credit Cooperatives. At the moment, Melania Credit Union wants to increase the loyalty of their members so they could improve and compete with the other financial service companies. The problem is after 27 years of establishment, the cooperatives doesn't know yet what are the variables that could affect the loyalty of their members.*

*Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) method is used to predict the variable affecting the loyalty of Melania Credit Union's members. In the early stages, a literature study was conducted to obtain a research model of loyalty. A model with customer satisfaction, customer trust, and service quality affecting customer loyalty was founded from the literature study. After that, questionnaires were distributed to evaluate the obtained model.*

*Based on the research, the loyalty of Melania Credit Union's members is affected by customer satisfaction and service quality with R-square value of 0,45. Also, a greater total effect value was obtained on service quality, which indicates that this variable affect loyalty more than customer satisfaction. Based on the result of data processing and interview with the cooperative's members and manager, several proposals were given such as providing services on Saturday, giving more competitive loan interest, SMS notifications for entered deposits, and improving the use of social media as a facility for members to get information about the cooperatives.*



## **ABSTRACT**

*Melania Credit Union is a financial services company as a Credit Cooperatives. At the moment, Melania Credit Union wants to increase the loyalty of their members so they could improve and compete with the other financial service companies. The problem is after 27 years of establishment, the cooperatives doesn't know yet what are the variables that could affect the loyalty of their members.*

*Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) method is used to predict the variable affecting the loyalty of Melania Credit Union's members. In the early stages, a literature study was conducted to obtain a research model of loyalty. A model with customer satisfaction, customer trust, and service quality affecting customer loyalty was founded from the literature study. After that, questionnaires were distributed to evaluate the obtained model.*

*Based on the questionnaire results, the loyalty of Melania Credit Union's members is affected by customer satisfaction and service quality with R-square value of 0,45. Also, a greater total effect value was obtained on service quality, which indicates that this variable affect loyalty more than customer satisfaction. Based on the result of data processing and interview with the cooperative's members and manager, several proposals were given such as providing services on Saturday, giving more competitive loan interest, SMS notifications for entered deposits, and improving the use of social media as a facility for members to get information about the cooperatives.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan perlindungan-Nya skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Koperasi Kredit Melania untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan dan penulisan skripsi ini.

1. Ibu Catharina Badara Nawangpalupi, Ph. D. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan masukan, saran, pengertian, arahan, serta semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.
2. Bapak Y.M Kinley Aritonang, Ph.D selaku dosen penguji sidang proposal dan sidang skripsi, Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M. T. selaku dosen penguji sidang skripsi, dan Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang proposal atas saran dan masukan yang diberikan terkait penyusunan skripsi ini.
3. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan secara moral maupun material, nasihat, dan perhatian kepada penulis.
4. Adik-adik penulis, atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.
6. Sanny Martiani, S. T., atas segala semangat dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan di Teknik Industri UNPAR.
7. Seluruh teman-teman terdekat penulis, terutama Kelas C atas kebersamaan, dukungan, dan canda tawa selama perkuliahan di Teknik Industri UNPAR.

8. Eduplex Team: Sanny, Khalif, dan Aldy atas dukungan, semangat, dan kebersamaannya selama berjuang menyelesaikan skripsi masing-masing di tempat tersebut.
9. Masyarakat Teknik Industri UNPAR terutama mahasiswa angkatan 2014 atas kebersamaannya selama masa perkuliahan.
10. Bapak William Setiadi selaku Manager Koperasi Kredit Melania atas kesempatan, izin, dan masukan yang diberikan selama dilakukannya penelitian.
11. Pihak-pihak lain yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan atau kesalahan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis berharap atas adanya kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis di kemudian hari. Penulis juga berharap agar laporan ini dapat berguna bagi pembaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 20 Juli 2018

Jhery Anugrahtha Sitepu



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

II.1 Layanan.....	II-1
II.2 Karakteristik Layanan.....	II-1
II.3 Kualitas Layanan.....	II-3
II.4 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas.....	II-4
II.5 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....	II-6
II.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	II-6
II.5.2 Skala Pengukuran.....	II-8
II.6 Model Penelitian.....	II-8
II.7 Metode Penelitian.....	II-11
II.7.1 <i>Partial Least Square – Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).....	II-11
II.7.2 Komponen Pada Metode PLS-SEM.....	II-13
II.7.3 Kelebihan dan Kekurangan Metode PLS-SEM.....	II-15

II.7.4 Ukuran Sampel Metode PLS-SEM.....	II-16
II.7.5 Perangkat Lunak Pengolah Data PLS-SEM.....	II-16
II.7.6 Parameter yang Digunakan Pada Algoritma PLS-SEM.....	II-17
II.7.7 Pengujian Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS.....	II-17

