

**PENGARUH PELAYANAN DAN KOHESIVITAS TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS MUAMALAH
BERKAH SEJAHTERA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

NILA NUR FITRIANI

NIM : G04214025



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
SURABAYA**

2018

**PENGARUH PELAYANAN DAN KOHESIVITAS TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS MUAMALAH BERKAH
SEJAHTERA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu
Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

NILA NUR FITRIANI

NIM : G04214025

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah
SURABAYA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Nila Nur Fitriani

NIM : G04214025

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 15 Februari 2018

Saya yang menyatakan,



Nila Nur Fitriani

NIM. G04214025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Nila Nur Fitriani NIM. G04214025 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 15 Februari 2018

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'D' and 'T' intertwined.

Deasy Tantriana, M.M.
NIP. 19831228201101200

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Nila Nur Fitriani NIM. G04214025 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 11 April 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I,



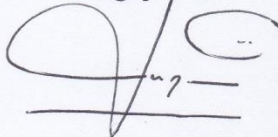
Deasy Tantriana, M.M
NIP. 198312282011012009

Penguji II,



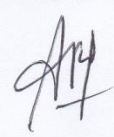
Dr. Ir. Muhammad Ahsan, MM
NIP. 196806212007011030

Penguji III,



Ummiy Fauziyah Laili, M.Si
NIP. 198306062011012012

Penguji IV,



Aris Fanani, M.Kom
NIP. 198701272014031002

Surabaya, 11 April 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Dekan,



Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph. D
NIP. 197402091998031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NILA NUR FITRIANI
NIM : G04214025
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : nilanurfitriani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PELAYANAN DAN KOHESIVITAS TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA

PADA KSPPS MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 April 2018

Penulis

(NILA NUR FITRIANI)
nama terang dan tanda tangan

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan.....	11
b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	15
c. Dimensi-dimensi Pelayanan	16
d. Hubungan Pelayanan dengan Loyalitas Anggota .	17
e. Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	18
2. Kohesivitas	19
a. Pengertian Kohesivitas	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Islam mulai terlihat perkembangannya seiring berjalannya waktu. Banyak lembaga-lembaga di zaman sekarang ini berlabelkan tentang Islam. Tidak hanya di Perbankan saja yang mulai banyak merambah pada prinsip Syariah, tetapi Lembaga Keuangan Syariah non Bank juga mulai banyak diminati seperti Asuransi Syariah, Koperasi Syariah, dan Pegadaian Syariah.

Dengan perkembangan Lembaga Keuangan Syariah non Bank ini diharapkan bisa bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan Konvensional yang lainnya. Dalam kegiatan bisnis ekonomi persaingan sangat umum terjadi antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional. Persaingan ini memaksa lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional untuk tetap terus berinovasi agar dapat bersaing dan berkembang dengan pesat.

Tidak terkecuali pada koperasi syariah. Perkembangan koperasi syariah pada saat ini sudah semakin banyak yang meminati. Seperti yang diketahui sebelumnya sebuah kegiatan usaha simpan pinjam yang sistem kerjanya hampir sama dengan koperasi pada umumnya yakni berbasis pada anggota dan sifatnya kekeluargaan. Hanya saja pada koperasi syariah tidak menerapkan sistem bunga/riba melainkan bagi hasil/margin. Sehingga

Saat ini Koperasi Syariah berganti nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Sebagaimana terdapat pada Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Nomor 16/Per/M.KUKM/XI/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi yang menjelaskan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf.¹

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dibagi menjadi dua yakni primer dan sekunder. KSPPS primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang seorang yang bergerak dalam usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah. KSPPS sekunder adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan KSPPS yang bergerak dalam usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah

Karakteristik utama yang terdapat pada koperasi syariah ialah bahwa anggota memiliki peran ganda (*the dual identity of the member*), yakni anggota sebagai pemilik dan anggota pula sebagai pengguna (*user own oriented*). Oleh karenanya tugas pokok badan usaha koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota dalam rangka memajukan

¹ UU Peraturan Menteri Koperasi. Nomor 16/Per/M/KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi Pasal 1, 5.

Selain dari segi pelayanan yang diberikan sesuai dengan proporsinya, keberhasilan suatu koperasi syariah bisa tergantung pada diri anggotanya sendiri. Menurut festinger, schater, dan back menjelaskan bahwa keinginan setiap anggota untuk mempertahankan keanggotaan mereka dalam kelompok, yang didukung oleh sejumlah kekuatan independen, tetapi banyak yang lebih berfokus pada ketertarikan antar anggota, hal ini disebut dengan kohesivitas.

Kohesi pada suatu organisasi/koperasi memiliki adanya kesadaran diri pada diri anggota bahwa dia merupakan bagian dari kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang dilakukan oleh seorang anggota kelompok akan dihayati sebagai perbuatan dari dan untuk kelompok itu sendiri. Toleransi yang tinggi juga dapat memunculkan kerjasama yang erat pada hubungan antar individu dalam suatu kelompok.

Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) akhir-akhir ini semakin banyak dibicarakan dan diteliti sebagai suatu variabel yang memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap variabel lainnya. Memiliki pelanggan yang loyal merupakan suatu tujuan akhir, dari suatu perusahaan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Pelanggan yang loyal diperoleh melalui proses pemasaran mulai dari program pemuasan (*Satisfaction*), pengikatan (*bonding*) hingga adopsi (*adoption*) terhadap suatu produk. Langkah-langkah strategis yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan pelanggan yang loyal memang bukan pekerjaan yang mudah dan dilakukan melalui tahapan-tahapan dalam jangka panjang.⁵

⁵ Zulkarnain, *Entrepreneurial Marketing: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 113

Untuk saat ini masyarakat dapat menggunakan jasa di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dalam menyalurkan dana. KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya lebih membidik anggota dari kalangan menengah ke bawah. Seperti yang tercantum pada UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.⁶ Masyarakat yang ingin menambah modal usaha atau melakukan pinjaman untuk kebutuhan pribadi seperti kebutuhan sekolah atau kebutuhan mendesak lainnya dapat melakukan simpan pinjam dan melakukan pembiayaan pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

Masyarakat dari kalangan menengah ke bawah dapat melakukan pembiayaan dengan syarat telah mendaftarkan diri sebagai anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya yang telah dipilih. Pada pembiayaan tersebut anggota memilih produk akad yang sesuai dengan kebutuhan anggota itu sendiri. Beberapa produk yang terdapat pada KSPPS

[illegible]

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan dan Kohesivitas berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
2. Apakah Pelayanan dan Kohesivitas berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
3. Variabel apakah yang berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Anggota?

(4) Keramahtamahan.

