

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN
PINJAM (KSP) BERKAH MANDIRI SEJAHTERA CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

**HANI DIAYATI
NIM. 14631025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamualaikum Wr. Wb.

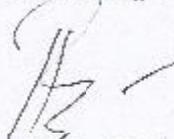
Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi sandari Hani Diayati mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah *Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Maudici Sejahtera Curup*" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 05 Mei 2019

Pembimbing I



Elkhairati, MA

NIP. 197805172011012009

Pembimbing II



Hendriana, MA

NIK. 160801002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Ceni No. 01, Kota Pos 108, Telp. (0752) 21010-21759, Fax 21010, Kode Pos 29119
Website: www.iaicurup.ac.id | iaicurup@iaicurup.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **572/Un.34/1/S/PP.00.9/07/2019**

Nama : **Hani Mayati**
NIM : **14631025**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap
Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah
Mandiri Sejahtera Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : **Senin, 29 April 2019**
Pukul : **08.00 – 09.30 WIB**
Tempat : **Ruang I Gedung Munaqosah Syariah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

El Khsirati, MA
NIP 19780517 201101 2 009

Sekretaris,

Hendrianto, MA
NIK 16080002

Penguji I,

Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd., MM
NIP 19750219 200604 1 008

Penguji II,

Andriko, M.E.,Sy
NIP 2001018902

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusufi, M.Ag
NIP 19760209 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hani Diayati
NIM : 14631025
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini Menyatakan Bahwah Skripsi Saya Yang Berjudul "**Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup**" Belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 05 Mei 2019

Penulis


Hani Diayati

NIM. 14631025

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup**”. Shawalat beserta salam semoga terus tercurah kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga dan para sahabat penulis sangat bersyukur atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (SI) pada Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, ME. I Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup.

4. Ibu Hj. Dwi Sulaytawati, M.Sc selaku Penasehat Akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik penulis.
5. Ibu Elkhairati, S.H.I.,MA dan Bapak Hendrianto, MA selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen Perbankan Syariah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2014, khususnya teman-teman Kelas VIII A yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan bantuannya.

Demikianlah dalam penulis skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan,. Amin Ya Rabbal'amin.

Curup, 5 Mei 2019
Penulis

Hani Diayati
NIM. 14631025

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Hidup ini seperti sepeda, agar tetap seimbang,
kau harus terus bergerak
(Albert Einstein)*

*Tak perlu menjelaskan tentang dirimu pada
apapun karena menyukaimu tidak membutuhkannya
dan yang membencimu tidak akan mempercayainya.
(Ali bin Abi Thalib)*

*Belajar dari kesalahan meskipun seringkali
gagal teruslah mencoba dan mencoba sampai kamu
berhasil*

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang
Kupersembahkan karya ini dengan penuh Rahmat-Nya serta penuh
rasa Syukur kepada-Nya,
Serta kepada orang-orang yang selalu setia dan mendukungku dalam
keadaan apapun.*

Teruntuk

Ayahanda & Ibunda tercinta (Ujang Hasibuan- Soleha), yang memberikan dukungan yang begitu besar untukku baik itu materi ataupun moral serta doa yang tiada henti kalian berikan untuk kesuksesanku, karena tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari ibu dan ayah serta semangat dan pelajaran hidup yang telah kalian ajarkan baik arti kebaikan hidup maupun rasa syukur

untuk mencapai keridhaan Allah Swt.

Adikku Has Dian Toro, Uci Ania, Mysha Adela Hartanto, Korin Ain Fitriya, dan Ara, Bibik Wiwik Suryani, Bibik Linda, Bibik Nurlaili, Bibik Musliha, Mang Komarudin, Mang Jalaludin Mahali, Om Syukur, Om Bobi Hartanto, Om Supar, Nenek dan Datuk, Serta Mbak Dwi Aryanti beserta Keluarga, dan Tante Elsa Beserta keluarga yang senantiasa selalu memberi dukungan semangat, senyum, doa. Dan cinta kalianlah yang memberikan ku semangat yang kuat untuk bisa mencapai keberhasilan ini.

Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah kalian berikan

Sahabat-sahabatku tersayang, tanpa semangat, bantuan dan dukungan dari kalian semua tidak akan mungkin bisa sampai pada saat ini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, keluh kesah dan perjuangan yang kita lalui bersama dan terimakasih untuk kenangan yang selama ini kita lakukan secara bersama-sama baik itu dalam keadaan duka maupun senang

sahabat-sahabat terbaikku (Novitasari, Della Lidia, Yulia Tamala, Yulianti, , Wahyu lestari, Anisah) dan Oma Hafidah Arianty yang telah mendukung dan support dan terima kasih buat Muhari Ilhami Wardaya telah mendukung,, support, dan motivasi

Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah ridho memberikan ilmu serta pengalaman yang berharga, terkhusus untuk Bapak Noprizal, Ibu Dwi Sulayyawati, dan Bunda Elkhairati Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

KPM Desa Weskust (Kelompok Pengabdian Masyarakat desa Weskust) yang tiada hentinya mengajarkan indahnyarajutan ukhuwah, indahnyasemangat dakwah, dan pentingnya nuansa ilmiah.

Keluarga Perbankan syariah angkatan ke-7 Th. 2014, spesial untuk PS A terima kasih telah menjadi bagian dalam diri, semoga sukses untuk kita semua.
Teruntuk Almamaterku

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) BERKAH
MANDIRI SEJAHTERA CURUP**

ABSTRAK

OLEH: HANI DIAYATI

Total quality management bagi sebuah organisasi koperasi sangatlah penting dalam pencapaian keunggulan kompetitif adalah melalui kinerja koperasi operasional perusahaan. Dalam persaingan ekonomi yang sangat tajam koperasi diuntut untuk menerapkan sistem manajemen yang baik, serta meningkatkan loyalitas nasabah merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan mereka berarti dapat meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kehidupan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan angka, data berwujud bilangan dan dianalisis menggunakan statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan uji validitas regresi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati bernilai positif, dan memiliki T_{hitung} 0,999, dan T_{tabel} 0,444. Hasil temuan bahwa uji validitas menyatakan semua data valid dan uji *Realibilitas Cronbach Alpha* () $4,72 > 0,60$. Sehingga antara variabel X,dan Y adalah reliabel. Sedangkan Uji F(uji simultan) F_{hitung} sebesar $1,507 > F_{tabel}$ 4,45 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak H_a diterima. Sedangkan nilai T_{hitung} dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai T_{tabel} , dengan signifikansi 5% maka dapat dikatakan bahwa *total quality management* secara statistik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Loyalitas, Koperasi Simpan Pinjam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis	8
H. Definisi Operasional	10
I. Tinjauan Pustaka	11
J. Metode Penelitian	15
K. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI.....	29
A. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	29
1. <i>Total Quality Management</i>	29
2. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	32

3. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	32
4. Indikator <i>Total Quality Management</i>	34
B. Kualitas Pelayanan Jasa	36
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	36
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	37
3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa	37
C. Loyalitas Nasabah	39
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	39
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah	40
D. Koperasi	41
1. Pengertian Koperasi	41
2. Keanggotaan Koperasi	42
3. Sumber-Sumber Dana Koperasi dan Tujuan Koperasi	44
4. Jenis-Jenis Koperasi	46
5. Keuntungan Koperasi	47
6. Prinsip-Prinsip Koperasi	48
7. Kualitas Koperasi Simpan Pinjam	49

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) BERKAH MANDIRI SEJAHTERA CURUP	50
A. Keadaan Umum	50
B. Sejarah Singkat	52
C. Visi dan Misi	52
D. Struktur Organisasi	53
E. Kegiatan Pokok Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup	55
F. Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup	56
G. Upaya Yang Dilakukan Pihak Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup Memberikan Pelayanan Terhadap Anggota	60
H. Ketentuan-Ketentuan Menjadi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup	60
I. Syarat-Syarat Pengajuan Pinjaman	60
J. Beberapa Status Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup	60
K. Mekanisme Simpan Pinjam Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Karakteristik Responden	64
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
B. Uji Instumen Penelitian	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji <i>Realibilitas</i>	73
3. Uji Asumsi Klasik	75
4. Uji Hipotesis	78
C. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri	
Sejahtera Curup	4
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Realibilitas Statistic</i>	72
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Realibilitas Item-Total Statistic</i>	73
Tabel 4.4 Uji <i>Multikolinearitas</i>	75
Tabel 4.5 Uji <i>Autokorelasi</i>	76
Tabel 4.6 Uji F	77
Tabel 4.7 Uji F	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh seorang-orang atau badan hukum koperasi badan hukum koperasi yang memiliki tujuan bersama, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan atas asas kekeluargaan. Berdasarkan dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut. “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.¹

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan Non Bank yang mempunyai peran penting dalam perkembangan ekonomi suatu Negara. Koperasi atau Lembaga Keuangan Non Bank ini digunakan sebagai perantara, yaitu antara penghimpun dari masyarakat yang berlebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana yang dapat diproduktifkan untuk suatu usaha atau konsumsi dari masyarakat tersebut dan bergerak atas asas kekeluargaan. Peran koperasi di Indonesia sangatlah penting, dari memulai pembuka pintu gerbang usaha kecil maupun usaha menengah dan menciptakan masyarakat yang mandiri. Tanpa disadari, koperasi telah membuka lapangan kerja tersendiri di kalangan anggota.²

¹ Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 *Tentang Koperasi Berasaskan Kekeluargaan.*

² [Http://andinyuliap.Blogspot.com/2016/01arti-penting-ekonomi-koperasi-dihtml](http://andinyuliap.blogspot.com/2016/01arti-penting-ekonomi-koperasi-dihtml). Di akses pada senin, 17 Desember 2018, Pukul 14.00 Wib

Koperasi sangatlah penting karena dengan adanya koperasi dapat memenuhi kebutuhan hidup sendiri dan lebih mudah meminjam modal untuk membuka usaha bagi masyarakat yang membutuhkan modal maupun meminjam. Koperasi merupakan bentuk dari sekelompok beberapa orang yang memiliki tujuan bersama. Kelompok orang ini yang akan menjadi anggota koperasi yang didirikannya. Pembentukan koperasi asas kekeluargaan dan gotong-royong khususnya untuk membantu para anggotanya yang memerlukan bantuan baik berbentuk barang ataupun pinjaman uang.³

Menurut Fandi Tjiptono, bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴ Perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas maka akan mendapatkan predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas dan di samping itu, dengan menghasilkan produk-produk yang berkualitas maka akan tercapai sebuah kegiatan produksi yang efektif dan efisien, dalam upaya peningkatan kualitas harus dilakukan dengan secara menyeluruh dan terus-menerus sesuai dengan perkembangan selera dari konsumen.