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

III.1 Tentang Perusahaan.....	III-1
III.2 Perencanaan Model Penelitian dan Penentuan Atribut Setiap Variabel .....	III-2
III.2.1 Perancangan Model Penelitian.....	III-2
III.2.2 Penentuan Atribut Setiap Variabel.....	III-7
III.3 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	III-16
III.3.1 Penyusunan Kuesioner.....	III-17
III.3.2 Penyebaran Kuesioner.....	III-17
III.4 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	III-18
III.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	III-18
III.4.2 Rekapitulasi Data Responden.....	III-19
III.5 Model Layanan PLS-SEM Sesuai Model Penelitian.....	III-22
III.5.1 Penggambaran Model pada SmartPLS.....	III-22
III.5.2 Evaluasi Model.....	III-24
III.5.3 <i>Bootstrapping</i> .....	III-31
III.5.4 Modifikasi Model Penelitian.....	III-33
III.6 Model Hasil Modifikasi 1.....	III-33
III.6.1 Penggambaran Model Hasil Modifikasi 1 pada SmartPLS.....	III-34
III.6.2 Evaluasi Model Hasil Modifikasi 1.....	III-35
III.6.3 <i>Bootstrapping</i> Model Hasil Modifikasi 1.....	III-41
III.7 Model Hasil Modifikasi 2.....	III-42
III.7.1 Penggambaran Model Hasil Modifikasi 2 pada SmartPLS.....	III-42
III.7.2 Evaluasi Model Hasil Modifikasi 2.....	III-43
III.7.3 <i>Bootstrapping</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-49
III.8 Pemilihan Model Terbaik.....	III-51
III.9 Penilaian Performansi Atribut.....	III-52

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

IV.1 Analisis Model Pengukuran.....	IV-1
IV.2 Analisis Model Hasil Modifikasi 1.....	IV-2

IV.3 Analisis Model Hasil Modifikasi 2.....	IV-4
IV.4 Analisis Pemilihan Model Terbaik.....	IV-7
IV.5 Usulan Perbaikan.....	IV-8

#### **BAB V KESIMPULAN SARAN**

IV.1 Kesimpulan .....	V-1
IV.2 Saran .....	V-2

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**





## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	II-5
Tabel II.2	Rekomendasi <i>Sample Size</i> Berdasarkan Jumlah Anak Panah.....	II-16
Tabel III.1	Rekapitulasi Variabel pada Model Hasil Studi Literatur (sebelum analisis).....	III-3
Tabel III.2	Rekapitulasi Variabel pada Model Hasil Studi Literatur (setelah analisis).....	III-5
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Hasil Studi Literatur.....	III-8
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Hasil Penyesuaian.....	III-13
Tabel III.5	Rekapitulasi Hasil Cronbach's <i>Alpha</i> .....	III-24
Tabel III.6	Rekapitulasi Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	III-25
Tabel III.7	Rekapitulasi Perbandingan Nilai <i>Outer Loading</i> .....	III-25
Tabel III.8	Rekapitulasi Hasil AVE.....	III-27
Tabel III.9	Rekapitulasi Hasil HTMT.....	III-29
Tabel III.10	Rekapitulasi Hasil Pengujian Model.....	III-29
Tabel III.11	Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	III-31
Tabel III.12	Rekapitulasi Perbandingan Nilai T Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	III-31
Tabel III.13	Rekapitulasi Perbandingan Nilai T Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	III-32
Tabel III.14	Rekapitulasi Hasil Cronbach's <i>Alpha</i> Model Hasil Modifikasi 1.....	III-35
Tabel III.15	Rekapitulasi Hasil <i>Composite Reliability</i> Hasil Modifikasi 1....	III-36
Tabel III.16	Rekapitulasi Perbandingan Nilai <i>Outer Loading</i> Model Hasil Modifikasi 1.....	III-36
Tabel III.17	Rekapitulasi Hasil AVE Model Hasil Modifikasi 1.....	III-37
Tabel III.18	Rekapitulasi Hasil HTMT Model Hasil Modifikasi 1.....	III-39
Tabel III.19	Rekapitulasi Hasil Pengujian Model Hasil Modifikasi 1.....	III-39
Tabel III.20	Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> Model Hasil Modifikasi 1.....	III-40
Tabel III.21	Rekapitulasi Perbandingan Nilai T Model Hasil Modifikasi 1..	III-40
Tabel III.22	Rekapitulasi Perbandingan P-value Model Hasil Modifikasi 1.....	III-42

