# PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI SEMPULUR PAKIS KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2022

# SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Oleh:

## DONI HARYONO

## NPM: 171003632110243

# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

# 2023

# ABSTRAK

Fenomena permasalahan penurunan jumlah anggota dan tingginya persentase anggota yang keluar mengindikasikan loyalitas anggota koperasi KPRI Sempulur Pakis yang cenderung berkurang. Akan tetapi KPRI Sempulur Pakis pada tahun 2020 menetapkan kebijakan yang cenderung memberatkan anggota yaitu menaikkan jumlah simpanan anggota berupa simpanan wajib dan simpanan wajib khusus. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap loyalitas anggota KPRI Sempulur Pakis secara parsial maupun simultan.

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan tipe eksplanatori untuk menguji adanya pengaruh suku bunga dan kualitas layanan terhadap loyalitas anggota. Populasi adalah seluruh anggota KPRI Sempulur Pakis Kabupaten Magelang sebanyak 241 orang dan sampel penelitian sebanyak 50 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data meliputi observasi, *interview*, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisa kualitatif dan analisa kuantitatif (korelasi parsial, korelasi berganda dan koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif dan signifikan suku bunga terhadap loyalitas anggota KPRI Sempulur Pakis Kabupaten Magelang melalui hasil pengujian korelasi parsial rhitung = 0,3426> rtabel = 0,2732. (2) Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas anggota KPRI Sempulur Pakis Kabupaten Magelang melalui hasil pengujian korelasi parsial rhitung

= 0,5826> rtabel = 0,2732. (3) Ada pengaruh positif dan signifikan suku bunga dan kualitas layanan terhadap terhadap loyalitas anggota KPRI Sempulur Pakis Kabupaten Magelang melalui hasil pengujian korelasi simultan rhitung = 0,618 > rtabel

= 0,2732.

Saran penelitian yaitu hendaknya KPRI Sempulur Pakis Kabupaten Magelang lebih meningkatkan kualitas layanan secara berkala agar dapat meningkatkan loyalitas anggota KPRI. Pegawai juga perlu meningkatkan loyalitas kepada KPRI Sempulur Pakis khususnya dalam hal merekomendasikan kepada orang lain terkait keberadaan koperasi tersebut.

# Kata Kunci : Suku Bunga, Kualitas Layanan, & Loyalitas