Manajemen dan kualitas produksi yang baik maka dapat memberikan efek positif bagi para konsumennya. Sehingga perusahaan dapat bersaing dengan yang lain. Cara terbaik dalam bersaing dan unggul dalam persaingan adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Dalam upaya menghasilkan kualitas yang

³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 252

⁴ Fandi Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h.4

terbaik diperlukan perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.⁵

Cara terbaik untuk memperbaiki komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan cara menerapkan *Total Quality Management*. Penerapan *Total Quality Management* dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada nantinya akan meningkatkan daya saing perusahaan yang bersangkutan. Pada prinsipnya *Total Quality Management* adalah pengawasan secara menyeluruh dari seluruh anggota perusahaan dan terhadap seluruh kegiatan perusahaan yang berarti bahwa semua anggota bertanggung jawab atas kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.⁶

Sehingga perlu adanya kegiatan mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang bersifat *intangibles*, pelanggan umumnya seperti, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini masih menggunakan manajemen secara manual serta manajemen digunakan ialah *Top-Bottom* (dari atasan ke bawahan) yang merupakan manajemen dari atasan/puncak yang berperan sangat penting mengambil keputusan dan mereka menjadikan seorang manajemen berdasarkan keahlian yang dimiliki.⁷

KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam. Koperasi ini berdiri sejak 18 Oktober 2017 merupakan

⁵ Ibid, h. 10

⁶ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi Total Quality Management dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 136

⁷ Bobi Hartanto, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 11 Januari 2019

koperasi yang baru berdiri di Kabupaten Rejang Lebong. Koperasi ini memiliki jumlah anggota yaitu 23 orang sedangkan 13 orang ialah para pendiri koperasi tersebut sekaligus karyawan tetap karena 13 orang karyawan ini mereka berkontribusi modal dalam membangun koperasi. Sedang 10 orang lagi bukan karyawan tetap melainkan orang yang berkerja dengan 13 orang karyawan tetap tersebut.

Tabel 1.1

Data Nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup⁸

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	300
2018	500

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa perlu adanya loyalitas nasabah merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan mereka berarti dapat meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kehidupan perusahaan. Selain itu konsumen yang loyal dapat mendorong perkembangan perusahaan. Hal ini merupakan yang penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah dengan mempertahankan pelanggan lama dan merekrut pelanggan yang baru.

⁸ Laporan Keuangan: *Data Nabasah Melakukan Simpan Pinjam*, di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Berdasarkan latar belakang diatas, saya perlu untuk mengetahui lebih mendalam tentang *TQM* Oleh Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah. Maka saya tertarik mengambil judul "***Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup***".

B. Batasan Masalah

Berdasarkan luasnya suatu masalah yang akan diteliti dan untuk lebih terarahnya penelitian ini sehingga memungkinkan tercapai tujuan penulis maka peneliti membatasi permasalahan yang diteliti, sehingga tidak menyimpang dari masalah yang ada, maka masalah ini dibatasi pada: kualitas Pelayanan Jasa dengan Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

C. Rumusan Masalah

Sebelum membahas lebih lanjut, perlu mengidentifikasi permasalahan yang akan di kembangkan dalam peneliti ini. Adapun yang menjadi permasalahan jika dilihat dari latar belakang di atas yaitu:

1. Bagaimana pelayanan jasa dari segi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati ?
2. Bagaimana total kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menemukan jawaban dari permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui lebih mendalam Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
2. Untuk mengetahui lebih mendalam pelayanan jasa dari segi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat, secara praktis maupun teoritis, yaitu:

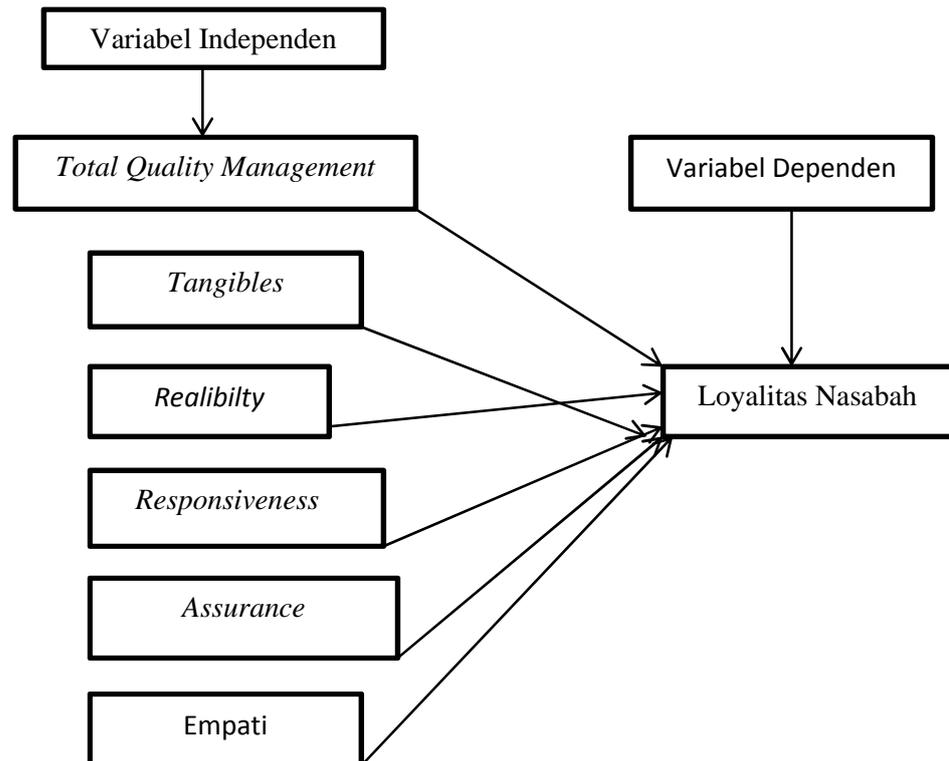
1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Masyarakat, diharapkan ini bisa memberikan pemahaman tentang Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
 - b. Bagi Akademis, diharapkan ini dapat membantu dan menambah wawasan mengenai Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

- c. Bagi Pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat membantu memberikan informasi mengenai Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
 - d. Bagi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang dapat digunakan untuk mendalami mengenai Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
2. Manfaat Teoritis
- a. Diharapkan sebagai kontribusi berupa bahan ilmu pengetahuan khususnya tentang Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
 - b. Diharapkan bisa menjadi bahan penelitian dimasa yang akan datang untuk diperdalam atau dipelajari lebih lanjut.

F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan saja.⁹ Puguh Suharso mengatakan bahwa hipotesis juga dapat diartikan proposisi atau hubungan antara kedua atau lebih konsep variable yang harus diuji

⁹ Muhammad Kasiram, *Metodologi Pendekatan Islam Perspektif Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo. 2013), h. 70

kebenarannya melalui penelitian empiris.¹⁰ Penelitian ini menggunakan pengujian dua arah yang terdiri H_0 (hipotesis nol) dan H_a (hipotesis alternatif). Hipotesis asosiatif adalah hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan atau pengaruh.¹¹ Dari penjelasan diatas maka dapat diambil beberapa hipotesis penelitian yang diajukan yaitu sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh implementasi *Total Quality Management* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_0 : Tidak dapat pengaruh implementasi *Total Quality Management* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_a : Terdapat pengaruh implementasi *Tangibles* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_0 : Tidak pengaruh implementasi *Tangibles* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_a : Terdapat pengaruh implementasi *Realibility* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_0 : Tidak pengaruh implementasi *Realibility* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_a : Terdapat pengaruh implementasi *Responsiveness* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

¹⁰ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), h.46

¹¹ Syofiyani Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h.

H₀ : Tidak pengaruh implementasi *Responsiveness* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_a : Terdapat pengaruh implementasi *Assurance* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H₀ : Tidak pengaruh implementasi *Assurance* pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H_a : Terdapat pengaruh implementasi empati pada loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H₀ : Tidak pengaruh implementasi empati terhadap loyalitas nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

H. Definisi Operasional

Sebelum dijelaskan lebih lanjut, penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup” sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM), berasal dari 3 kata Total : jumlah, total, dan keseluruhan. Artinya setiap orang yang terkait dengan perusahaan yang terlibat dalam perbaikan terus menerus. *Quality* : kualitas, mutu, kecakapan, macam dan jenis. Artinya kesesuaian produk/layanan dengan persyaratan yang ditetapkan konsumen.