Menurut Rahmayanti dalam Sopiah dan Etta Mamang Sangadji menyebutkan lima C dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen sebagai berikut:¹⁷

- 1) *Clean* (bersih), semuanya harus bersih, baik orang/penjual, produk yang dijual, tempat/toko yang di dalam maupun di luar toko.
- 2) *Careful* (perhatian), penjual harus melayani konsumen sepenuh hati. Jangan hanya bersimpati tetapi juga berempati pada konsumen.
- 3) *Charming* (mempesona/simpatik), pelayanan prima akan muncul dari penjual yang memiliki pribadi yang memesona, simpatik, dan cerdas (*charming*).
- 4) *Cheer* (gembira), penjual yang berupaya keras untuk menunjukkan sikap dan perilaku yang penuh kegembiraan, tentu akan lebih menyenangkan pembeli.
- 5) *Chummy* (akrab/bersahabat), penjual yang menunjukka sikap berperilaku dan bersahabat tentu saja akan menyenangkan dan disukai pembeli.

Dari beberapa penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi pelanggan, sehingga beberapa organisasi sering kali menggunakannya sebagai media promosi untuk menarik pelanggan. Jadi disamping menonjolkan produk (barang atau jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis juga menonjolkan layanan yang baik sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan. Petugas pelayanan juga dianjurkan menggunakan prinsip 5C yakni: (*Clean*)

¹⁷ Sopiah dan Etta Mamang Sangadji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 166.

- d. Hubungan Pelayanan dengan Loyalitas Anggota

Loyalitas anggota tercipta jika koperasi atau lembaga dapat memberikan kepuasan anggota dengan menyediakan produk yang berkualitas sesuai dengan harapan anggota yang pada akhirnya kualitas suatu pelayanan koperasi akan menciptakan loyalitas anggota. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh *Parasuraman et al* bahwa meningkatkan tingkat kualitas pelayanan akan menaikkan tingkat *perceived quality* atau kualitas yang dirasakan.²² Maksudnya, dengan meningkatkan pelayanan maka anggota akan dapat merasakan kualitas yang diberikan, kualitas tersebut bisa jadi sudah sesuai dengan yang dirasakan dan diharapkan atau bahkan kualitas tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan anggota. Dalam kualitas yang dirasakan inilah yang akan memberikan perbedaan antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh anggota.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan anggota akan membentuk loyalitas, akan tetapi juga dapat digunakan sebagai sarana promosi Koperasi. kepuasan anggota dapat diukur melalui.²³

- ²² Ibid., *Manajemen Strategik Pelayanan ...*, 16.

[illegible]

3. Memberikan komentar yang *favourable* tentang koperasi dan *servicenya*.
 4. Kurang memberikan perhatian pada produk pesaing dan kurang sensitif terhadap harga.
- c. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam Islam disampaikan dalam Surat Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 58, menyatakan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٢٤

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”²⁵

Dalam ayat diatas memerintahkan bahwa dalam menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan dalam hal memberikan amanat seseorang harus menyampaikan sesuai dengan yang diamanatkan. Dalam pelayanan, petugas yang diberikan kuasa dalam melayani pelanggan/anggota harus menyampaikan semua informasi dengan benar dan tanpa ada yang disembunyikan.

²⁴ QS. An-Nisa Ayat 58

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: CV Jaya Bakti, 2006), 128.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

26 حميد

2. Kohesivitas

Setiap individu menemukan suatu kenyamanan dengan bergabung dan berinteraksi dalam suatu kelompok organisasi. Pada kelompok tersebut akan membuat seseorang merasa bahwa dirinya diterima dan disukai. Perasaan diterima dan disukai inilah yang menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Kohesivitas yang

²⁷ Ibid., 67.

Dalam jurnal *Dicky Zulkifli dan Umar Yusuf*, mengungkapkan definisi kohesivitas menurut Carron, Brawley, dan Widmeyer bahwa: “kohesivitas kelompok sebagai proses dinamis yang terlihat melalui kecenderungan kelekatan dan kebersatuan kelompok dalam pemenuhan tujuan dan atau kepuasan kebutuhan afeksi anggota kelompok.”²⁹

Dalam jurnal *Flora Grace Putrianti*, mendefinisikan kohesivitas menurut pandangan Robbin dikatakan kohesif karena anggota-anggotanya menghabiskan banyak waktu bersama, atau kelompok

²⁹ Dicky Zulkifli dan Umar Yusuf, “ Hubungan Kohesivitas Kelompok Dengan Kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran Ekspor PT. Biofarma (Persero)”, *Jurnal Psikologi*, (2014), 10.

Selain penjelasan tersebut Friedkin dalam Alessia juga menjelaskan tentang kohesivitas kelompok yang menurutnya sebagai fenomena yang berada dalam domain sikap dan perilaku anggota kelompok, namun tidak bisa dilepaskan dari pembahasan tentang dinamika yang ada dalam kelompok itu sendiri.³¹ Dinamika kelompok dalam hal ini adalah bahwa dalam setiap kelompok, anggota kelompok melakukan interaksi sosial yang memungkinkan terjadinya hubungan saling mempengaruhi.³² Hubungan saling mempengaruhi ini ditujukan untuk mencapai kesepakatan dalam kelompok sehingga akan cenderung memperkuat kelompok.

Dari pemaparan penjelasan di atas tentang kohesivitas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kohesivitas yang semakin tinggi akan mempengaruhi seseorang untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi tersebut. Hal ini berakibat adanya rasa saling menjalin kedekatan antar anggota kelompok sehingga dapat menangkalkan ancaman dari luar.

Kelompok yang di maksud disini adalah organisasi atau perusahaan yang dinaunginya. Kelompok organisasi atau perusahaan

³¹ Alessia Anindiya Melinda, "Pengaruh Tingkat Kohesivitas Kelompok Terhadap Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Studi Pada PT. Bank Syariah "X", (Skripsi – Universitas Indonesia, Jakarta, 2012), 27.

[illegible]

Pada koperasi sendiri kohesivitas sangat dibutuhkan, karena dengan adanya kohesivitas pada diri setiap anggota akan memberikan pengaruh positif untuk tetap mempertahankan keanggotaannya di Koperasi tersebut sampai dengan pemenuhan kewajiban yang diharapkan.

Faktor untuk melihat kohesivitas. Dalam jurnal *Dicky Zulkifli*, faktor-faktor yang memengaruhi kohesivitas kelompok Menurut Wagner dan Hollenbeck terdapat, yaitu:³³

- 1) Saling berbagi tentang diri sendiri
- 2) Menyetujui tujuan yang ingin dicapai kelompok
- 3) Frekuensi terhadap interaksi
- 4) Ukuran kelompok
- 5) Penghargaan terhadap kelompok
- 6) Evaluasi yang menyenangkan
- 7) Ancaman dari luar
- 8) Isolasi.

Faktor-faktor lain yang menentukan kohesivitas kelompok, antara lain:³⁴

- 1) Perilaku normatif yang kuat ketika individu diidentifikasi ke dalam kelompok yang diikuti.

³⁴ Wiryanto, *Ilmu Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Grasindo 2004), 50. (<https://books.google.co.id/books>)

- 2) Lamanya menjadi anggota kelompok. Semakin lama seseorang menjadi anggota kelompok akan memperlihatkan sifat kooperatif dan solidaritas yang tinggi.