Tabel III.23	Rekapitulasi Hasil Cronbach's <i>Alpha</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-44
Tabel III.24	Rekapitulasi Hasil <i>Composite Reliability</i> Hasil Modifikasi 2....	III-44
Tabel III.25	Rekapitulasi Perbandingan Nilai <i>Outer Loading</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-45
Tabel III.26	Rekapitulasi Hasil AVE Model Hasil Modifikasi 2.....	III-46
Tabel III.27	Rekapitulasi Hasil HTMT Model Hasil Modifikasi 2.....	III-48
Tabel III.28	Rekapitulasi Hasil Pengujian Model Hasil Modifikasi 2.....	III-48
Tabel III.29	Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-49
Tabel III.30	Rekapitulasi Perbandingan Nilai T Model Hasil Modifikasi 2..	III-50
Tabel III.31	Rekapitulasi Perbandingan P- <i>value</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-50
Tabel III.32	Pemilihan Model Terbaik.....	III-51
Tabel III.33	Penilaian Performansi Atribut.....	III-52
Tabel III.34	Hasil Perhitungan <i>Total Effects</i> .....	III-53
Tabel IV.1	Rekapitulasi Atribut dengan Performansi di Bawah Rata-Rata.....	IV-8
Tabel IV.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara Lanjutan.....	IV-9
Tabel IV.3	Rekapitulasi Saran Hasil Kuesioner.....	IV-10
Tabel IV.4	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pertumbuhan PDB per Lapangan Usaha.....	I-2
Gambar I.2	Beberapa Produk dan Layanan Koperasi Kredit Melania.....	I-3
Gambar I.3	Metodologi Penelitian.....	I-9
Gambar II.1	Model Penelitian Bakti dan Sumaedi.....	II-9
Gambar II.2	Model Penelitian Giovanis et al.....	II-9
Gambar II.3	Model Penelitian Beli dan Eisingerich.....	II-10
Gambar II.4	Model Penelitian Coelho dan Henseler.....	II-11
Gambar II.5	Perbedaan Konstruk Reflektif dan Formatif .....	II-13
Gambar II.6	Model Pengukuran dan Model Struktural .....	II-14
Gambar II.7	Cara Kerja <i>Bootstrapping</i> .....	II-20
Gambar III.1	Model Penelitian.....	III-6
Gambar III.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Menggunakan SPSS.....	III-19
Gambar III.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Menggunakan SPSS.....	III-19
Gambar III.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	III-20
Gambar III.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	III-20
Gambar III.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	III-21
Gambar III.7	Pengelompokan Responden Berdasarkan Tahun Bergabung.....	III-22
Gambar III.8	Model Penelitian pada SmartPLS.....	III-23
Gambar III.9	Rekapitulasi Nilai <i>Cross Loading</i> .....	III-28
Gambar III.10	Model Penelitian Hasil Modifikasi 1.....	III-34
Gambar III.11	Rekapitulasi Nilai <i>Cross Loading</i> Model Hasil Modifikasi 1.....	III-38
Gambar III.12	Model Penelitian Hasil Modifikasi 2.....	III-43
Gambar III.13	Rekapitulasi Nilai <i>Cross Loading</i> Model Hasil Modifikasi 2.....	III-47

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL KUESIONER AWAL.....	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN .....	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI DATA HASIL KUESIONER.....	C-1





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini dibahas mengenai pendahuluan dari penelitian. Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman globalisasi ini, setiap negara di dunia termasuk Indonesia berusaha untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan perekonomiannya. Terdapat berbagai sektor industri yang dijalankan di dunia ini, salah satunya merupakan sektor layanan keuangan. Kontribusi sektor layanan keuangan terus meningkat bagi perekonomian, bahkan dalam tiga tahun terakhir porsi industri layanan keuangan terus meningkat (Sulistiyono, 2017). Maka dari itu, sektor layanan merupakan salah satu sektor perekonomian yang cukup penting dan patut didukung pertumbuhannya, baik oleh negara maupun masyarakat.

Pendapat Sulistiyono pun dikuatkan dengan data yang terdapat di Laporan Perekonomian Indonesia tahun 2016 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia. Data yang dimaksud merupakan data pertumbuhan *Product Domestic Bruto* (PDB) Indonesia per lapangan usaha, yang terdapat pada Gambar I.1. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa walaupun pada tahun 2014 terdapat penurunan pertumbuhan, tetapi pada tahun-tahun selanjutnya pertumbuhan PDB pada lapangan usaha Layanan Keuangan selalu mengalami kenaikan.