Management berarti manajemen. Artinya eksekutif perusahaan yang memiliki komitmen penuh terhadap kualitas.¹²

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan terhadap produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.¹³

I. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah penelusuran terhadap karya-karya ilmiah atau studi-studi terdahulu sebagai pedoman penelitian lebih lanjut dan untuk mendapatkan data yang valid, menghindari duplikasi serta plagiat serta menjamin legalitas penelitian yang dilakukan, dan juga tinjauan pustaka ini sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, jadi akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai studi pendahuluan yaitu sebagai berikut:

¹² John M. Echols, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1975), h.35

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 138

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fira Nur Maghfiroh	Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Unggaran	Fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pengaruh kerja sama (teamwork) terhadap kinerja karyawan, pengaruh pendidikan dan pelatihan	Regresi Linear Berganda	Hasil Penelitian, fokus pada pelanggan tidak ada pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, obsesi terhadap kualitas berbanding lurus atau searah, pengaruh kerja sama tim (<i>teamwork</i>) tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh pendidikan dan pelatihan berbanding lurus atau searah dengan kinerja karyawan. ¹⁴
2	Herwand y	Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero)	Kerja tim, Pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaa n karyawan, dan kinerja karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil Penelitian secara simultan faktor <i>Total Quality Management (TQM)</i> yaitu kerja tim, pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.(Persero)

¹⁴ Fira Nur Maghfiroh, *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Unggaran*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Salatiga, 2015)

					wilayah Sulselrabar. ¹⁵
Tabel 1.2 Lanjutan					
No	Nama	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Bagus Tri Handoko	Pengaruh penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur ,	Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Kesiambungan, keterlibatan karyawan, sistem penghargaan.	Regresi Linear Berganda	Hasil Penelitian. Variabel fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, perbaikan kesiambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, variabel keterlibatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. ¹⁶
4	Octriz Orista Amelia Yunanto	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Klas II Makasar	<i>Total Quality Management</i> , Fokus pada Pelanggan, Pendidikan dan Pelatihan , Pelibatan dan Pemberdayaan, Perbaikan Berkesinambungan dan	Regresi Linear Berganda	Hasil Penelitian, secara simultan <i>Total Quality Management</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Klas II Makassar, secara parsial hanya variabel pelibatan dan pemberdayaan

¹⁵ Herwandy, *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2017)

¹⁶ Bagus Tri Handoko, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur*, Skripsi (Jurusan Akuntansi STIE, 2014)

			Kinerja Karyawan		dan perbaikan berkesinambungan yang berpengaruh signifikan. Variabel fokus pada pelanggan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan. ¹⁷
--	--	--	------------------	--	---

Tabel 1.2 Lanjutan

No	Nama	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Rachmi Emilia Sayekti	Implementasi <i>Total Quality Management</i> Perspektif Ekonomi Islam pada Koperasi "PESAT" (Studi di Koperasi "PESAT" Desa Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas)	<i>Total Quality Management</i> , Ekonomi Islam	<i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)	Hasil Penelitian, menunjukkan bahwa penerapan <i>Total Quality Management</i> pada Koperasi "PESAT" sebagian sudah menerapkan <i>Total Quality Managemet</i> sesuai dengan perspektif ekonomi islam ¹⁸

Penelitian-penelitian diatas sama-sama menjelaskan *Total Quality Management* terdapat perbedaaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian-penelitian diatas, penelitian hanya melakukan penerapan, perencanaan dalam melakukan kegiatan manajemen berdasarkan ayat Al-Qur'an, melakukan evaluasi terhadap biaya kualitas, serta kinerja karyawan,

¹⁷Octriz Orista Yunanto, *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Klas II Makassar*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2016)

¹⁸Rachmi Emilia Sayekti, *Implementasi Total Quality Management Perspektif Ekonomi Islam pada Koperasi "PESAT" (Studi di Koperasi "PESAT" Desa Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas)*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2017)

namun penulis menggunakan hanya fokus Implementasi *Total Quality Management* dan serta Kualitas Pelayanan Jasa.

J. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengubah variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Pendekatan penulisan menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berkerjasama dengan angka, data berwujud bilangan, dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau menjawab hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi suatu variable tertentu dapat mempengaruhi variable yang lain. Pengumpulan data menggunakan laporan keuangan, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada lembaga non bank, yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup. Alasan pemilihan penelitian ini dikarenakan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini baru berdiri di Kabupaten Rejang Lebong dan loyalitas nasabah sangat lah penting untuk berlangsung perusahaan.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.8

3. Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian ialah subyek dari mana data diperoleh. Untuk penelitian ini sumber data yang digunakan ialah sumber data yang berasal dari informan, yaitu data nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

Data primer adalah data yang diperoleh dari informan secara langsung dengan alat bantu wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan . Data primer meliputi karakter personal (pengetahuan, status ekonomi, umur).

Data sekunder dalam penelitian ini berupa hasil dari studi kepustakaan yang mendukung penulisan penelitian ini yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Tekhnik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik wawancara terstruktur yakni dengan menggunakan instrumen pertanyaan-pertanyaan tertulis dan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang

sama kepada setiap responden. Selain itu, dalam teknik ini, penulis dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

Hasil wawancara/interview atau pencatatan/perekaman (audio atau video) interaksi dan atau kejadian dijelaskan atau dituliskan kembali (ditulis dalam format teks atau ditangkap dalam bentuk identifikasi yang jelas dari sub-element. Teknik ini digunakan untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah terhadap koperasi, dengan teknik ini peneliti akan lebih muda dalam mendapatkan hasil/kesimpulan mengenai loyalitas nasabah. Selain itu data juga dihasilkan teknik kuensioner.

b. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini tidak digunakan sebagai alat uji keabsahan data, tapi sebagai uji validitas dari data hasil wawancara. Jawaban kuesioner digunakan untuk lebih memahami dan melengkapi hasil wawancara, bukan untuk dipertentangkan. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner hampir sama dengan yang ditanyakan secara lisan (wawancara).

Teknik ini digunakan untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah pada koperasi, dengan teknik ini peneliti akan lebih mudah dalam mengetahui loyalitas nasabah.

c. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur yang relevan dengan pembahasan penelitian yang dapat berupa buku, majalah, surat kabar, dan tulisan-tulisan ilmiah. Data yang diperoleh dengan teknik ini adalah data sekunder loyalitas nasabah.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila diteliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan populasi penelitian. Penelitian populasi ini dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui karakteristik yang ada dalam populasi. Agar penelitian ini tetap dilakukan dengan waktu yang tidak terlalu lama maka penelitian dilakukan dalam sampel.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁰ Dalam pengambilan sampel dari suatu populasi penulis menggunakan *teknik non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatansama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dalam *teknik non probability*

²⁰ Op.cit

sampling ini menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dilihat orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²¹

Dalam penelitian ini penentuan ukuran atau jumlah sampel akan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiono yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 responden dan bila dalam penelitian akan melakukan analisis multivariate, misalnya seperti korelasi atau regresi berganda maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.²² Jadi untuk penelitian ini dengan jumlah 2 variabel. Maka jumlah sampel yang diambil yakni $2 \times 10 = 20$ sampel. Dengan kata lain sampel dalam penelitian ini adalah 20 nasabah KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

6. Teknik Analisis Data

a. Tahap Pengolaan Data

1. Editing Data

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survey di lapangan. Pada prinsipnya, proses editing data bertujuan agar data yang nanti akan

²¹ Ibid, h.85

²² Ibid, h. 91

dianalisis telah akurat, lengkap, dan dapat dilakukan proses selanjutnya yaitu coding data dan tabulasi data.²³

2. Coding Data

Coding data yaitu mengubah data menjadi kode – kode yang dapat dimanipulasi sesuai dengan prosedur analisis statistik tertentu. Oleh karena itu, pemberian kode pada jawaban – jawaban sangat penting untuk memudahkan proses analisis data.²⁴

3. Tabulating

Tabulasi yaitu menyajikan data dalam bentuk tabel – tabel untuk memudahkan menganalisis data. Model tabulasi, sangat tergantung pada tujuan analisis dan model analisis yang akan digunakan.²⁵

b. Pendekatan Analisis Data

Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan data atau analisis data melalui statistik sederhana dalam penyajian tabel distribusi dan grafik dengan menggunakan SPSS 2.0 *for windows evaluation version*. Penulis juga menggunakan Analisis linier sederhana yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh

²³ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 205

²⁴ Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Skripsi*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), h. 132

²⁵ Ibid., h. 136

satu atau lebih variable bebas (independent) terhadap satu variable tak bebas (dependent).

Uji Instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji f dan uji beda dua sampel menggunakan t-test independent, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis regresi sederhana.

1. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Validasi/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar – benar mengukur apa yang diukur. Validasi ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan korelasi antara skor (nilai) tiap – tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment atau menggunakan SPSS dan untuk mengetahui apakah nilai tersebut significant dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.²⁶ rumus *pearson product moment correlation*, yakni:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

²⁶ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 132

Keterangan

- rhitung : korelasi variabel X dengan variabel Y
- XY : Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dan Y
- X : Skor variabel X
- Y : Skor variabel Y
- N : Jumlah responden

Reliabilitas/keterandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu dipersukan untuk uji reliabilitas.²⁷ Syarat dalam uji reabilitas untuk instrumen dapat dikatakan reliabel yakni apabila *cronbach alpha* > r tabel ($Ca > r$ tabel), adapun ketentuan r tabel adalah 0,60. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach, yakni:²⁸

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j}{St} \right)$$

²⁷ Ibid., h. 130

²⁸ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3) [Selanjutnya disebut Riduwan Metopen 1], (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 74

Keterangan	
r_{11}	: Nilai Reliabilitas
$\sum S_i$: Jumlah varians skor tiap – tiap item
S_t	: Varians total
K	: Jumlah item

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear berganda. Adapun beberapa kriteria mendeteksi multikolinieritas sebagai berikut:

- a) Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- b) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- c) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun adjusted R^2 diatas 0,60 maka diasumsikan model tersebut terkena multikolinieritas.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan

mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (e_i) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Beberapa uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Durbin Watson, Uji run test. Nilai d akan berada di kisaran 0 hingga 4, kriteria pengujiannya yaitu:

- a) Jika $0 < d < d_L$, maka terjadi autokorelasi positif.
- b) Jika $d_L < d < d_U$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak
- c) Jika $d - d_L < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
- d) Jika $4 - d_U < d < 4 - d_L$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- e) Jika $d_U < d < 4 - d_U$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P-plot, atau uji Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghozali yang dikutip Albert bahwa untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dengan uji Kolmogorov Smirnov dilihat dari nilai residual. Dikatakan normal bila nilai residual yang dihasilkan diatas nilai signifikan yang ditetapkan.²⁹

²⁹ Ibid., h. 156

4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan menguji jawaban sementara dari peneliti terhadap rumusan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan pengujian *two or more tails* atau dua arah (ada kemungkinan dan tidak ada kemungkinan hubungan). Untuk menguji hipotesis tersebut maka digunakan uji t dan uji f sebagai berikut:

a. Uji T-Test (Parsial)

Uji T-Test merupakan pengujian untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji dua arah dengan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.³⁰

³⁰Arikunto, S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Rineka Cipta, 1998), h. 42

b. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F juga dapat mengetahui apakah model regresi yang dibuat baik/signifikan. Jika model signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan, sebaliknya jika non/tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan. Pengujian ini menggunakan pengujian dua arah dengan hipotesis sebagai berikut:

1. $H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_k = 0$, artinya variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.³¹

K. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika penulisan skripsi yang akan digarap, untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk lebih mengetahui maksud dilakukannya penelitian ini. Penulis mengurutkan penelitian menjadi lima BAB yaitu sebagai berikut:

³¹ Ibid, h.43

BAB I Pendahuluan, terdiri dari : Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Kepustakaan, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori, terdiri dari : Pengertian *Total Quality Management*, Prinsip *Total Quality Management*, Karakteristik *Total Quality Management*, Indikator *Total Quality Management*, Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa, Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa, Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa, Pengertian Loyalitas Nasabah, Karakteristik Loyalitas Pelanggan, Pengertian Koperasi, Keanggotaan Koperasi, Sumber-Sumber Dana Koperasi dan Tujuan Koperasi, Jenis-Jenis Koperasi, Keuntungan Koperasi, Prinsip-Prinsip Koperasi, dan Kualitas Koperasi Simpan Pinjam.