Dari beberapa faktor pengaruh adanya kohesivitas dapat disimpulkan bahwa kohesivitas terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kohesivitas pada diri seseorang. Keanggotaan dan peran setiap anggota menunjukkan bahwa sifat kohesivitas pada setiap organisasi sangat memengaruhi sikap anggota pada kelompoknya.

c. Dimensi-dimensi Kohesivitas

Menurut Carron, Brawley, dan Widmeyer dalam jurnal *Dicky Zulkipli*, mengemukakan ada 4 dimensi kohesivitas kelompok yakni:³⁵

- 1) *Group Integration-Task* yaitu keterpaduan anggota kelompok dari tingkat kelompok yang melakukan kesatuan individu yang meliputi aspek tugas.
- 2) *Group Integration-Sosial* yaitu keterpaduan anggota kelompok dari tingkat kelompok yang melakukan kesatuan individu meliputi aspek sosial.
- 3) *Individual Attractions to The Group-Task* yaitu ketertarikan individu masing-masing anggota pada kelompok dan melibatkan pribadinya dalam aspek tugas kelompok.

³⁵ Ibid., *Hubungan Kohesivitas Kelompok...*, *Jurnal Psikologi*, 11.

- 1) Kekuatan sosial, yang dimaksud kekuatan sosial disini adalah adanya keseluruhan dari dorongan yang dilakukan oleh kekuatan atau keinginan individu dalam kelompok untuk tetap berada dalam kelompoknya.
- 2) Kesatuan dalam kelompok, perasaan saling memiliki terhadap kelompoknya dan memiliki perasaan moral yang berhubungan dengan keanggotaannya dalam suatu kelompok.
- 3) Daya Tarik, yang dimaksud daya tarik pada kohesivitas ialah individu akan lebih tertarik melihat dari segi kelompok kerjanya sendiri dari pada melihat dari anggotanya secara spesifik.
- 4) Kerjasama Kelompok, individu memiliki keinginan yang lebih besar untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan kelompok.

Kohesivitas merupakan upaya suatu anggota untuk tetap mempertahankan keanggotaannya tersebut ke dalam sebuah organisasi atau lembaga. Menurut Gibson kohesivitas yang semakin

[illegible]

ج إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ³⁹

Dalam ayat di atas dapat disimpulkan bahwasannya Allah swt telah menciptakan manusia untuk menjadikan berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar saling kenal-mengenal satu sama lain. Pada suatu organisasi terutama di dalam Koperasi Syariah dianjurkan agar anggota yang berada dalam naungan koperasi tersebut bisa saling mengenal, saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan Koperasi. kesatuan dan persatuan antar anggota sangat dijunjung tinggi dalam sebuah koperasi. karena dengan adanya rasa persatuan dan kesatuan dalam diri anggota maka rasa kekeluargaan dalam koperasi akan semakin erat.

a. Pengertian Loyalitas Anggota

³⁹ QS. Al-Hujurat Ayat 13.

[illegible]

Menurut Oliver dalam Edi Rusandi mengajukan definisi loyalitas pelanggan/anggota sebagai yakni “suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.”⁴¹

Kotler dalam Zulkarnain menyatakan *“the long term succes of the a particular brand is not based on the number of consumer who purchase it only once, but on the number who become repeat purchase”*,⁴² yang artinya loyalitas pelanggan tidak diukur dari seberapa banyak konsumen tersebut melakukan pembelian, melainkan seberapa sering konsumen melakukan pembelian ulang, termasuk merekomendasikan orang untuk membeli.

Menurut Griffin dalam jurnal *Sandriana Marina et al*, menyatakan yang dimaksud dengan loyalitas adalah ukuran

⁴² Zulkarnain, *Entrepreneurial Marketing ...*, 114.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan diatas disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan/anggota terhadap suatu organisasi, toko, merek, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang, dalam kurun waktu yang lama. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing yang lainnya. Dan menjaga komitmen dalam hal pembelian produk barang atau jasa yang diinginkan.

Di dalam koperasi loyalitas sangat diperhitungkan, karena dengan semakin banyaknya anggota yang loyal maka akan memberikan keuntungan bagi koperasi. Besarnya ketergantungan antara anggota dengan badan usaha koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi.

b. Cara Menjaga Loyalitas Anggota

Menjaga loyalitas pelanggan/anggota menjadi sangat penting dan strategis bagi suatu organisasi. Organisasi tersebut harus bisa mempertahankan agar pelanggan tidak beralih kepada pesaing lain.

⁴³ Sandriana Marina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan. “ 160.

a) Meriset pelanggan/anggota. Tujuan dilakukan riset pelanggan/anggota adalah untuk memahami tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan/anggota.

Terdapat tiga hambatan yang dapat dilakukan agar pelanggan/anggota tidak berpindah ke pesaing, yakni:

2) Hambatan psikologis, yakni menciptakan persepsi dalam pelanggan agar tergantung pada produk atau jasa perusahaan.

3) Hambatan ekonomi, yakni dengan memberikan intensif bagi pelanggan yang menguntungkan secara ekonomis. Misal memberi potongan harga atau diskon.

c) Melatih dan memodifikasi staf untuk loyal. Karyawan atau staf merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan/anggota, dengan begitu karyawan/staf diberikan pelatihan informasi dukungan dan imbalan agar mereka mau melakukan hal tersebut.

[illegible]

1) *Relationship marketing*, yaitu pemasaran yang bertujuan untuk membangun hubungan dengan pelanggan.

3) *Membership marketing*, yaitu mengorganisir pelanggan ke dalam kelompok keanggotaan atau klub yang dapat mendorong mereka melakukan pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas mereka.

c. Karakteristik Loyalitas Anggota

Pengukuran loyalitas anggota dapat dilakukan melalui karakteristik anggota yang loyal. Dalam jurnal *Meti Duwi Yanti dan Dhiah Fitrayati* menjelaskan penelitian yang dilakukan oleh Kombongkia dalam melakukan pengukuran loyalitas konsumen di Co-op Mart dengan menggunakan karakteristik sebagai berikut:⁴⁵

a) Membeli secara teratur

[illegible]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ٤٧

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena ini maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”⁴⁸

Penelitian terdahulu merupakan ringkasan tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di beberapa tempat yang berbeda, masalah yang akan diteliti terlihat jelas bahwasannya kajian yang akan dilakukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang tidak ada.

⁴⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: CV Jaya Bakti, 2006), 108.