Sektor layanan keuangan sendiri terbagi lagi menjadi beberapa jenis usaha. Salah satunya jenis usaha dari sektor layanan keuangan tersebut adalah koperasi. Menurut UU No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, dalam bab I pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.

Lapangan Usaha	2013	2014	2015*	2016**				Total
				I	II	III	IV	
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	4,20	4,24	3,77	1,47	3,44	3,03	5,31	3,25
Pertambangan dan Penggalian	2,53	0,43	-3,42	1,20	1,15	0,29	1,60	1,06
Industri Pengolahan	4,37	4,64	4,33	4,68	4,63	4,52	3,36	4,29
Pengadaan Listrik	5,23	5,90	0,90	7,50	6,24	4,88	3,14	5,39
Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	3,32	5,24	7,07	5,39	4,12	2,36	2,66	3,60
Konstruksi	6,11	6,97	6,36	6,76	5,12	4,95	4,21	5,22
Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Motor	4,81	5,18	2,59	4,15	4,10	3,59	3,90	3,93
Transportasi dan Pergudangan	6,97	7,36	6,68	7,90	6,91	8,26	7,85	7,74
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	6,80	5,77	4,31	5,68	4,96	4,68	4,47	4,94
Informasi dan Komunikasi	10,39	10,12	9,69	7,58	9,33	8,95	9,57	8,87
<b>Jasa Keuangan</b>	<b>8,76</b>	<b>4,68</b>	<b>8,59</b>	<b>9,32</b>	<b>13,59</b>	<b>9,04</b>	<b>4,18</b>	<b>8,90</b>
Real Estate	6,54	5,00	4,11	4,87	4,76	3,97	3,65	4,30
Jasa Perusahaan	7,91	9,81	7,69	8,14	7,57	6,95	6,83	7,36
Adm. Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	2,56	2,38	4,63	4,64	4,43	3,80	0,27	3,19
Jasa Pendidikan	7,44	5,47	7,33	5,35	5,14	1,95	3,12	3,84
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Lainnya	7,96	7,96	6,68	6,49	5,05	4,49	4,10	5,00
Jasa Lainnya	6,40	8,93	8,08	7,91	7,88	7,71	7,69	7,80
Pajak Dikurangi Subsidi Atas Produk	21,80	5,08	32,24	11,84	13,35	22,44	26,74	19,31
<b>Produk Domestik Bruto</b>	<b>5,56</b>	<b>5,01</b>	<b>4,88</b>	<b>4,92</b>	<b>5,18</b>	<b>5,01</b>	<b>4,94</b>	<b>5,02</b>

\*Angka Sementara      \*\*Angka Sangat Sementara  
Sumber: BPS

Gambar I.1 Pertumbuhan PDB per Lapangan Usaha  
(Sumber: Laporan Perekonomian Indonesia, 2016)

UU No. 25 Tahun 1992 pasal 16 menjelaskan bahwa terdapat beberapa jenis koperasi. Penentuan jenis koperasi ini didasari oleh kesamaan aktivitas, kepentingan, dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Salah satu jenis koperasi menurut dasar tersebut adalah koperasi simpan pinjam. Menurut Suyanto dan Nurhadi (2003), koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan kegiatan kredit berbunga rendah. Koperasi simpan pinjam bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya dengan cara pemberian kredit pinjaman yang dapat digunakan sebagai modal usaha, tetapi dengan bunga yang rendah.

Seperti halnya lembaga perbankan, koperasi simpan pinjam juga berfungsi untuk menghimpun dana dari anggota dan kemudian menyalurkannya kembali kepada anggota. Perbedaan yang paling mendasar antara koperasi simpan pinjam dan lembaga perbankan terletak pada tujuan dari kegiatan operasionalnya. Pada koperasi simpan pinjam, pemberian pinjaman bertujuan untuk kesejahteraan anggotanya (*service oriented*), sedangkan lembaga perbankan mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya (*profit oriented*) (Susanti & Venusita, 2015).

Koperasi Kredit Melania merupakan sebuah Koperasi Kredit yang didirikan pada tanggal 12 Juli 1991. Pada saat ini, Koperasi Kredit Melania telah

memiliki empat kantor cabang yang tersebar di beberapa daerah di Kota dan Kabupaten Bandung. Tiga dari empat kantor cabang tersebut berstatus milik Koperasi Kredit Melania, sedangkan satu kantor lainnya berstatus sewa.