BAB III Gambaran Umum Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, terdiri dari : Keadaan Umum, Sejarah Singkat, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Kegiatan Pokok Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, Upaya Yang Dilakukan Pihak Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup Pelayanan Terhadap Anggota, Ketentuan-Ketentuan Menjadi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, Syarat-Syarat Pengajuan Pinjam, Beberapa Status Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, dan Mekanisme Simpan Pinjam Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan, Terdiri Dari Total Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup dan Sifat Dari Pelayanan Jasa Sifat Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati

BAB V Penutup, Terdiri Dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian *Total Quality Management*

Pendekatan *Total Quality Management* dalam menjalankan suatu usaha dengan melakukan perbaikan berkesinambungan dengan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus.

1. *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM), berasal dari 3 kata yaitu *Total* : jumlah, total, keseluruhan. Artinya setiap orang yang terkait dengan perusahaan yang terlibat dalam perbaikan terus menerus. *Quality* : kualitas, mutu, kecakapan, macam, jenis. Artinya kesesuaian produk/layanan dengan persyaratan yang ditetapkan konsumen. dan *Management* : manajemen. Artinya eksekutif perusahaan yang memiliki komitmen penuh terhadap kualitas.³²

Asal-usul *Total Quality Management* atau TQM bermula dari pendekatan W. Edwards Deming³³ terhadap manajemen. Pendekatan ini diperkenalkan ke dalam industri Jepang di tahun 1950 dengan banyak keberhasilan. Implementasi *Total Quality Management* di Barat selama tahun 1980-an tidak pernah cukup efektif. Abad 21 menawarkan berbagai tantangan

³² John M. Echols, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1975). h. 35

³³ W. Edward Deming adalah seorang "Bapak Mutu" Deming memperoleh gelar Ph.D dalam matematika dan fisika dari Universitas Yale. Awalnya dia berkenalan dengan konsep dasar manajemen tradisional pada akhir tahun 1920-an.

baru tapi daya tarik TQM tetap kuat. Variasi pada metodologi adalah perbaikan atau peningkatan berkelanjutan (*Continous Improvement*), manajemen *Just-I-Time*³⁴ dan pendekatan kanban.³⁵

TQM merupakan perkembangan dari tiga *Stage* yaitu inspeksi kualitas, kontrol kualitas dan *quality assurance* konsep *Total Quality Management* sebenarnya sudah muncul sejak tahun 1940an, yaitu tepatnya pada saat kekalahan Jepang pada Perang Dunia II, yang pada akhirnya membangkitkan budaya Jepang dalam membangun sistem jaminan kualitas. Kehadiran W. Edward Deming di Jepang pada tahun 1950 menjadi pemicu semangat ilmuwan Jepang dalam membangun dan memperbaiki sistem kualitas.

Keberhasilan dan kemajuan yang sangat pesat di bidang kualitas pada perusahaan Jepang kemudian menjadi perhatian perusahaan di negara maju lainnya. Perusahaan kelas dunia kemudian mempelajari kultur/perilaku perusahaan Jepang mengembangkan konsep kualitas. Hasil studi menunjukkan bahwa salah satu penyebab keberhasilan perusahaan Jepang adalah dengan diterapkannya *Total Quality Management*.³⁶

Total Quality Management ialah suatu pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas semua proses, produk, dan pelayanan

³⁴ Manajemen *Just-I-Time*, ialah sistem tepat waktu (*Just-I-Time*) adalah sistem manajemen pabrikan dan persediaan *komprehensif* di mana bahan baku dan berbagai suku cadang dibeli dan diproduksi pada saat di produksi dan pada waktu akan digunakan dalam setiap tahap proses produksi/pabrikasi

³⁵ Pendekatan *Kanban* ialah sebuah konsep yang digunakan untuk memperoleh sebuah sistem produksi yang *Lean* dan *JIT (Just-In-Time)*. Cara kerja *kanban* ini adalah memberikan sinyal kepada sistem untuk melakukan tindakan

³⁶ Soewarso Hardjosoedarmono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 9

organisasi yang berkesinambungan. Menurut Direktur *General Electric* (GE), John F. Welch Jr, kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah, pertahanan yang terkuat dalam menghadapi persaingan asing, satu-satunya jalan menuju pertumbuhan perusahaan, dan menuju pendapatan yang berlanggeng.³⁷

Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.³⁸ Dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* ialah suatu pendekatan untuk meningkatkan kualitas dalam menjalankan usaha dengan memaksimalkan daya saing organisasi untuk menuju pendapatan yang bersifat langgeng, dengan meningkatkan kualitas dengan melakukan perbaikan secara terus menerus seperti produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

Penerapan *Total Quality Management* melalui suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management* sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing terbaik. Oleh karena itu, *Total Quality Management* (TQM) adalah ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya

³⁷ Herry Sutanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2013), h. 279

³⁸ Fandy Tjiptono, *Total Quality Managemet*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 4.

untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.³⁹

2. Prinsip *Total Quality Management*

Total Quality Management adalah suatu konsep yang berupa melaksanakan sistem manajemen kualitas tingkat dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Nasution menyatakan ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM), yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Aspek terhadap setiap orang
- c. Manajemen berdasarkan fakta
- d. Perbaikan berkesinambungan

Total Quality Management suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi⁴⁰.

3. Karakteristik *Total Quality Management*

Karakteristik dari *Total Quality Management* ialah fokus terhadap pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, memiliki komitmen jangka panjang, dan *teamwork*

³⁹ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 45

⁴⁰ Jevon Dauhan, *Total Quality Manajement, Budaya Organisasi Pengaruh Kinerja Manajerial PT. PLN Area SuluTenggo Manado*, Jurnal Emba Vol.1 No.4 , ISSN 2303-1174, h. 2

a. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal menentukan kualitas produk dan jasa yang disampaikan kepada pihak perusahaan, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa.

b. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas

Organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang diterapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk mematuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

c. Pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan

Dalam penerapan *Total Quality Management* pendekatan ilmiah sangat diperlukan, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain.

d. Memiliki Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar dalam penerapan *Total Quality Management* dapat berjalan dengan sukses.

e. *Teamwork* (Kerja Sama Tim)

Di dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, kerja sama tim, kemitraandan hubungan dijalin dan dibina baik antar

karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.⁴¹

4. Indikator *Total Quality Management*

Indikator *Total Quality Manajement* menurut Flynn et. Al. Berupa *Top Management Commitment, Quality Information, Process Management, Product Design, Workforce Management, Supplier Involment, dan Customer Involment* :

a. Top Management Commitment

Top Management Commitment merupakan salah satu penentu utama kesuksesan pelaksanaan *Total Quality Management* sukses. *Top Management* senantiasa menjadi pioner dalam penerapan dan pendorong pendekatan *Total Quality Management*.

Top Management senantiasa bertanggung jawab penuh atas produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. *Top Management* senantiasa menjadi pemimpin yang dapat memberikan motivasi kepada semua karyawan.

b. Quality Information

Informasi tentang kualitas harus tersedia dan informasi harus menjadi bagian dari sistem manajemen. Catatan tentang indikator kualitas harus disimpan, termasuk *scrap*, pengerjaan ulang dan biaya kualitas.

⁴¹Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2005), h. 128

c. Process Management

Proses manajemen adalah suatu pendekatan sistematis di mana semua sumber daya suatu perusahaan digunakan dengan efisien dan efektif untuk mencapai kinerja yang diinginkan.

d. Product Design

Semua departemen harus berpartisipasi dalam proses desain dan bekerja sama untuk mencapai desain produk yang sesuai dengan harapan pelanggan, sesuai dengan teknis, kendala teknologi dan biaya perusahaan.

e. Workforce Management

Management tenaga kerja memiliki panduan tentang prinsip-prinsip: pelatihan, pemberdayaan pekerja dan kerja sama tim. Rencana yang memadai untuk rekrutmen karyawan dan pelatihan karyawan harus dilaksanakan dan pekerja mempunyai keterampilan atau kemampuan untuk berpartisipasi dalam proses perbaikan.

f. Supplier Involment

Kualitas adalah faktor yang lebih penting daripada harga dalam memilih supplier. Hubungan jangka panjang dengan supplier harus ditetapkan dan perusahaan harus bekerja sama dengan supplier untuk membantu meningkatkan kualitas produk/ jasa.

g. Customer Involment

Kebutuhan pelanggan dan kepuasan mereka harus selalu diingat oleh semua karyawan. Hal ini diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan.⁴²

B. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai dari hasil jasa tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa

kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.⁴³ Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan pelayanan.

⁴² Ibid, h.4

⁴³ Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002), h. 59

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Adapun faktor-faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa Menurut Parasuraman et al. Didalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibles*, pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), yakni meliputi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan dari para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.⁴⁴

3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa

Upaya meningkatkan manajemen terhadap kepuasan anggota yang kondusif bagi lembaga maupun perusahaan jasa dalam memperbaiki beberapa kualitas pelayanan, lembaga atau perusahaan harus mampu memenuhi enam

⁴⁴Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), h.

prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan atau lembaga koperasi.