Tabel 2.1

[illegible]

				Syariah.
2.	Muniroh / 2013 / Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok Dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata (Artikel)	Deskriptif dan Korelasional	Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 34 karyawan BRI kantor cabang Malang Martadinata yang ditentukan dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BRI KaCab Malang memiliki kohesivitas yang rendah. Pada hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kohesivitas kelompok dengan motivasi kerja pada karyawan BRI KaCab Malang.	Persamaan pada penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan variabel Kohesivitas. Perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan yakni terletak pada objek penelitian yakni di KSPPS MBS Surabaya. Penelitian ini ditujukan pada karyawan BRI KaCab Malang Martadinata.
3.	Mohammad Toha / 2014 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah <i>Baitut Tamwil Muhammadiyah</i> Surya Dana Tulungagung (Skripsi)	Kuantitatif	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel yang telah dikembangkan pada penelitian yang sebelumnya telah dilakukan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik yang digunakan adalah uji objektivitas, uji regresi berganda, uji F, uji t, dan uji determinan. Dari hasil penelitian menunjukkan hasil positif dan	Persamaan pada penelitian ini ialah menggunakan variabel pelayanan dan loyalitas anggota, objek penelitian ini ditujukan pada Koperasi Syariah, menggunakan pendekatan kuantitatif (analisis regresi berganda). Alat yang digunakan untuk menganalisis juga sama yakni <i>SPSS 24.0 for windows</i> . Perbedaan pada penelitian yang

			signifikan pada variabel kualitas layanan terhadap loyalitas anggota. Sedangkan variabel kepuasan berpengaruh negatif terhadap variabel loyalitas anggota.	akan dilakukan terletak pada teknik analisis yang digunakan yakni uji determinasi dan uji objektivitas.
4.	Fauzia Rahmawati / 2016 / Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya (Tesis)	Kuantitatif	Penelitian ini dilakukan untuk menjawab apakah terdapat pengaruh positif antar variabel. Teknik yang digunakan ialah kuesioner yang berjumlah 60 orang, kemudian dianalisis menggunakan PLS dengan <i>software smart</i> PLS 2.0. Dalam hasil penelitian variabel X yakni pelayanan, kompetensi SDM, dan Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y yakni kepuasan dan loyalitas anggota.	Persamaan pada penelitian yang akan dilakukan ialah sama-sama menggunakan pelayanan sebagai variabel X dan loyalitas anggota sebagai variabel Y, metode yang digunakan juga sama yakni Kuantitatif. Perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan ialah terletak pada objek penelitian yakni di KSPPS MBS Surabaya, sedangkan analisis menggunakan <i>SPSS 24.0 for windows</i> .
5.	W. Eliyawati, N. Sutjipta dan I Gede Setiawan Adi Putra / 2016 / Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat (Jurnal)	Kualitatif – Deskriptif	Penelitian ini menggunakan sampel pada populasi dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, diambil secara random sampling yang menyangkut 96 responden anggota koperasi dari 12 desa di Selemadeg Barat. Teknik analisis data	Persamaan pada penelitian yang akan dilakukan ialah sama-sama menggunakan variabel Pelayanan, objek yang digunakan juga hampir sama yakni di Koperasi. Perbedaan pada penelitian yang

- ⁴⁹ Suharyadi dan Purwanto, *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 81.

- n adalah suatu atribut atau

Penelitian

Model penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

Penelitian

Model penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- in (bebas) ialah variabel yang memengaruhi atau
bahannya atau timbulnya variabel dependen (te
ni terdapat 2 variabel bebas yakni Pelayanan (X
(terikat) ialah variabel yang dipengaruhi atau

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui :

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data secara langsung dari lapangan.⁶⁷ Proses observasi bisa dimulai dengan mengidentifikasi tempat penelitian. Setelah melakukan identifikasi tempat, maka peneliti dapat melakukan pemetaan mengenai gambaran umum sasaran penelitian yakni sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa saja yang akan diteliti dan dengan waktu yang berapa lama.

Adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁸ Dalam penelitian ini, untuk menilai jawaban responden peneliti menggunakan skala *Likert*. Yang dimaksud skala *Likert* ialah untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

⁶⁸ Ibid., 142.

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶⁹ Skala *likert* memiliki lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing mempunyai 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala Pengukuran

Skala Pengukuran	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

I. Teknik Analisis Data

Uji analisis data kuantitatif dapat menggunakan statistik inferensial, yakni teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.⁷⁰ Hasil dari data ini akan digenerasikan di tingkat populasi tempat sampel yang akan diambil. Untuk ke validan data dapat diuji dengan hasil pengisian angket atau kuesioner yang disebar, kemudian diuji analisis data sesuai dengan statistik yang digunakan.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak.⁷¹ Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan

⁶⁹ Ibid., 93.

⁷⁰ Ibid., 148.

⁷¹ Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian...*, 113.

2. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.⁷⁵

a. Uji T-statistik

⁷⁴ J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ke-7*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 276.

⁷⁵ Ibid., *Statistika: Untuk Ekonomi dan ...*, 82.

HASIL PENELITIAN

A. Deskriptif Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

a. Profil KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya⁷⁷

Sejarah awal berdirinya Koperasi Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berasal dari keprihatinan para jemaah dan pengurus Masjid Al-Fajar Surabaya. Keprihatinan bermula sejak semakin banyaknya praktik Bank “*Thithil*” yang telah terjadi di daerah Gayungan dan sekitarnya. Dengan kondisi yang seperti ini maka tertantanglah para jemaah dan pengurus Masjid Al-Fajar untuk mendirikan sebuah Lembaga Keuangan Syariah non Bank, yang diawali dengan sejumlah calon pendiri untuk bersedia menyertakan dana penggerak dalam bentuk Simpanan Pokok sebagai modal awal operasional Koperasi Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

Pendirian Lembaga Keuangan Syariah non Bank mulai nampak sejak bulan Februari 2008 ketika rapat-rapat mulai diselenggarakan. Hingga pada tanggal 1 Mei 2008, dengan mengundang pejabat dari Kantor Dinas Koperasi Kota Surabaya, KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya resmi didirikan dengan badan hukum No: 109/BH/XVI.37/2008.

⁷⁷ Sunardi, *Wawancara*, Surabaya, 07 Agustus 2017

Seiring berjalannya waktu, KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya yang beralamatkan di Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya, kemudian pindah di Jl. Cipta Menanggal III-A / 54F Surabaya
Telp/Fax: 031-58251730, dimana kantor sekarang lebih nyaman daripada kantor yang sebelumnya.

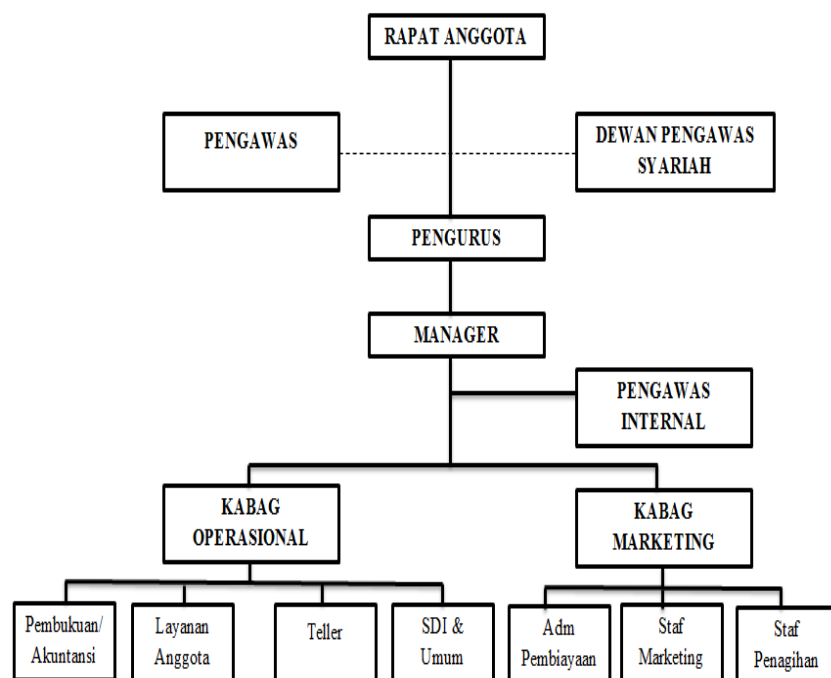
Visi yang dimiliki oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya adalah: “Muamalah Berkah Sejahtera bertekad menjadi koperasi yang syar’i sebagai sarana bermuamalah masyarakat demi terwujudnya kehidupan yang penuh berkah dan sejahtera dalam ridha Allah”.

