

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi kasus pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Timor*



**Oleh:**

**ADRIANA HERIWATI SIKI**

**NPM : 41170123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat)**

**Diajukan Oleh:**

**ADRIANA HERIWATI SIKI**

**41170123**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

  
**Prof. Dr. Sirilius Seran, SE., MS**  
**NIP: 19630620 200012 1 001**

**Pembimbing II**

  
**Berno B. Mitang, SE., MM**  
**NIP: 19700726 200501 1 001**

**Mengetahui,**

  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Efrida Desiderata Naihati, SE., MM**  
**NIP: 19880523 201504 2 002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat)**

Skripsi ini telah dipertahankan dalam sidang skripsi yang dilakukan pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 11 Januari 2022  
Jam : 09.30 – 10.30  
Ruangan : FEB I

Saudari **ADRIANA HERIWATI SIKI** dengan NPM : 41170123

Dinyatakan **LULUS** dengan nilai : A

Predikat kelulusan : Sangat Memuaskan

**TIM PENGUJI**

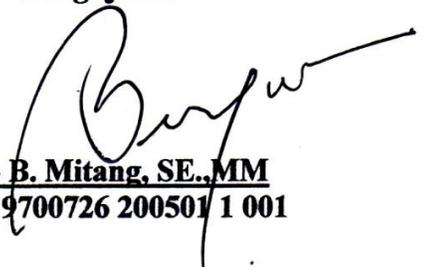
**Penguji Utama**

  
**Prof. Dr. Sirilius Seran, SE.,MS**  
NIP : 19630620 200012 1 001

**Penguji II**

  
**Sirilius Nafanu, SE.,MM**  
NIP : 19621231200 305001 1 001

**Penguji III**

  
**Berno B. Mitang, SE.,MM**  
NIP : 19700726 200501 1 001

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



  
**Dr. Kamilaus Konstace Oki, SE.,ME**  
NIP : 19690925 200501 1 001

**PERNYATAAN  
ORSINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam SKRIPSI dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Kasus pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat)”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ekonomi (SE) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 Pasal 70).

Kefamenanu, Januari 2022

Mahasiswa



Nama : Adriana Heriwati Siki

NPM : 41170123

## MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

Filipi 4:13

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Sang pencipta dan juru selamat yang selalu melindungi penulis
2. Kedua orang tua tercinta : Bapak Hironimus Siki dan Mama Maria H .L Klau, yang telah membesarkan penulis dengan cinta dan memberikan kasih sayang serta selalu mendoakan keberhasilan penulis
3. Adik- adik tercinta : Nofri dan Carli.
4. Semua keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan dukungan dengan caranya masing-masing.
5. Teman dan sahabat terdekat yang selalu membantu dan mendukung penulis.
6. Teman seperjuangan Ekonomi Manajemen angkatan tahun 2017.

## ABSTRAKSI

**Adriana Heriwati Siki NPM 41170123** : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. (Studi Kasus Pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat) Dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Sirilius Seran, SE.,MS selaku pembimbing I dan Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kepuasan Anggota ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Anggota ( $Y$ ) dengan Kepercayaan Anggota ( $X_3$ ) sebagai variabel intervening. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kepada 97 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis deskriptif dan analisis inferensial yaitu Analisis Jalur (Path Analysis) dengan bantuan software SPSS 20,0 dengan hasil analisis sebagai berikut: Hasil analisis jalur model I membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ) secara simultan memiliki hubungan signifikan ( $0,000$ ) dengan Kepuasan Anggota ( $x_2$ ). Sama seperti yang terjadi dalam model uji parsial, variabel Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ) signifikan dengan Kepuasan Anggota ( $x_2$ ). Hal ini dibuktikan dari nilai  $t$  hitung sebesar  $9,329$  dengan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) Nilai koefisien regresi ( $r$ ):  $0,691$  tergolong kuat, didukung oleh besarnya kontribusi dari Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $x_2$ ) sebesar  $47,8\%$ . Hasil analisis jalur model II, membuktikan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ), Kepuasan Anggota ( $x_2$ ), memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepercayaan Anggota ( $x_3$ ). Pengujian secara parsial dari variabel Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ), Kepuasan Anggota ( $x_2$ ), memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepercayaan Anggota ( $x_3$ ). Hal ini dibuktikan dari nilai  $t$  hitung dari variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepercayaan Anggota ( $X_3$ ) sebesar  $5,199$ , nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $T$  hitung variabel kepuasan anggota terhadap kepercayaan anggota sebesar  $4,692$  dengan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai koefisien regresi ( $r$ ) :  $0,792$  tergolong kuat, didukung oleh besarnya Kontribusi dari ketiga variabel ini terhadap Kepercayaan Anggota ( $x_3$ ) sebesar  $62,8\%$ . Hasil analisis jalur model III merupakan model terlengkap, mencakup faktor interaksi 2(dua) variabel. Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $x_1$ ), Kepuasan Anggota ( $x_2$ ), Kepercayaan Anggota ( $x_3$ ),  $FIXIX_3$ ,  $FIX2X3$ , memiliki hubungan yang signifikan dengan Loyalitas anggota ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  tabel ( $61,785 > 2,704$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Pengujian secara parsial, variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ), variabel kepuasan anggota tidak signifikan ( $0,955 > 0,05$ ) terhadap loyalitas anggota dan variabel kepercayaan anggota memiliki hubungan yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ). Model ini menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar  $0,879$  dan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar  $0,772$  ( $77,2\%$ ). Tidak terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) dengan kepercayaan anggota sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dari pengaruh langsung yang lebih besar dari pengaruh tidak langsung yaitu ( $1,585 > 0,264$ ). Terdapat pengaruh positif kepuasan anggota ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) dengan kepercayaan anggota ( $X_3$ ) sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dari pengaruh langsung yang lebih kecil dari pengaruh tidak langsung yaitu ( $0,024 < 0,234$ ).