Antaralain sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap jalannya perusahaan, strategi kualitas perusahaan atau lembaga harus merupakan inisiatif dan komitmen yang di pegang teguh dari manajemen puncak.

b. Pendidikan

Seluruh karyawan yang ada di lembaga harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas dan aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk mengetahui kepuasan anggota.

c. Perencanaan

Sebuah perencanaan harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan mencapai visi lembaga tersebut.

d. Review

Proses review ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan mutu.

e. Komunikasi

Komunikasi ini merupakan suatu proses dalam penyampain sebuah informasi, ide, pesan atau gagasan dari pihak satu kepihak lain.

f. Penghargaan dan pengakuan

Merupakan aspek yang berguna dalam kualitas pelayanan. Setiap karyawan yang berpengetahuan luas atau berprestasi dalam melayani anggota nya dengan sangat baik akan di beri penghargaan.⁴⁵ Dengan demikian, hal tersebut dapat meningkatkan motivasi, moral kerja dan rasa memiliki dalam lembaga, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

C. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Pendekatan sikap loyalitas mencerminkan loyalitas meliputi hal yang lebih dari sekedar pembelian ulang. Pendekatan ini menegaskan bahwa loyalitas nasabah melibatkan sikap komitmen setiap waktu, jadi loyalitas dapat diartikan sebagai respon perilaku terhadap sikap pada suatu produk.

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa “loyalitas nasabah adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan

⁴⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 60

terhadap produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.⁴⁶

Menurut Oliver loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁴⁷

Pelanggan atau nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan lagi mempertimbangkan untuk membeli produk atau menggunakan jasa lain selain produk atau jasa yang diminati. Namun apabila nasabah tidak mendapatkan produk atau jasa yang memuaskan maka pelanggan atau nasabah akan terus mencari produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria mereka.

2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes reguler repeat purchases*)
- b. Membeli diluar ini produk/jasa (*purchases across product and service lines*)
- c. Merekomendasikan produk lain (*refers other*)

⁴⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga,2005) .h.138

⁴⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005) h.

- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing
(*demonstrates an immunity to the full of the competition*).⁴⁸

D. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Asas koperasi atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *Cooperative Principle* ini berasal dari bahasa Latin *Principium* yang berarti basis atau landasan dan inipun bisa mempunyai beberapa pengertian yaitu sebagai cita-cita utama/kekuatan/peraturan dari organisasi. Pengertian tentang *Principium* ini perlu diperhatikan secara seksama dan secara hati-hati. Dalam kepustakaan koperasi Indonesia, beberapa penulis mengkaitkan pengertian *Principium* ini dengan landasan koperasi atau lantasan idiid.⁴⁹

Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi-aspirasi ekonomi, sosial, dan budaya bersama melalui perusahaan yang mereka miliki bersama dan mereka mengendalikan secara demokratis.⁵⁰ Sementara pengertian koperasi menurut Undang-Undang No. 25 tahun 1992 adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi

⁴⁸ Ibid, h. 130

⁴⁹ Hendrojogi, *Koperasi: Asas-Asas Teori, dan Praktik disisi Revisi*, (Jakarta:Pt RajaGrafindo Persada, 2004), h. 30

⁵⁰ Abdul Bashith, *Islam dan Manajemen Koperasi*, (UIN-Malang-Press: Sukses Offset, 2008), h. 80

dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan atas asas keluargaan.

Koperasi merupakan kumpulan orang bukan kumpulan modal. Koperasi harus betul-betul mengabdikan kepada kepentingan perikemanusiaan dan bukan kepada kebendaan. Kerjasama dalam koperasi didasarkan pada rasa persamaan derajat dan kesadaran para anggotanya. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun anggota.⁵¹

2. Keanggotan Koperasi

Secara umum mereka yang dibenarkan menjadi anggota koperasi adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

a. Dewasa serta mampu melaksanakan tindakan hukum

Orang dewasa yang dimaksudkan bukanlah orang dewasa yang terganggu ingatannya atau di bawah pengampunan.

b. Menyetujui landasan, asas, dan prinsip koperasi

Seorang yang menjadi anggota koperasi, sebelumnya perlu mempelajari maksud dan tujuan koperasi yang bersangkutan dan juga landasan, asas serta prinsip koperasi. Bila orang itu menyetujui untuk menjadi salah satu anggota koperasi, maka ia dianggap telah setuju dengan ketentuan itu.

c. Sanggup dan bersedia memenuhi hak dan kewajiban sebagai anggota.

⁵¹ Arman Agus, *Pokok-Pokok Pikiran dan Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), h. 86

Anggota koperasi harus mengetahui dan melaksanakan kewajibannya yang dibebankan kepada barulah ia menuntut haknya.

Asas koperasi atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *Cooperative Principles* ini berasal dari bahasa Latin : *Principium* yang berarti basis atau landasan dan inipun bisa mempunyai beberapa pengertian yaitu yakni: Cita-cita utama atau kekuatan/peraturan dari organisasi. Dalam kepustakaan koperasi Indonesia, beberapa penulis mengaitkan pengertian *principium* ini dengan koperasi atau landasan idiil dan sebagainya.⁵²

ICA sendiri tampaknya mengalami kesulitan dalam mendefinisikan kata *Principles* itu, untuk mana akhirnya ICA harus membentuk suatu komisi. Menurut komisi tersebut, *Principle* adalah praktik-praktik/kegiatan-kegiatan utama yang sangat diperlukan dalam mencapai tujuan-tujuan dari gerakan koperasi. Banyak orang yang tidak sependapat dengan definisi ini, karena prinsip itu pada dasarnya tetap, sedangkan praktik itu bisa berubah-ubah sesuai dengan kondisi ekonomi dan sosial sesuatu negara.

Rochdale atau dikenal dengan “*The Rochdale Society Of Equitable Pioneers*” yang dinyatakan sebagai peraturan dari perkumpulan itu kemudian dikenal sebagai asas-asas *Rochdale Pioneers* atau *Rochdale Principles*, telah mengilhami cara kerja dari gerakan-gerakan koperasi dunia.

⁵² Idham Kholid, *Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor.14/PER/M. KUKM/XII/2009* (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Adi Wiyata Mandiri Kab. Blitar), *Jurnal Administrasi (JAB)*, Vol. 15 NO.2 Oktober 2014, h. 2

Kedelapan buah asas Rochdale tersebut adalah⁵³:

- a. Pengendalian secara demokrasi (*Demokrasi Control*)
- b. Keanggotaanya yang terbuka (*Open Membership*)
- c. Bunga terbatas atas modal (*Limited Interest On Capital*)
- d. Pembagian sisa hasil usaha kepada anggota proposional dengan pembeliannya (*The Distribution Of Surplus In Devidend To The Members In Proportion To Their Purchases*)
- e. Pembayaran secara tunai atas transaksi perdagangan (*Trading Strictly On a Cash Basis*)
- f. Tidak boleh menjual barang-barang palsu dan harus murni (*Seling Only Pure And Unadelterated Goods*)
- g. Mengadakan pendidikan bagi anggota-anggotanya tentang asas-asas koperasi dan perdagangan yang saling membantu. (*Providing For The Education Of The Members In Coopeartive Principles As Well As For Mutual Trading*)
- h. Netral dalam aliran agama dan politik (*Potical And Religous Neutrality*).

3. Sumber-Sumber Dana Koperasi dan Tujuan Koperasi

Sumber dana merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan koperasi simpan pinjam dalam rangka memenuhi kebutuhan dana para anggotanya. Bagi anggota koperasi yang kelebihan dana diharapkan untuk menyimpan dananya di koperasi dan kemudian oleh pihak koperasi dipinjamkan kembali kepada para anggota yang membutuhkan dana dan jika

⁵³ Hendrojogi, Opcit, h. 31

memungkinkan koperasi juga dapat meminjamkan dananya kepada masyarakat luas.

Setiap anggota koperasi diwajibkan untuk menyetor sejumlah uang sebagai sumbangan pokok anggota, di samping itu, ditetapkan pula sumbangan wajib kepada para anggotanya. Kemudian sumber dana lainnya dapat diperoleh dari berbagai lembaga baik lembaga pemerintah maupun lembaga swasta yang kelebihan dana.

Secara umum dana koperasi adalah:

1. Dari para anggota koperasi berupa
 - a. Iuran Wajib
 - b. Iuran Pokok
 - c. Iuran Sukarela
2. Dari luar koperasi
 - a. Badan Pemerintah
 - b. Perbankan
 - c. Lembaga Swasta Lainnya

Pembagian keuntungan kepada para anggota sangat tergantung kepada keaktifan para anggotanya dalam meminjamkan dana. Sebagai contoh dalam koperasi simpan pinjam semakin banyak seorang anggota meminjam sejumlah uang, maka pembagian keuntungan akan lebih besar dibandingkan dengan anggota yang tidak meminjam, demikian pula sebaliknya.

Adapun tujuan dari koperasi menurut Sumarni, ialah untuk mensejahterakan para anggotanya.⁵⁴ Namun dengan adanya usaha yang dilakukan oleh koperasi dalam mensejahterakan masyarakat secara keseleuruhan, dengan begitu koperasi juga memiliki andil dalam pembangunan suatu tataran ekonomi mikro.

4. Jenis-Jenis Koperasi

Salah satu tujuan pendirian kopeasi berdasarkan kepada kebutuhan dan kepentingan para anggotanya. Masing-masing kelompok masyarakat yang mendirikan koperasi memiliki kepentingan ataupun tujuan yang berbeda. Perbedaan kepentingan ini menyebabkan koperasi dibentuk dalam beberapa jenis sesuai dengan kebutuhan kelompok tersebut.