Gambar 1.2 Beberapa Produk dan Layanan Koperasi Kredit Melania  
(Sumber: <https://www.melaniacu.com/>, 2 Maret 2018)

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa Koperasi Kredit Melania memiliki beberapa produk dan layanan. Produk dan layanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit Melania disesuaikan dengan berbagai kebutuhan anggotanya, sehingga anggota dapat memilih untuk menggunakan layanan yang paling sesuai. Sebagai contoh, TAPERMA (buku berwarna hijau) merupakan layanan tabungan yang diperuntukkan bagi anggota yang berencana untuk membeli ataupun membangun rumah. Setiap layanan memberikan keuntungan yang berbeda-beda, sesuai dengan tujuan layanan tersebut.

Koperasi yang sudah berumur hampir 27 tahun ini merupakan primer Anggota Pusat Koperasi Kredit Jawa Barat (Puskopdit Jabar) yang memiliki predikat Aset Terbesar hingga lebih dari lima tahun. Berbagai prestasi lain pun pernah dicapai, seperti penghargaan Koperasi Skala Besar Nasional tahun 2017, dan Koperasi Berprestasi Tahun 2014 Jenis Simpan Pinjam. Kedua penghargaan tersebut langsung diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Prestasi ini dicapai karena Koperasi Kredit Melania berpegang teguh pada Nilai Intinya, yaitu sikap, keberanian, visioner, pengorbanan, integritas, dan kejujuran. Tata nilai ini diterapkan oleh Koperasi Kredit Melania untuk mewujudkan visinya, yaitu "Terwujudnya lembaga layanan keuangan dalam Gerakan Koperasi Kredit Indonesia (GKKI) yang profesional, terbesar, tersehat,

teraman, terpercaya, dan mandiri serta berkomitmen terhadap pemberdayaan masyarakat”. Koperasi Kredit Melania juga memiliki empat misi untuk mewujudkan visinya, yaitu menciptakan anggota yang mandiri, menciptakan manajemen profesional yang berkesinambungan, memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang layanan keuangan, serta bersinergi dengan Pusat Koperasi Kredit Jawa Barat (Puskopdit Jabar).

Meskipun Koperasi Kredit Melania telah meraih banyak prestasi, koperasi ini tetap harus meningkatkan daya saingnya, karena persaingan di era globalisasi akan semakin ketat. Koperasi Kredit Melania tidak hanya bersaing dengan sesama koperasi, namun juga memiliki tantangan besar untuk menghapus pandangan masyarakat tentang koperasi. Koperasi masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat Indonesia. Masyarakat lebih suka menabung ataupun melakukan pinjaman uang ke perusahaan perbankan yang lebih ternama dari koperasi. Hal ini tentu mempersulit koperasi untuk terus berkembang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Manager* Koperasi Kredit Melania, pengalaman dan citra buruk korporasi berbentuk koperasi menjadi tantangan utama yang harus dihadapi oleh seluruh koperasi, khususnya Koperasi Kredit Melania. Banyaknya kasus mengenai koperasi lain yang bermasalah dengan anggotanya diduga menjadi salah satu penyebab koperasi hanya dipandang sebelah mata oleh masyarakat.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dikatakan bahwa pada saat ini masyarakat masih memandang koperasi dengan sebelah mata. Melalui wawancara langsung yang juga dilakukan dengan *manager*, Koperasi Kredit Melania berusaha meningkatkan daya saingnya sekaligus menghilangkan pandangan masyarakat tersebut dengan cara terus memperbaiki diri dari tahun ke tahun.

Penelitian awal dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner mengenai pandangan masyarakat terhadap koperasi. Beberapa pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apa persepsi pertama Anda tentang koperasi sebagai Lembaga Keuangan?

2. Apakah Anda tertarik untuk bergabung dengan koperasi?
3. Berdasarkan jawaban pada pertanyaan nomor 2, apa alasan anda?
4. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar Anda tertarik untuk menjadi anggota koperasi? (hanya diajukan jika responden menjawab “tidak” pada pertanyaan nomor 2).

Berdasarkan hasil tanggapan yang didapatkan dari 39 responden yang dapat dilihat pada Lampiran A didapatkan hasil bahwa sebesar 67% responden tidak tertarik untuk bergabung dengan koperasi. Persepsi pertama tentang koperasi sebagai Lembaga Keuangan pun menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurang memahami Koperasi sebagai Lembaga Keuangan. Responden yang menjawab tidak tertarik untuk bergabung dengan koperasi pun beralasan bahwa mereka tidak tertarik terhadap koperasi dan cenderung memilih bank sebagai Lembaga Keuangan mereka.