**Kata Kunci** : Pelayanan , Kepuasan , Kepercayaan dan Loyalitas

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” (studi kasus pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat).**

Ada beberapa hal yang penulis alami sebagai hambatan dan tantangan baik secara pribadi maupun dari luar pribadi dalam menyelesaikan tulisan ini. Namun berkat bantuan dan dukungan baik secara langsung dan tidak langsung, hambatan dan tantangan penulis dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan limpah terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Sirilius Seran, SE.,MS selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Kamilaus K. Oki, SE,ME selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan serta memberikan motivasi dengan caranya masing-masing kepada penulis selama menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat yang sudah bersedia menerima serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman program studi manajemen angkatan 2017 dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik telah diberikan selama menyelesaikan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Kefamenanu, Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
--------------------	---

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Loyalitas Anggota.....	10
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Konsep Kepuasan Anggota.....	14
2.4 Konsep Kepercayaan Anggota.....	15
2.5 Hubungan Teoritis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	17
2.6 Kerangka Pikir .....	27
2.7 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Data dan Variabel .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Instrumen Penelitian .....	33
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.8 Koefisien Regresi.....	41
3.9 Koefisien Determinan .....	41
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.2 Karakteristik Responden.....	46
4.3 Uji Instrumen .....	48
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.5 Analisis Deskriptif .....	55
4.6 Hasil Analisis Inferensial.....	62
4.7 Analisis <i>Inderect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> .....	71
4.8 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis.....	77
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran .....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Definisi Konsep dan Operasional .....	28
Tabel 2.2	Definisi Konsep dan Pengukuran .....	36
Tabel 3.1	Hubungan Langsung dan Tidak Langsung .....	39

Tabel 3.2	Sumbangan Efektif.....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.5	Uji Normalitas Kolomogorof Simirnov.....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikoloniaritas.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.8	Uji Heteroskedasitas.....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Linearitas.....	55
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Anggota.....	57
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kepercayaan Anggota.....	59
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Loyalitas Anggota.....	60
Tabel 4.14	Koefisien Jalur Hubungan $X_1$ , Terhadap $X_2$ .....	62
Tabel 4.15	Koefisien Jalur Hubungan $X_1, X_2$ Terhadap $X_3$ .....	65
Tabel 4.16	Koefisien Jalur Hubungan $X_1, X_2, X_3, FIX1X3, FIX2X3$ Terhadap $Y$ .....	68
Tabel 4.17	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung $X$ terhadap $Y$ .....	74
Tabel 4.18	Sumbangan Efektif.....	74
Tabel 4.19	Uji F.....	75

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 3.1	Model Informal.....	38
Gambar 4.1	Model Struktural Pertama.....	64

Gambar 4.2	Model Struktural Kedua .....	67
Gambar 4.3	Model Struktural Ketiga .....	71
Gambar 4.4	Model Struktural Hubungan Langsung dan Tidak Langsung .....	76

## **DAFTAR GRAFIK**

4.1	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	47
-----	---	----