Jenis-jenis koperasi yang ada dan berkembang dewasa ini adalah:

- a. Koperasi Produksi
- b. Koperasi Konsumsi
- c. Koperasi Simpan Pinjam
- d. Dan Koperasi Serbaguna

Yang membedakan jenis koperasi tersebut adalah usaha yang mereka jalankan. Sebagai contoh untuk koperasi produksi diutamakan diberikan kepada para anggotanya dalam rangka berproduksi untuk menghasilkan baarang maupun jasa. Produksi dapat dilakukan dalam berbagai bidang seperti pertanian atau industri atau jasa.

⁵⁴ Ibid, h. 3

Kemudian koperasi konsumsi, dalam kegiatan usahanya adalah menyediakan kebutuhan akan barang-barang pokok sehari-hari seperti sandang, pangan dan kebutuhan yang berbentuk barang lainnya. Koperasi jenis ini banyak dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan dengan menyediakan berbagai bagi para anggotanya. Sedangkan koperasi simpan pinjam melakukan usaha penyimpanan dan peminjaman sejumlah uang untuk keperluan para anggotanya.⁵⁵ Koperasi jenis ini sering disebut dengan koperasi kredit khusus menyediakan dana bagi anggota yang memerlukan dana dengan biaya murah tertentu.

5. Keuntungan Koperasi

Keuntungan dari koperasi adalah bunga yang dibebankan kepada peminjam. Semakin banyak uang yang disalurkan akan memperbesar keuntungan koperasi. Di samping itu, keuntungan lainnya adalah memperoleh biaya-biaya administrasis yang dibebankan diperoleh dari hasil investasi lain yang dilakukan di luar kegiatan peminjaman misalnya penempatan uang dalam bidang surat-surat berharga.

Pembagian keuntungan di dalam koperasi simpan pinjam diberikan terutama bagi peminjam yang tidak pernah lalai memenuhi kewajibannya. Keuntungan akan diberikan sesuai dengan jumlah yang dipinjam dalam suatu periode. Semakin besar pinjaman, maka pembagian keuntungan pun semakin besar pula, demikian pula sebaliknya.

⁵⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 224

Dapat disimpulkan bahwa keuntungan koperasi adalah:

- a. Biaya bunga yang dibebankan kepeminjam
- b. Biaya administrasi setiap kali transaksi
- c. Hasil investasi di luar kegiatan koperasi⁵⁶

6. Prinsip-Prinsip Koperasi

Serangkaian prinsip yang sering dikemukakan adalah tujuh prinsip koperasi yang dikembangkan oleh koperasi modern pertama yang didirikan tahun 1844 oleh dua delapan orang pekerja Lancashire di Rochdale, prinsip-prinsip tersebut masih menjadi dasar gerakan koperasi internasional⁵⁷:

- a. Keanggotaanya terbuka (*Open Membership*).
- b. Satu anggota, satu suara (*One Member, One Vote*).
- c. Pengembalian (Bunga) yang terbatas atas modal (*Limited Return On Capital*).
- d. Alokasi sisa usaha sebanding dengan transaksi yang dilakukan anggota (*Allocation Of Suplus In Proportion To Member Transaction*).
- e. Penjualan tunai (*Cash Trading*).
- f. Menekankan pada unsur pendidikan (*Stress On Education*).
- g. Netral dalam hal agama dan politik (*Religious and Political Neutrality*).

Para pakar baik praktis maupun ahli (akademisi) ilmu koperasi, telah memakai prinsip-prinsip Rochdale maupun prinsip-prinsip lainnya untuk mendefinisikan koperasi yang asli, atau benar, atau sejati itu, bagaimana

⁵⁶Ibid h. 255

⁵⁷Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 18

mengevaluasi kinerja koperasi tersebut. Mereka telah menjadikan prinsip-prinsip tersebut sebagai suatu alat utama dari kebijakannya yang menyangkut manajemen koperasi baik secara mikro maupun makro, bahkan sering membuat prekondisi bagi keberhasilan koperasi tersebut.⁵⁸

7. Kualitas Koperasi Simpan Pinjam

Nasabah secara tak langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap Koperasi Simpan Pinjam tempat menyimpan dan meminjam dana kualitas layanan suatu koperasi simpan pinjam akan dinilai atau dievaluasi berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan harapannya.⁵⁹ Dengan demikian ada dua faktor utama yang dijadikan pedoman nasabah, yaitu : layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang akan diberikan.

⁵⁸ Hendar, *Ekonomi Koperasi Edisi Kedua*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), h. 18

⁵⁹ Tatik Suryani, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h.38

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI KOPERASI SIMPAN

PINJAM (KSP) BERKAH MANDIRI SEJAHTERA CURUP

A. Keadaan Umum

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini merupakan suatu lembaga keuangan non Bank yang bergerak dibidang pelayanan simpan pinjam yang dalam kegiatan usahanya tersebut dilaksanakan tersebut dari-oleh-untuk anggota dengan sasaran kegiatannya ditujukan lebih khusus kepada anggota dan atau calon anggota dan atau koperasi lain serta anggotanya.

Koperasi ini telah ada di Kota Curup sejak tanggal 18 Oktober 2017 yang beralamat Jln. Ir. H Djuanda No. 109 Kelurahan. Air Bangs, dan koperasi ini juga merupakan salah satu Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup yang terdapat di Kabupaten Rejang Lebong dan sudah dikenal dikalangan masyarakat, dan telah resmi dan sah sebagai lembaga keuangan NonBank dengan :

1. Telah adanya Badan Hukum yang sah dari Pemerintah Pusat yaitu Pengesahan dan Izin dari Presiden RI dan Menteri Negara Koperasi dan UKM Jakarta.
2. Pengesahan Resmi dari LPDB-KUMKM. Jakarta.
3. Persetujuan Resmi dari Gubernur Provinsi Bengkulu.

4. Pengesahan dari Ketua Dewan Koperasi Indonesia (Dekopin) wilayah Provinsi Bengkulu.
5. Persetujuan dari Bupati Rejang Lebong.
6. Persetujuan dan Pengesahan dari Dekopin Daerah Kabupaten Rejang Lebong.⁶⁰

Sedangkan disegi keorganisasiannya. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini terdiri dari beberapa bagian yang mengemban tugas, tanggung jawab, wewenang, hak dan kewajibannya masing-masing. Dari segi permodalan. Koperasi Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini sudah layak lembaga keuangan yang bergerak dibidang simpan pinjam untuk anggota dan atau calon anggotanya yaitu dengan rincian:

1. Modal Intra Koperasi (Simpanan Pokok) Anggota
 - a. Setoran Pokok (Simpanan Pokok) Anggota
 - b. Sertifikat Modal (Simpanan Wajib) Anggota
 - c. Simpanan Wajib Pinjaman Anggota
 - d. Simpanan Penyetaraan Anggota
 - e. Pinjaman Antar Anggota
2. Modal Ekstra Koperasi (Permodalan dari Luar)
 - a. Pinjaman Dari Dinas Koperasi Setelah 2 Tahun⁶¹

⁶⁰ Hasil Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah “*Tentang Pengesahan Akta Pendirian Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*”.

⁶¹ Bobi Hartanto, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019.

B. Sejarah Singkat

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup didirikan pada tanggal 18 Oktober 2017 melalui Rapat Calon Anggota Pendiri Koperasi Berjumlah 14 orang dengan keputusan sebagai berikut:

Nama Koperasi : Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah
Mandiri Sejahtera Curup

Jenis Usaha : Simpan Pinjam

Wilayah Kerja : Kabupaten Rejang Lebong dan Sekitarnya

Simpanan Wajib Awal : Rp 250.000

Simpanan Pokok : Rp 2.500.000

Simpanan Wajib Bulan : Rp 5.0000

Dengan Susunan Pengurus

1. Pendiri : Ahmad Fingki Haryanto
2. Pembina : Mahendra Renaldi
3. Penasehat : Patra Wijaya

C. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadikan koperasi yang mandiri dengan mengedpankan pelayanan terbaik di dalam membantu dan mengembangkan potensi rakyat.

2. Misi

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota dengan memberikan manfaat yang besar kepada anggota.
- b. Membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan dengan pelayanan yang prima.
- c. Menjadi koperasi yang di kelola dengan sistem yang transparan, profesional, dan akunabilitas

D. Stuktur Organisasi

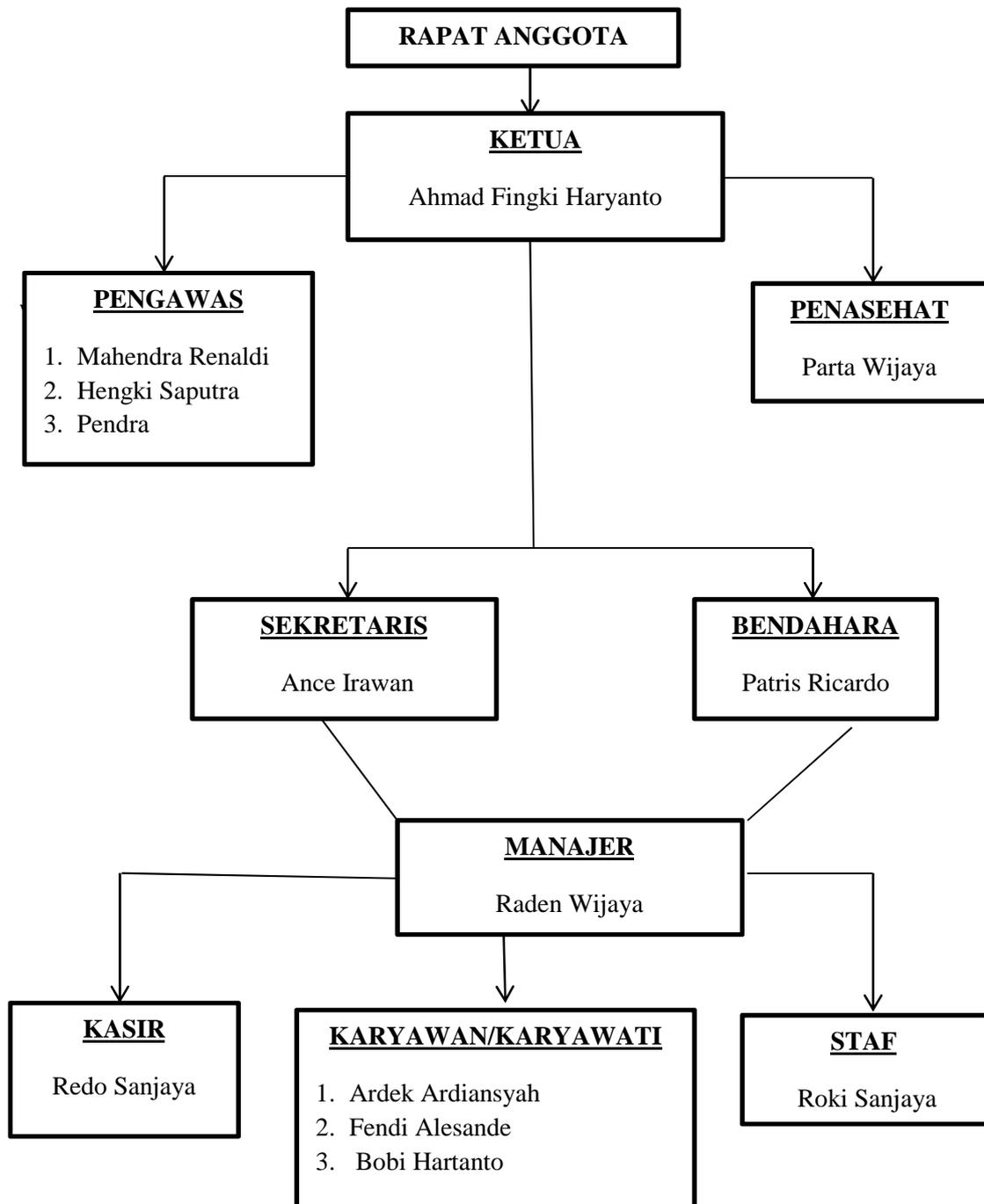
Stuktur Organisasi pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini terdiri dari:

1. RAT (Badan Anggota) yang menduduki posisi tertinggi
2. Pengurus/ Badan Pengawas yaitu Ketua, Sekretaris, dan Bendahara
3. Anggota dan Non Anggota

Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada stuktur organisasi sebagai berikut:

Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam (KSP)

Berkah Mandiri Sejahtera Curup



Gambar. 2.3 Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

E. Kegiatan Pokok Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Kegiatan pokok Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini hanyalah sebatas pelayanan penerimaan simpanan dan pemberian pinjaman dana kepada anggota⁶². Menurut Ninik dan Sunindhia bahwa pengertian koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang usaha pembentukan modal melalui tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.⁶³

Kemudian pengurus mempertimbangkan dan memutuskan permohonan peminjaman sesuai dengan kemampuan koperasi pada saat itu dimana pengurus berhak memerlukan besarnya jumlah pinjaman syarat-syarat mengembalikan dan bentuk nilai.

Adapun yang menjadi sasaran kegiatan simpan pinjam adalah⁶⁴:

1. Anggota biasa, luar biasa, anggota kehormatan dan calon anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera
2. Koperasi lainnya dan anggotanya yang ada kontrak kerja sama
3. Para pedang yang membutuhkan modal⁶⁵

⁶² Geri Pransoni, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019

⁶³ Ninik Widiyanti, *Pengertian Koperasi Simpan Pinjam*, <https://www.maxmanroe.com/v/id/bisnis/koperasi-simpan-pinjam.html>, Di Akses Pada Jum'at, 11 Januari 2019, Pukul 14.30 Wib

⁶⁴ Bobi Hartanto, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019

F. Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

1. Partisipasi Anggota

Menurut Winardi, bahwa partisipasi adalah turut sertanya seseorang baik secara mental maupun emosional untuk memberikan sumbangan terhadap proses pembuatan keputusan, terutama mengenai persoalan persoalan dimana keterlibatan pribadi yang bersangkutan melaksanakan tanggung jawabnya dalam melakukan.

Menurut Isbandi, mengemukakan bahwa partisipasi anggota adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasi masalah dan potensi yang ada di masyarakat pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk mengenai masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Partisipasi anggota memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi. Partisipasi anggota dapat menimbulkan rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban mereka sebagai pemilik koperasi. Kurangnya partisipasi anggota akan mengakibatkan kemiskinan ide-ide dari anggota yang pada akhirnya akan menghambat perkembangan koperasi. Partisipasi anggota merupakan keterlibatan mental dan emosional dari anggota koperasi dalam

⁶⁵ Bobi Hartanto, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019

memberikan insentif terhadap kegiatan yang dilakukan koperasi dalam rangka mencapai tujuan koperasi.⁶⁶

2. Karakteristik Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Karakteristik yang dimiliki oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup agar dapat disebut sebagai pusat pelayanan simpan pinjam adalah sebagai berikut:

- a. Mampu menyediakan sarana dan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kodrat sebagai manusia baik untuk kegiatan produksi.
- b. Mampu berperan untuk membangkitkan inisiatif lokal agar semua masyarakat dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan dan menikmati hasil-hasil usaha tersebut.
- c. Dapat berperan sebagai sarana dalam proses *transformasi struktural* termasuk *redistribusi* faktor-faktor produksi dan pendapatan.⁶⁷

⁶⁶ Daeyynala, *Partisipasi Anggota Koperasi Pada Anggota Koperasi*, daeyynala.Blogspot.com/2015/04/Partisipasi-anggota-pada-loperasi.html, diakses Tanggal 6 Januari 2019 pukul 14.40 WIB.

⁶⁷ Ance Irawan, *Wawancara Sebagai Sekretaris Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019 pukul 13.25 WIB.

3. Manfaat Anggota Koperasi

a. Meningkatkan penghasilan anggota

Koperasi dengan mengikuti koperasi diharapkan koperasi bisa meningkatkan penghasilannya. Anggota bisa meningkatkan penghasilan melalui kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh koperasi.

b. Menawarkan barang dan jasa dengan harga yang lebih murah

Manfaat tersebut sangat dirasakan oleh anggota koperasi. Sebab anggota bisa membeli barang dan jasa lebih murah dibandingkan dengan barang dan jasa yang ditawarkan di toko-toko lain selain koperasi.

c. Menumbuhkan motif berusaha yang berperikemanusiaan

Kegiatan yang diadakan oleh koperasi bukan semata-mata usaha yang dijalankan untuk meraih keuntungan, selain mendidik dan menumbuhkan semangat berwirausaha di hati para anggotanya koperasi juga memiliki tujuan untuk melayani secara baik keperluan para anggotanya sehingga keperluan anggotanya dapat tercukupi.

d. Menumbuhkan sikap jujur dan terbuka

Koperasi mengajarkan kepada anggotanya untuk selalu bersikap jujur dalam melakukan usaha, tidak hanya itu koperasi juga mengedepankan sifat terbuka dalam pengelolaan koperasi. Melatih bersikap mandiri

e. Melatih menggunakan pendapatan secara efektif

Koperasi di bidang produksi akan melatih anggotanya untuk dapat menggunakan pendapatan yang dimilikinya untuk menggunakannya secara efektif. Anggota dituntut untuk bisa hidup hemat.

f. Memperoleh pinjaman dengan mudah

Bagi anggota yang memiliki kesulitan dalam hal keuangan, koperasi bisa menyediakan pinjaman modal dengan mudah tanpa disertai syarat yang berbelit-belit.

g. Menanamkan disiplin dan tanggung jawab

Dengan adanya kewajiban dan hak yang diberikan kepada masing-masing anggota, akan membuat setiap anggota berlaku disiplin dan tanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas dan kewajibannya.

h. Koperasi mewujudkan kehidupan masyarakat yang damai dan tentram

Koperasi akan mewujudkan kehidupan masyarakat yang damai dan jauh dari keributan hal ini dikarenakan asas koperasi itu sendiri yang berlandaskan kekeluargaan. Mendidik anggota untuk memiliki semangat kerja sama didalam koperasi akan dibagi menjadi kelompok-kelompok.⁶⁸

Apabila koperasi memiliki kualitas pelayanan yang tinggi, maka keuntungan yang dapat dinikmati anggot dari pelayanan koperasi akan

⁶⁸ <https://manfaat.co.id/10-manfaat-koperasi-bagi-anggotanyahtml>. Di Akses Pada Selasa, 8 Januari 2019, Pukul 14.00 Wib

besar, dalam arti anggota akan menikmati keuntungan yang besar. Jika anggota akan menikmati pelayanan yang besar, maka anggota akan aktif berpartisipasi. Semakin banyak manfaat pelayanan yang dapat dinikmati oleh anggota, maka akan semakin besar partisipasi anggota dalam koperasinya.

G. Upaya Yang Dilakukan Pihak Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup Memberikan Pelayanan Terhadap Anggota

Dalam melakukan pelayanan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini memiliki upaya agar anggotanya merasa aman dan percaya dalam melakukan simpan pinjam di koperasi ini yaitu dengan⁶⁹:

1. Memberikan himbauan-himbauan disetiap ada kesempatan kepada para anggota.
2. Mengupayakan kepercayaan penuh kepada pemilik modal sehingga mereka (Penabung) tertarik menempatkan modalnya di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
3. Mengupayakan langkah-langkah penyadaran bagi anggota yang hanya mengharapkan keuntungan saja.