Hasil yang didapatkan tadi menunjukkan bahwa masyarakat masih memandang koperasi dengan sebelah mata. Koperasi bukanlah pilihan utama bagi masyarakat jika sedang membutuhkan Lembaga Keuangan dengan alasan sudah ada bank yang lebih menarik dan sudah lebih dikenal. Padahal pada kenyataannya, koperasi merupakan perusahaan yang *service oriented*, yang lebih mementingkan kepuasan pelanggannya dibandingkan profit. Jika tujuan ini tercapai, seharusnya anggota koperasi akan lebih merasa puas jika dibandingkan dengan bank.

Berdasarkan hasil kuesioner juga didapatkan opini bahwa beberapa masyarakat tidak tertarik untuk bergabung dengan koperasi karena koperasi tidak memberikan *value* lebih jika dibandingkan dengan bank. Koperasi juga dinilai harus meningkatkan kualitasnya agar lebih dikenal oleh masyarakat.

Keluhan ini ternyata juga diterima oleh pihak Koperasi Kredit Melania. Berbagai upaya telah dilakukan oleh koperasi ini untuk terus berupaya meningkatkan kualitasnya, contohnya adalah dengan mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Dengan diadakannya RAT, perusahaan dapat membahas program kerja yang telah direncanakan kepada anggota. Selain itu, Koperasi Kredit Melania juga mengadakan berbagai pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah agar anggota Koperasi Kredit Melania dapat tumbuh dan berkembang, sesuai slogan yang dimilikinya yaitu “*Tumbuh berkembang bersama anggota.*”

Pihak Koperasi Kredit Melania berfokus untuk memberikan pelayanan layanan terbaik untuk dapat memberikan kepuasan kepada anggota dan membuktikan kualitasnya kepada masyarakat. Anggota yang puas akan menjadi loyal pada Koperasi Kredit Melania. Loyalitas dan pandangan baik dari masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan yang berkelanjutan, baik dari anggota maupun masyarakat yang belum menjadi anggota. Dengan menumbuhkan loyalitas anggotanya, diharapkan Koperasi Kredit Melania akan dapat semakin berkembang dan bersaing dengan koperasi lainnya, bahkan dengan perusahaan perbankan.

Kendala yang dialami adalah selama ini pihak Koperasi Kredit Melania hanya berfokus pada pengembangan layanan yang mereka berikan, tanpa mengetahui apakah usaha yang mereka lakukan akan berdampak pada loyalitas anggotanya. Selama 27 tahun berdirinya koperasi ini, penelitian mengenai hal tersebut belum pernah dilakukan. Akibatnya adalah perusahaan hanya berusaha memperbaiki kualitas layanannya tanpa mengetahui apakah hal yang dilakukan tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanannya (dan kemudian loyalitas dari anggota) atau tidak. Pihak Koperasi Kredit Melania harus mengetahui variabel apa saja yang sebenarnya berperan dalam menentukan loyalitas anggotanya, lalu kemudian lebih berfokus untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan dari variabel tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas dari Koperasi Kredit Melania. Variabel-variabel ini nantinya akan dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan usulan perbaikan, sehingga diharapkan akan membantu meningkatkan kualitas layanan perusahaan dan akhirnya berdampak pada loyalitas dari anggota Koperasi Kredit Melania sendiri.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja variabel yang mempengaruhi loyalitas dari anggota Koperasi Kredit Melania?
2. Apa usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk dapat meningkatkan loyalitas anggota Koperasi Kredit Melania?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Terdapat beberapa batasan masalah dan asumsi yang digunakan selama melakukan penelitian. Pembatasan masalah ini digunakan agar masalah yang diteliti tidak dalam ruang lingkup yang terlalu luas, sehingga dapat lebih terfokus dan dikaji lebih mendalam. Beberapa batasan masalah yang digunakan yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Kantor Cabang Koperasi Kredit Melania cabang Sukaluyu yang terletak di Jl. Batik Rengganis No. 2 Sukaluyu, Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123.
2. Subjek penelitian (responden) adalah anggota Koperasi Kredit Melania.
3. Usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.
4. Usulan yang diberikan tidak memperhitungkan faktor biaya.

Adapun asumsi yang digunakan selama penelitian adalah selama penelitian berlangsung, tidak terdapat perubahan kualitas layanan ataupun kebijakan yang mempengaruhi layanan secara signifikan pada Koperasi Kredit Melania.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan Koperasi Kredit Melania dan menilai hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas anggota.
2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat diterapkan oleh Koperasi Kredit Melania agar dapat meningkatkan kualitas layanan pelayanan dan meningkatkan loyalitas anggota.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diberikan dengan dilakukannya penelitian ini. Manfaat-manfaat tersebut dibagi menjadi tiga bagian menurut subjek yang akan menerima manfaat tersebut.