1. Menyelenggarakan pelayanan prima kepada Anggota, sesuai dengan jatidiri koperasi
2. Mengembangkan dan menolong kehidupan ekonomi syariah

[illegible]

- c. Struktur Organisasi, Susunan Pengurus, dan Diskripsi Tugas

Struktur Organisasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera



⁷⁹ KSPPS MBS, *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus*, (Surabaya: KSPPS MBS, 2016), hlm 5

Sumber: Standart Operasional Prosedur KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

1) Susunan Pengurus

Ketua : Ir. Subchan Bashori, MM

Sekretaris : Sunardi, SE

Bendahara : Hardjoko

2) Susunan Pengawas

Koordinasi : Bakhtiar AK

Anggota : Rr. Erna Festiana Pradewi. S.Sos

Anggota : Pudjo Basuki

3) Keanggotaan

Selama tahun 2016 sudah banyak Calon Anggota yang beralih menjadi Anggota, di samping penambahan Anggota baru. Sehingga telah terjadi peningkatan jumlah Anggota dari 64 orang menjadi 330 orang

Tabel 4.1
Rincian Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Jumlah Anggota awal th 2016	64 orang
Calon Anggota awal th 2016	437 orang
Jumlah Anggota akhir th 2016	330 orang
Calon Anggota akhir th 2016	242 orang

Sumber : Wawancara dengan manager dan karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya bergerak dibidang koperasi simpan pinjam, yang mana koperasi ini dijadikan sebagai tempat alternatif peminjaman dana untuk memenuhi kebutuhan baik Anggota, calon Anggota, dan Masyarakat sekitar. KSPPS Muamalah

Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya mempunyai beberapa produk yang ditawarkan kepada Anggota. Produk-produk tersebut yakni:

- 1) Pembayaran listrik, Telepon/Pulsa, Air, TV Kabel
- 2) Pembayaran Angsuran Kredit, Kartu Kredit
- 3) BPJS
- 4) Tiket Pesawat dan KA
- 5) Dan lain-lain

a. Simpanan, meliputi:

Pada simpanan pokok ini anggota wajib membayar sesuai dengan kesepakatan antar Koperasi. Besar simpanan tersebut harus sama dengan anggota lainnya, yakni sebesar Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah). Simpanan tersebut tidak boleh diambil ketika yang bersangkutan masih menjadi anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Penyertaan modal dari anggota melalui simpanan pokok

[illegible]

Pada simpanan wajib ini anggota harus membayar sesuai dengan kesepakatan waktu oleh Koperasi. besaran simpanan wajib minimal Rp 5.000,- (lima ribu rupiah) dan penyetorannya dilakukan setiap bulan. Simpanan ini menggunakan akad Muḍārabah Muṭlaqah. Berakhirnya simpanan wajib ini jika seseorang dinyatakan keluar dari keanggotaan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

3) Simpanan Sukarela

Yakni simpanan yang dilakukan oleh anggota KSPPS

Muamalah Berkah Sejahtera dalam penarikannya sesuai

Yakni simpanan yang dilakukan oleh anggota KSPPS

Muamalah Berkah Sejahtera dalam penarikannya sesuai

[illegible]

Sama halnya dengan akad sebelumnya, pada akad ini KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera melakukan analisa kepada anggota. Pemberian dana ini juga disertai dengan adanya ujroh yang telah disepakati pada saat akad. Pembayaran ujroh dapat dilakukan pada saat akad, tapi pihak KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ingin meringankan anggota sehingga pembayaran ujroh dapat diangsur bersamaan dengan angsuran pembiayaan.

Akad Muḍārabah merupakan bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak yang mana pemilik modal (*shabibul Mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha.⁸⁴ Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera akad Muḍārabah terdiri dari 2 kategori.

⁸⁴ Ibid., *Operasional Keuangan Syariah...*, 14.

Kategori ini juga menggunakan jaminan yang nantinya dapat bertanggung jawab secara individu atau tidak menggunakan jaminan namun transaksi tersebut harus diketahui oleh kelompok anggota lainnya dan harus berkomitmen dalam mengembalikan dana tersebut, jaminan ini biasa disebut dengan TR (Tanggung Renteng). Apabila anggota dalam kelompok TR ini mengalami kendala maka anggota yang lainnya akan terlebih dulu memberikan talangan atas pembiayaan dana anggota tersebut.

Kategori yang kedua, pembiayaan secara sosial, yang mana tidak wajib mengeluarkan margin namun diganti dengan memberikan sumbangan baik berupa zakat, infaq, atau shodaqoh jika mampu. Kategori ini bersifat tidak memaksa.

Qardh merupakan pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali tanpa mengharapkan imbalan atau dengan kata lain merupakan sebuah transaksi pinjam meminjam tanpa syarat tambahan pada saat pengembalian pinjaman.⁸⁵

[illegible]

dengan prosentase sebesar 22%, sedangkan yang berusia 51 – 60 tahun berjumlah 21 orang dengan prosentase sebesar 27%, dan yang berusia > 61 tahun berjumlah 5 orang dengan prosentase sebesar 6%.

Dari keterangan di atas dapat menunjukkan bahwa rata-rata usia Anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera adalah berusia 31 – 40 tahun dengan jumlah prosentase sebesar 31%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Berikut ini merupakan tabel perhitungan karakteristik responden atau anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdasarkan lama menjadi anggota, data terlampir sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Lama Menjadi Anggota	Banyaknya Responden	Prosentase %
< 1 tahun	2	3 %
1 - 3 tahun	45	58 %
4 - 6 tahun	22	29 %
> 6 tahun	8	10 %
Total	77	100 %

Sumber : Data Primer. diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa Anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang lama menjadi anggota < 1 tahun berjumlah 2 orang dengan prosentase sebesar 3%, kemudian yang berusia 1 - 3 tahun berjumlah 45 orang dengan prosentase sebesar 58%, selanjutnya yang berusia 4 – 6 tahun berjumlah 22

orang dengan prosentase sebesar 29%, dan yang berusia > 6 tahun berjumlah 8 orang dengan prosentase sebesar 10%. Dari keterangan di atas dapat menunjukkan bahwa rata-rata lama menjadi anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera adalah sekitar 1 – 3 tahun dengan jumlah prosentase sebesar 58%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini merupakan tabel perhitungan karakteristik responden atau anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdasarkan pekerjaan, data terlampir sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Banyaknya Responden	Prosentase %
PNS	7	9 %
Pegawai Swasta	33	43 %
Wiraswasta	24	31 %
Ibu Rumah Tangga	13	17 %
Total	77	100 %

Sumber : Data Primer. diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang ada di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera didominasi oleh Pegawai Swasta, yakni sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 43%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Banyaknya Responden	Prosentase %
Menikah	72	94 %
Belum Menikah	5	6 %
Total	77	100 %

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa Anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang berstatus menikah berjumlah 72 orang dengan prosentase sebesar 94%, kemudian yang belum menikah berjumlah 5 orang dengan prosentase sebesar 6%.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berikut ini merupakan tabel perhitungan karakteristik responden atau anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdasarkan pendapatan, data terlampir sebagai berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Banyaknya Responden	Prosentase %
< Rp 1.000.000	13	17 %
Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000	34	44 %
Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	19	25 %
Rp5.000.000	7	9 %
> Rp 5.000.000	4	5 %

kerapihan berpakaian sebesar 68,8% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 3,9%.