1. Bagi Perusahaan (Koperasi Kredit Melania).  
Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat menerapkan usulan perbaikan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan layanan yang diberikan kepada konsumen dapat meningkat. Dengan meningkatnya



kualitas pelayanan layanan tersebut, diharapkan juga kepuasan dan loyalitas anggota akan meningkat.

2. Bagi Universitas Katolik Parahyangan.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan juga melengkapi koleksi penelitian yang dimiliki oleh Universitas Katolik Parahyangan.

3. Bagi Penulis.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan usulan yang tepat untuk meningkatkan loyalitas anggota dari Koperasi Kredit Melania.

4. Bagi Pembaca.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai peningkatan loyalitas pada perusahaan berbentuk koperasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Tahapan-tahapan ini biasa disebut dengan metodologi penelitian. Metodologi penelitian tersebut direpresentasikan dalam bentuk *flow chart*. *Flow chart* yang dimaksud dapat dilihat pada Gambar 6.

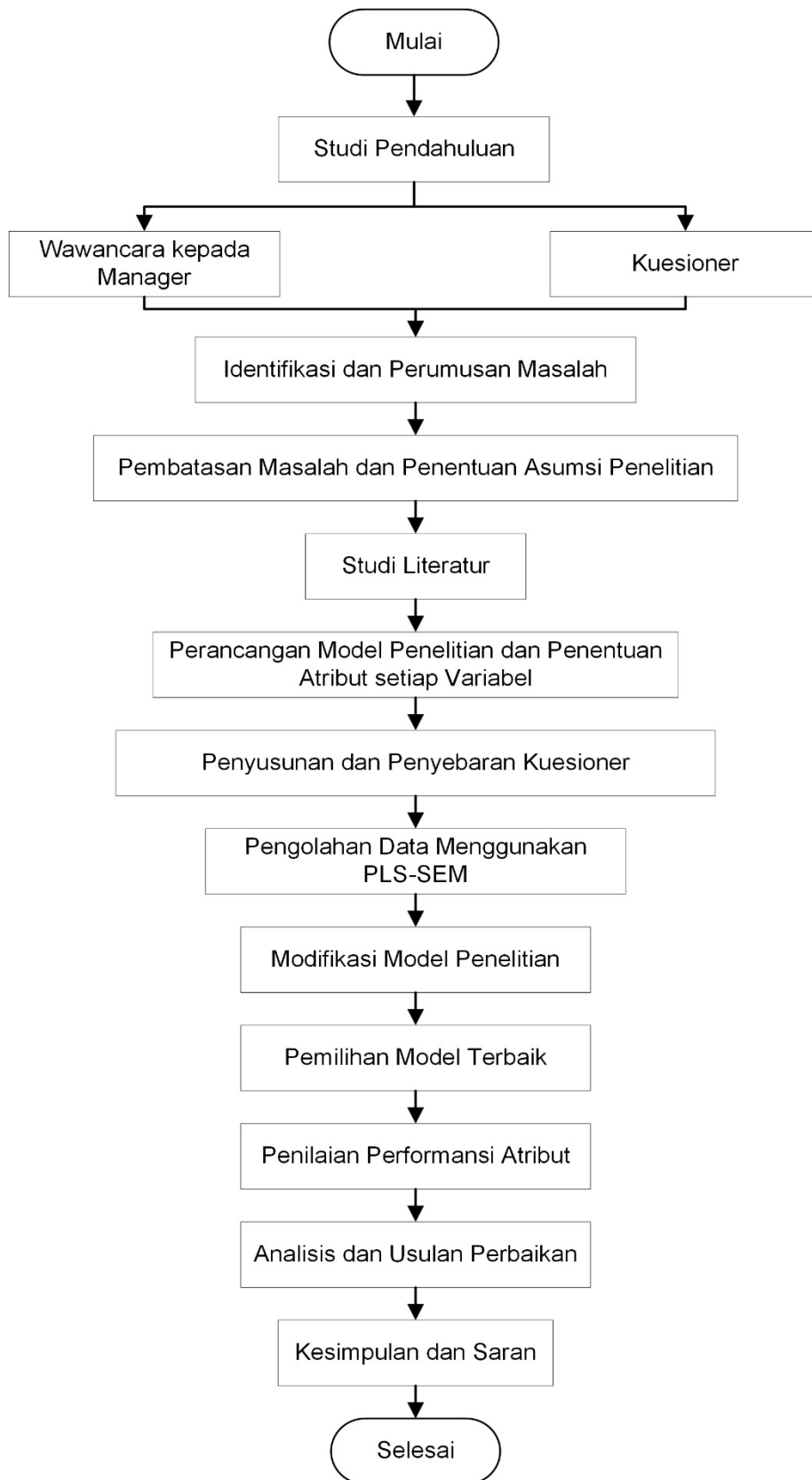
1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk memahami apa itu koperasi, hal-hal penting yang terkait dengan Koperasi Kredit Melania, dan juga pendapat masyarakat mengenai koperasi saat ini. Studi pendahuluan membantu memberikan gambaran tentang penelitian yang dilakukan. Studi pendahuluan dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara kepada *manager* Koperasi Kredit Melania dan menyebar kuesioner mengenai koperasi kepada masyarakat.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan perumusan masalah dilakukan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian. Selain itu, perumusan masalah juga dilakukan untuk menyamakan persepsi antara peneliti dan