Tabel 4.11, Selalu Memberikan Informasi Secara Tepat Cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,9	3,9	3,9
	Setuju	55	71,4	71,4	75,3
	Sangat Setuju	19	24,7	24,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal selalu memberikan informasi secara tepat cepat sejumlah 19 orang atau sebesar 24,7%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 55 orang atau sebesar 71,4%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 3 orang atau sebesar 3,9%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal selalu memberikan informasi secara tepat cepat sebesar 71,4% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 3,9%.

Tabel 4.12, Ketepatan Mengukur Nilai Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	7,8	7,8	7,8
	Setuju	55	71,4	71,4	79,2
	Sangat Setuju	16	20,8	20,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Tabel 4.20, Menjaga Nama Baik MBS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,9	3,9	3,9
	Setuju	46	59,7	59,7	63,6
	Sangat Setuju	28	36,4	36,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal menjaga nama baik MBS sejumlah 28 orang atau sebesar 36,4%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 46 orang atau sebesar 59,7%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 3 orang atau sebesar 3,9%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal menjaga nama baik MBS sebesar 59,7% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 3,9%.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal selalu menjaga hubungan baik sejumlah 22 orang atau sebesar 28,6%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 52 orang atau sebesar 67,5%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 3 orang atau sebesar 3,9%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal selalu menjaga hubungan baik sebesar 67,5% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 3,9%.

Tabel 4.23, Adanya Interaksi dan Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5,2	5,2	5,2
	Setuju	47	61,0	61,0	66,2
	Sangat Setuju	26	33,8	33,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal interaksi dan komunikasi sejumlah 26 orang atau sebesar 33,8%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 47 orang atau sebesar 61,0%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 4 orang atau sebesar 5,2%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal interaksi dan komunikasi

sebesar 61,0% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 5,2%.

Tabel 4.24, Karyawan Bersikap Rendah Hati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	2	2,6	2,6	2,6
	Setuju	51	66,2	66,2	68,8
	Sangat Setuju	24	31,2	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal karyawan bersikap rendah hati sejumlah 24 orang atau sebesar 31,2%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 51 orang atau sebesar 66,2%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 2 orang atau sebesar 2,6%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal karyawan bersikap rendah hati sebesar 66,2% dan yang paling sedikit memilih jawaban ragu-ragu sebesar 2,6%.

Tabel 4.25, Menyukai Kekompakkan MBS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3,9	3,9	3,9
	Setuju	52	67,5	67,5	71,4
	Sangat Setuju	22	28,6	28,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Tabel 4.28, Akan Menggunakan Produk Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Ragu-ragu	15	19,5	19,5	20,8
	Setuju	45	58,4	58,4	79,2
	Sangat Setuju	16	20,8	20,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 77 responden (Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang menjawab sangat setuju dalam hal akan menggunakan produk layanan sejumlah 16 orang atau sebesar 20,8%, kemudian yang menjawab setuju sejumlah 45 orang atau sebesar 58,4%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sejumlah 15 orang atau sebesar 19,5%, dan yang menjawab tidak setuju sejumlah 1 orang atau sebesar 1,3%. Dari penjelasan di atas dapat dilihat yang paling banyak menjawab setuju dalam hal akan menggunakan produk layanan sebesar 58,4% dan yang paling sedikit memilih jawaban tidak setuju sebesar 1,3%

Tabel 4.29, Pengetahuan dan Informasi Menambah Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5,2	5,2	5,2
	Setuju	52	67,5	67,5	72,7
	Sangat Setuju	21	27,3	27,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

2) Variabel Kohesivitas (X_2)

Tabel 4.35
Hasil Uji Validitas Variabel Kohesivitas (X_2)

Butir Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,671	0,2242	Valid
X1.2	0,640	0,2242	Valid
X1.3	0,692	0,2242	Valid
X1.4	0,567	0,2242	Valid
X1.5	0,662	0,2242	Valid
X1.6	0,649	0,2242	Valid
X1.7	0,730	0,2242	Valid
X1.8	0,588	0,2242	Valid
X1.9	0,698	0,2242	Valid
X1.10	0,761	0,2242	Valid

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.34 hasil uji validitas variabel Pelayanan (X_1) dapat dilihat bahwa r tabel dengan df ($Alpha$, $n-2$) atau $(77-2) = 75$ dan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 arah adalah 0,2242. Maka hasilnya menyatakan masing-masing item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel.

Butir Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,597	0,2242	Valid
X2.2	0,690	0,2242	Valid

X2.3	0,648	0,2242	Valid
X2.4	0,647	0,2242	Valid
X2.5	0,689	0,2242	Valid
X2.6	0,728	0,2242	Valid
X2.7	0,584	0,2242	Valid
X2.8	0,394	0,2242	Valid

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.35 hasil uji validitas variabel Kohesivitas (X_2) dapat dilihat bahwa r tabel dengan df ($Alpha$, $n-2$) atau $(77-2) = 75$ dan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 arah adalah 0,2242. Maka hasilnya menyatakan masing-masing item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

3) Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 4.36
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Butir Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,578	0,2242	Valid
Y.2	0,735	0,2242	Valid
Y.3	0,548	0,2242	Valid
Y.4	0,371	0,2242	Valid
Y.5	0,682	0,2242	Valid
Y.6	0,684	0,2242	Valid
Y.7	0,748	0,2242	Valid

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.36 hasil uji validitas variabel Loyalitas Anggota (Y) dapat dilihat bahwa r tabel dengan df (*Alpha*, n-2)

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,190	3,610		1,715	,091		
	Pelayanan	,262	,128	,307	2,040	,045	,397	2,522
	Kohesivitas	,318	,156	,307	2,035	,045	,397	2,522

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.39 menunjukkan bahwa Nilai Tolerance variabel Pelayanan (X_1) dan Kohesivitas (X_2) yakni $0,397 > 0,10$. Sementara pada Nilai VIF variabel pelayanan (X_1) dan Kohesivitas (X_2) yakni $2,522 < 10,00$. Sehingga kesimpulannya pada kedua uji dinyatakan tidak terjadi Multikolinearitas.

3) Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan cara uji *Glejser* dengan meregresikan nilai *absolute residual* terhadap variabel independent. Dapat dilihat jika nilai signifikan hitung $> 0,05$ maka tidak terdapat heterokedastisitas, tapi jika $< 0,05$ maka dapat dipastikan bahwa terdapat heterokedastisitas.

Tabel 4.41
Hasil Uji t- statistik

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,190	3,610		1,715	,091
	Pelayanan	,262	,128	,307	2,040	,045
	Kohesivitas	,318	,156	,307	2,035	,045

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber : SPSS versi 24 for windows , diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.41, maka diperoleh variabel Pelayanan $t_{hitung} = 2,040$ dengan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$, dinyatakan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya diterima.

Sedangkan variabel Kohesivitas $t_{hitung} = 2,035$ dengan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$, dinyatakan kohesivitas berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya diterima.

Dari hasil pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan kohesivitas memiliki pengaruh positif dengan tingkat signifikansi masing-masing terhadap variabel loyalitas anggota. Jadi pada hipotesis yang pertama pada penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial yakni pelayanan dan kohesivitas

- 2) Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X_1) sebesar 0,262 mempunyai arti jika setiap kenaikan positif satu satuan, maka setiap pelayanan yang dilakukan akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,262 satu kesatuan dan begitu juga sebaliknya.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kohesivitas (X_2) sebesar 0,318 mempunyai arti jika setiap kenaikan positif satu kesatuan, maka setiap kohesivitas yang dilakukan akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,318 satu kesatuan dan begitu juga sebaliknya.
- 4) Berdasarkan persamaan regresi tersebut, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas anggota adalah kohesivitas, terbukti dengan nilai koefisien sebesar 0,318, sedangkan pelayanan nilai koefisiennya sebesar 0,262.

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar kontribusi dari variabel penjelas terhadap variabel respon. Kegunaan dari koefisien determinasi ialah:⁹⁴

- ⁹⁴ Ibid., 424.

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini akan mendeskripsikan pembahasan tentang pengaruh pelayanan dan kohesivitas terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Berikut hasil penelitian yang diperoleh dari data yang telah dikelola menggunakan SPSS *ver. 24 for windows*. Hasil data tersebut sebagai berikut:

A. Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas secara Parsial Terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan dan kohesivitas secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Berikut ini penjelasan dari hasil penelitian secara parsial. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Variabel Pelayanan (X_1)

Berdasarkan pada uji t (parsial) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,040 yang lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,995 sedangkan untuk nilai signifikansinya sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Dengan demikian menjawab hipotesis yang menyebutkan “Adanya pengaruh Pelayanan secara parsial terhadap

Pelayanan merupakan bagian terpenting dalam setiap usaha termasuk dalam Koperasi Syariah. Salah satu cara mempertahankan, menciptakan, dan meningkatkan hubungan baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, dan memberikan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yakni yang dilakukan oleh Fauzia Rahmawati (2016) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya”⁹⁵. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X yakni Pelayanan, kompetensi SDM, dan Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y yakni kepuasan dan loyalitas anggota.

Kemudian penelitian terdahulu yang kedua yakni Mohammad Toha (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah *Baitut*

⁹⁵ Fauzia Rahmawati, “Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya” (Thesis—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2016).

bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yakni:⁹⁸ (1) Tingkah laku yang sopan; (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (3) waktu menyampaikan yang tepat; (4) keramahtamahan.

Dalam pemberian pelayanan yang dikemukakan oleh Davidow sebelumnya yakni pelayanan membutuhkan instruktur yang sangat baik pula sesuai dengan yang terdapat pada Q.S An-Nisa' Ayat 58 menyatakan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”⁹⁹

Pada ayat diatas memerintahkan untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan dalam hal memberikan amanat seseorang harus menyampaikan sesuai dengan yang diamanatkan. Dalam pelayanan juga petugas yang diberikan kuasa dalam melayani pelanggan/anggota harus menyampaikan semua informasi dengan benar dan tanpa ada yang disembunyikan.

⁹⁸ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 208.

⁹⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: CV Jaya Bakti, 2006), 128.

responden menyetujui kerapihan dan kebersihan karyawan berpakaian, kerapihan yang di perlihatkan kepada anggota akan membuat beberapa anggota senang dalam melihat kerapihan karyawan berpakaian. Beberapa anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya kurang menyukai cara berpakaian karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya sehingga dalam hal ini dapat dijadikan sebagai saran dari anggota untuk karyawan koperasi dalam berpakaian rapi sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Karena itu para karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya diharapkan sebagai bagian anggota dalam menerima kehadiran anggota ke Koperasi.

responden menyetujui kerapihan dan kebersihan karyawan berpakaian, kerapihan yang di perlihatkan kepada anggota akan membuat beberapa anggota senang dalam melihat kerapihan karyawan berpakaian. Beberapa anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya kurang menyukai cara berpakaian karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya sehingga dalam hal ini dapat dijadikan sebagai saran dari anggota untuk karyawan koperasi dalam berpakaian rapi sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Kerapian para karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya merupakan sebagian anggota dalam menerima kehadiran anggota ke Koperasi.

responden menyetujui kerapihan dan kebersihan karyawan berpakaian, kerapihan yang di perlihatkan kepada anggota akan membuat beberapa anggota senang dalam melihat kerapihan karyawan berpakaian. Beberapa anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya kurang menyukai cara berpakaian karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya sehingga dalam hal ini dapat dijadikan sebagai saran dari anggota untuk karyawan koperasi dalam berpakaian rapi sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Kerapian para karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya merupakan sebagian anggota dalam menerima kehadiran anggota ke Koperasi.

signifikansinya sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kohesivitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan “Adanya pengaruh Kohesivitas secara parsial terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya” diterima. Maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yakni penelitian yang dilakukan oleh Alessia Anindiya Melinda (2012) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kohesivitas Kelompok Terhadap Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Studi pada PT. Bank Syariah “X””¹⁰⁰. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kohesivitas memiliki pengaruh yang moderat dan positif terhadap komitmen organisasi setelah memperhitungkan dimensi keanggotaan turnover.

Penelitian terdahulu selanjutnya dari Muniroh (2013) yang berjudul “Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata”.¹⁰¹ Pada hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang rendah dan terdapat hubungan yang positif signifikan antara kohesivitas dengan motivasi kerja pada karyawan BRI KaCab Malang.

¹⁰⁰ Alessia Anindiya Melinda, “Pengaruh Tingkat Kohesivitas Kelompok Terhadap Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Studi Pada PT. Bank Syariah “X””, (Skripsi—Universitas Indonesia, Jakarta, 2012).

¹⁰¹ Muniroh, “Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata”, (Artikel—Universitas Negeri Malang, Malang, 2013).

Kedekatan satu sama lain inilah yang akan memberikan ketertarikan anggota untuk tetap berada dalam kelompoknya. Hal ini sesuai dengan yang terdapat pada Q.S Al – Hujurat Ayat 13 menyatakan bahwa:

فُوا ج إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ج إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

¹⁰² Dicky Zulkifli dan Umar Yusuf, “ Hubungan Kohesivitas Kelompok Dengan Kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran Ekspor PT. Biofarma (Persero)”, *Jurnal Psikologi*, (2014), 10.

¹⁰³ Flora Grace Putrianti, “Semangat Kerja Ditinjau Dari Kohesivitas Kelompok Kerja Pada Mitra Pemasaran DI KSB Regional Yogyakarta, *Jurnal Spirits*, Vol 3 No. 1, (November: 2017), 4

Berdasarkan pada uji F (simultan) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18,606 yang lebih besar dari F_{tabel} yakni 3,09 sedangkan untuk nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan kohesivitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

[illegible]

Hal ini mengartikan bahwa pengaruh pelayanan dan kohesivitas terhadap loyalitas anggota cukup kecil, yakni 33,5 %. Terdapat variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian tetapi dapat mendukung adanya loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Menurut sebagian anggota saat dilakukan wawancara sesuai dengan data dilapangan menyatakan bahwa mereka tidak seberapa memperdulikan pelayanan akan tetapi mereka memilih KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dikarenakan atas dasar kepercayaan antara pengurus dengan salah satu anggota. Sehingga anggota tersebut dapat memberikan referensi kepada anggota yang lainnya melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) sesuai dengan rasa percaya yang didapatkan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Hal ini sejalan dengan karakteristik yang diungkapkan oleh Griffin yang menyatakan bahwa Mereferensikan kepada orang lain, dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) berkenaan dengan produk tersebut.¹⁰⁵

Selain dari kepercayaan, anggota memiliki sikap loyal ke KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dikarenakan adanya kemudahan anggota dalam melakukan pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Kemudahan inilah yang dianggap sebagian besar dari

[illegible]

Pada hasil tabel *Coefficients* menunjukkan bahwa *Unstandardized Coefficients B* untuk variabel Pelayanan (X_1) sebesar 0,262 dan Kohesivitas (X_2) sebesar 0,318 dengan signifikansi keduanya sebesar 0,045. Hal ini mengartikan bahwa pada salah satu variabel bebas terdapat pengaruh yang dominan. Variabel bebas tersebut ialah variabel Kohesivitas (X_2) yakni dengan nilai sebesar 0,318 dengan signifikansi sebesar 0,045. dengan demikian variabel Kohesivitas (X_2) lebih dominan terhadap Loyalitas.

Kemudian pada hipotesis penelitian ini, mengungkapkan bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel Pelayanan (X_1), akan tetapi sesuai dengan data yang ada dilapangan menjelaskan bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan adalah Kohesivitas. Sehingga pada hipotesis penelitian mengartikan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Ketertarikan anggota terhadap KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sangat tinggi. Hal ini dikarenakan sikap saling menghargai dengan adanya kekuatan satu sama lain antar anggota koperasi. dengan adanya kekuatan kohesivitas maka sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ivancevich dalam jurnal *Purwaningtyastuti et, al* menyebutkan bahwasannya kohesivitas

Dan untuk variabel pelayanan, lebih ditingkatkan lagi cara melayani anggota dengan baik yang sesuai ciri-ciri yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Ipan Sunarto, yakni:¹⁰⁷

- (8) Bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai
- (9) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- (10) Mampu berkomunikasi
- (11) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- (12) Memiliki pengetahuan dan kemampuan anggota
- (13) Berusaha memahami kebutuhan anggota
- (14) Mampu memberikan kepercayaan kepada anggota

Dengan melakukan pelayanan sesuai dengan ciri-ciri diatas, maka akan lebih menguntungkan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dalam mempertahankan anggota dan bahkan dapat menarik anggota baru untuk bergabung dalam KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

¹⁰⁷ Ibid., *Efektivitas Pelayanan Pegawai*..., 135.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t (parsial) variabel Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Anggota (Y) pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berpengaruh positif dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yakni $2,040 > 1,995$ dengan signifikansi sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Sedangkan untuk variabel Kohesivitas (X_2) terhadap Loyalitas Anggota (Y) pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berpengaruh positif dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yakni $2,035 > 1,995$ dengan signifikansi sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga kohesivitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
2. Berdasarkan uji F (simultan) mendapat nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sebesar $18,606 > 3,09$ yang artinya pada variabel Pelayanan (X_1) dan Kohesivitas (X_2) terhadap Loyalitas Anggota (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Rois, dkk. *Budaya dan Perilaku Organisasi*, Malang: Empat dua, 2017.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003. <https://books.google.co.id/books>
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Indonesia, Departemen Agama Republik. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: CV Jaya Bakti, 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hakim, Atang Abd. *Fiqih Perbankan Syariah Tranformasi Fiqih Muamalah ke Dalam Peraturan-undangan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2011.
- Joesron, Tati Suhartati. *Manajemen Strategik Pelayanan Kepada Anggota Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Muljono, Djoko. *Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam.* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Nawawi, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nurlailah. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: UIN Sunana Ampel Press, 2014.
- Raco, J.R, *Metode Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Cikarang: Grasindo, 2010.
- Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sangadji, Etta Mamang. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andii Offset, 2013.

- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Sugiarto. *Metode Statistik Bisnis*. Tangerang: PT. Matana Publishing Utama, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner, & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ke-7*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Susyanti Jeni. *Operasional Keuangan Syariah*. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi, 2016.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Waluyo. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Sumedang: CV. Mandar Maju, 2007.
- Wiryanto. *Ilmu Pengantar Ekonomi*. Jakarta: Grasindo 2004.
(<https://books.google.co.id/books>)
- Yuliardi, Ricki dan Zuli Nuraeni. *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain, 2017.
- Zulkarnain. *Entrepreneurial Marketing: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

- Eliyawati *et al.* “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat”, *Jurnal Manajemen Agribisnis*, No. 1, Vol. 4, Mei, 2016.
- Marina, Sandriana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*”, *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, No. 02, Vol. 01, Juli, 2014.
- Melinda, Alessia Anindiya. “Pengaruh Tingkat Kohesivitas Kelompok Terhadap Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Studi Pada PT. Bank Syariah “X”. Skripsi – Universitas Indonesia. Jakarta. 2012.
- Muniroh. “*Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok Dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata*”, *Artikel*, April, 2013.
- Purwaningtyastuti *et al.*, “Kohesivitas Kelompok Ditinjau Dari Komitmen Terhadap Organisasi Dan Kelompok Pekerjaan”, *Jurnal Ilmiah Psikologi*, No. 2, Vol 1, Desember, 2012.
- Putrianti, Flora Grace. “Semangat Kerja Ditinjau Dari Kohesivitas Kelompok Kerja Pada Mitra Pemasaran DI KSB Regional Yogyakarta, *Jurnal Spirits*, No. 1, Vol 3, November, 2017.
- Rahmawati, Fauzia. “Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya”. Thesis – Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. 2016.
- Rusandi, Edi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K20) di PT Omedata Electronics Bandung”. Tesis – Universitas Widyatama. 2004.
- Sunarto, Ipan, “Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang”, *eJournal Administrasi Negara*, Maret, 2015.
- Toha, Muhammad. ”Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah *Baitut Tamwil Muhhamadiyah Surya Dana Tulungagung*”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya.