pembaca, agar nantinya pembaca dapat mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

3. **Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, sehingga permasalahan yang akan diteliti dapat lebih terfokus sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. **Studi Literatur**

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan landasan teori, metode, maupun informasi lain yang terkait dengan penelitian yang dapat digunakan selama penelitian berlangsung. Studi literatur didapatkan dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, dan artikel.
5. **Perancangan Model Penelitian dan Penentuan Atribut Setiap Variabel**

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, didapatkan model dan variabel yang digunakan pada penelitian. Variabel tersebut kemudian akan digambarkan pada konstruk yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan, yang juga didapatkan dari studi literatur dan studi pendahuluan. Setelah itu, ditentukan juga atribut untuk setiap variabel.
6. **Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner**

Setelah didapatkan model penelitian, disusun kuesioner yang sesuai dengan atribut-atribut pada variabel. Setelah kuesioner selesai disusun, kuesioner tersebut disebar kepada responden.
7. **Pengolahan Data Menggunakan PLS-SEM**

Data yang telah lolos uji validitas selanjutnya diolah menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* smartPLS. Hasil dari pengolahan data akan digunakan lebih lanjut untuk tahap selanjutnya, yaitu tahap modifikasi model penelitian.
8. **Modifikasi Model Penelitian**

Model awal yang telah diolah memiliki kekurangan. Berdasarkan kekurangan tersebut, dilakukan modifikasi pada model agar didapatkan model yang lebih baik.
9. **Pemilihan Model Terbaik**

Setelah model dimodifikasi, dilakukan pemilihan model terbaik dengan melihat hasil pengujian yang dilakukan pada tiap model hasil modifikasi.

Model dengan hasil pengujian terbaik akan digunakan untuk tahapan selanjutnya.

10. Penilaian Performansi Atribut

Setelah didapatkan model yang terbaik, atribut pada model tersebut dinilai performansinya. Penilaian performansi dilakukan berdasarkan penilaian responden pada hasil kuesioner yang telah didapatkan sebelumnya.

11. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini, hasil pengujian model dianalisis lebih lanjut. Selain itu dilakukan juga penentuan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dapat diterapkan agar Koperasi Kredit Melania dapat meningkatkan loyalitas anggotanya.

12. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran berisi jawaban dari tujuan dilakukannya penelitian, dan juga saran yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait dengan penelitian yang dilakukan.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini mencakup lima bab, yaitu bab pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjelasan dari kelima bab tersebut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini dibahas mengenai pendahuluan dari penelitian. Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang diperlukan untuk mendukung kegiatan pengolahan data, analisis dari hasil yang didapatkan dari penelitian, serta pemberian usulan yang dapat diterapkan. Teori-teori yang

terdapat pada bab ini didapatkan melalui studi pustaka dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, dan artikel.

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini dibahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data dari penelitian yang dilakukan. Pengumpulan dan pengolahan data yang dimaksud dimulai dari pemberian gambaran singkat mengenai perusahaan, perancangan model penelitian dan penentuan atribut penelitian, penyusunan kuesioner, rekapitulasi hasil kuesioner, dan pengolahan data menggunakan metode PLS.

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini dibahas mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisis dilakukan terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dibuat usulan perbaikan yang dapat diterapkan oleh Koperasi Kredit Melania agar dapat meningkatkan loyalitas anggotanya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah penelitian dilakukan. Kesimpulan ini akan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan pada awal penelitian. Selain itu, dibahas juga mengenai saran yang dapat diberikan kepada Koperasi Kredit Melania dan juga untuk penelitian selanjutnya.