⁶⁹ Ance Irawan, *Wawancara Sebagai Sekretaris Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019

H. Ketentuan-Ketentuan Menjadi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP)

Berkah Mandiri Sejahtera Curup

1. Photocopy KTP 1 Lembar (KTP Kab.R/L)
2. Berusia minimal 20 tahun
3. Surat izin dari orang tua
4. Pas foto berwarna 4 x 3 = 3 lembar
5. Mendatangi buku daftar anggota

I. Syarat-Syarat Pengajuan Pinjaman⁷⁰

1. Berstatus anggota atau calon anggota
2. Mengisi formulir pinjaman kk, rekening listrik, slip gaji dan agunan
3. Menyerahkan photocopy ktp suami/istri apabila sudah menikah
4. Menyerahkan photocopy

J. Beberapa Status Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Berdasarkan Pedoman Standar Operasional Prosedur Penerimaan terdapat beberapa status anggota yang terdiri dari. Anggota Biasa adalah orang perorangan yang telah memenuhi persyaratan dan ketentuan anggota diatur dalam Anggaran Rumah Tangga (ART) serta ketentuan-ketentuan lainnya yang

⁷⁰ Peraturan Menjadi Anggota Koperasi serta Syarat-Syarat Pengajuan Pinjaman, Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup. (Data: Arsip Koperasi Berkah Mandiri Sejahtera Curup)

berkenaan dengan keanggotaan yang berlaku di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

Persyaratan khusus anggota biasa⁷¹

1. Menyampaikan permohonan tertulis kepada pengurus
2. Mendapat jaminan anggota lama minimal 2 orang
3. Photocopy KTP yang masih berlaku
4. Pas photo warna ukuran 4 x 6 = 3 lembar
5. Bersedia menandatangani buku daftar anggota dan surat pernyataan bersedia mematuhi anggaran dasar (AD) dan anggaran rumah tangga (ART) dan ketentuan lainnya yang berlaku di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup
6. Bersedia berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh Koperasin Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

K. Mekanisme Simpan Pinjam Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Sistem yang digunakan pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup awalnya pelanggan atau anggota melakukan peminjaman uang. Kemudian pegawai akan menginput transaksi peminjaman yang dilakukan oleh anggota. setelah itu transaksi peminjaman akan

⁷¹ Pedoman Standar Operasional Prosedur Penerimaan Status Anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, (Data: Arsip Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup)

diberikan kepada *administrator* yang bertugas menginput dan mengelolah transaksi-transaksi.

Biasanya anggota yang sering melakukan peminjaman tersebut adalah pedagang kaki lima, orang swasta dan ibu rumah tangga, biasa dari daerah sekitar Kota Curup dan sekitarnya Peminjaman di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup ini menggunakan *Cash*,

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi 4 golongan yaitu karakteristik responden berdasarkan umur, berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan tingkat pendidikan, serta pekerjaan. Berdasarkan *output* dengan jumlah responden 20 orang maka didapatkan analisis karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan kedalam 4 kategori, yaitu umur 20-29 tahun, umur 30-39 tahun, 40-49 tahun dan >50 tahun. Kategori umur 20-29 tahun diperoleh sebesar 13 orang, Untuk kategori umur 30-39 tahun diperoleh sebanyak 3 orang dan kategori umur 40-49 diperoleh sebanyak 2 orang serta kategori >50 tahun diperoleh 2 orang. Dari hasil analisis didapat kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan karakteristik umur terdapat pada kategori umur 20-29 tahun, yaitu sebanyak 13 orang.

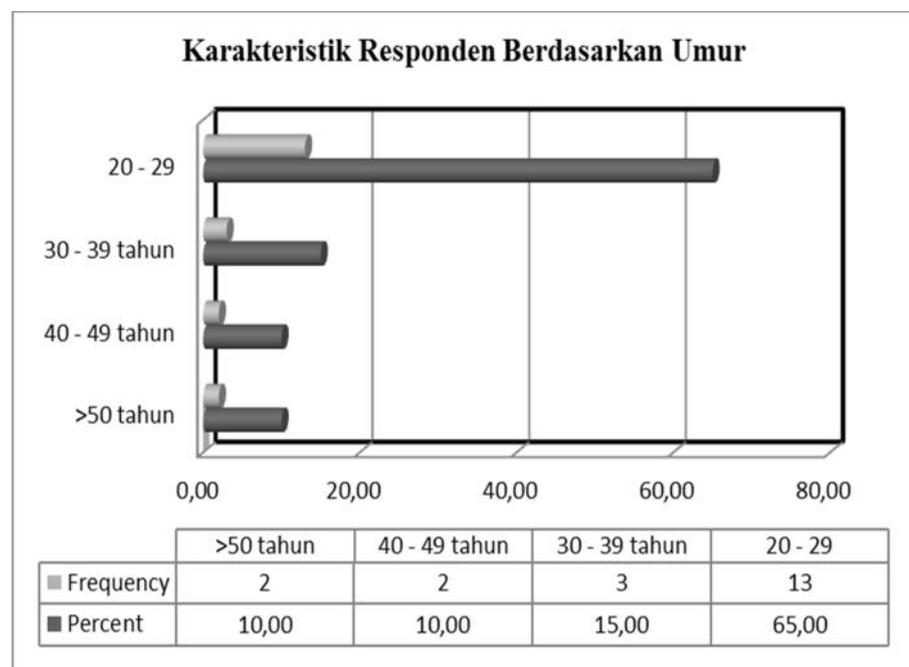
Langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam diagram, diagram yang digunakan adalah diagram bar (diagram batang). Diagram adalah gambaran tentang suatu data hasil penelitian. Diagram diurutkan dari data yang paling besar ataupun sebaliknya.

Diagram batang adalah diagram yang menyajikan data dalam bentuk persegi panjang tegak ataupun persegi panjang mendatar. Diagram batang umumnya digunakan untuk menggambarkan

perkembangan nilai suatu objek penelitian dalam kurun waktu tertentu. Diagram batang menunjukkan keterangan-keterangan dengan batang tegak atau mendatar dan sama lebar dengan batang-batang terpisah.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut :

Gambar 4.1



Keterangan :

Dalam diagram diatas ini, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori rentan masing-masing usia, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori masing-masing usia.

Dari diagram batang juga dapat diketahui bahwa jumlah mayoritas responden berdasarkan karakteristik umur terdapat pada

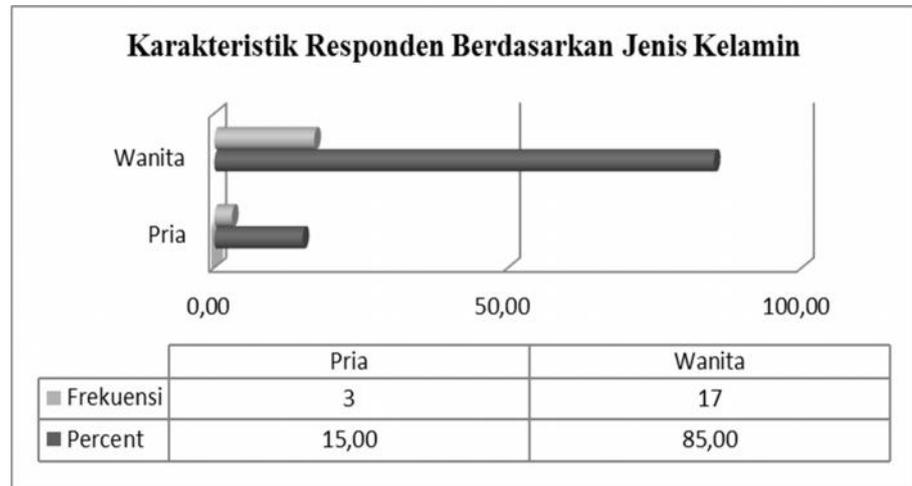
ketegori umur 20-29 tahun, dengan jumlah frekuensi 13 orang (65.00 % dari total responden), posisi kedua terdapat pada rentan usia antara 30-39 tahun dengan jumlah frekuensi 3 orang (15.00% dari total responden), dan pada posisi ketiga terdapat pada rentan usia antara 40-49 tahun dengan jumlah frekuensi 2 orang (10.00% dari total responden) dan pada rentan usia antara >50 tahun (10.00% dari total responden).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan frekuensi berjenis kelamin pria sebanyak 3 orang, sedangkan frekuensi berjenis kelamin wanita sebanyak 17 orang. Berdasarkan hasil output tersebut maka kesimpulan yang didapat yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi wanita, dengan jumlah frekuensi sebanyak 17 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut:

Gambar 4.2

**Keterangan :**

Dalam diagram diatas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori berjenis kelamin masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori berjenis kelamin masing-masing.

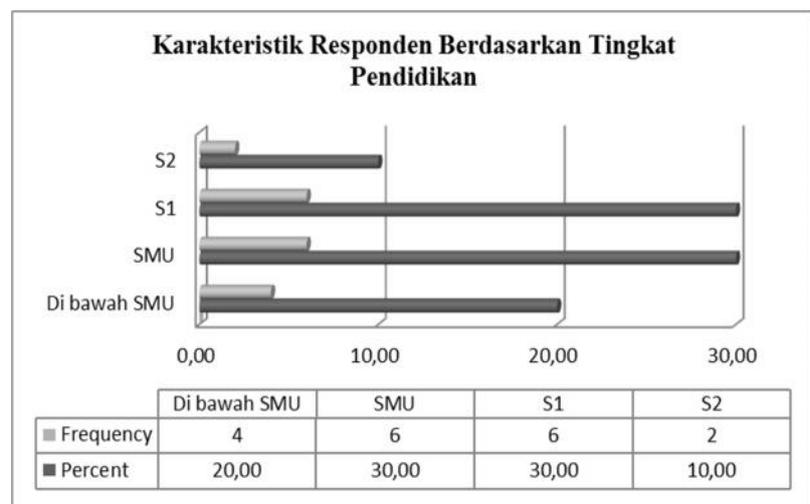
Dari diagram batang juga dapat diketahui bahwa jumlah mayoritas responden terdapat pada responden berjenis kelamin wanita, dengan jumlah frekuensi sebanyak 17 orang responden (85% dari total responden). Sedangkan pada kategori pria terdapat frekuensi sebesar 3 orang responden (15% dari total responden).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi menjadi empat golongan, yaitu tingkat Di bawah SMU, SMU, S1, S2 dan S3. Berdasarkan hasil output, diperoleh bahwa untuk tingkat di bawah SMU, frekuensi sebanyak 4 orang. Sedangkan pada kelompok SMU, jumlah frekuensi sebanyak 6 orang. Pada kelompok S1, frekuensinya sebanyak 6 orang dan untuk S2 frekuensinya sebanyak 2 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut :

Gambar 4.3



Keterangan :

Dalam diagram diatas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori tingkat pendidikan masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori tingkat pendidikan masing-masing.

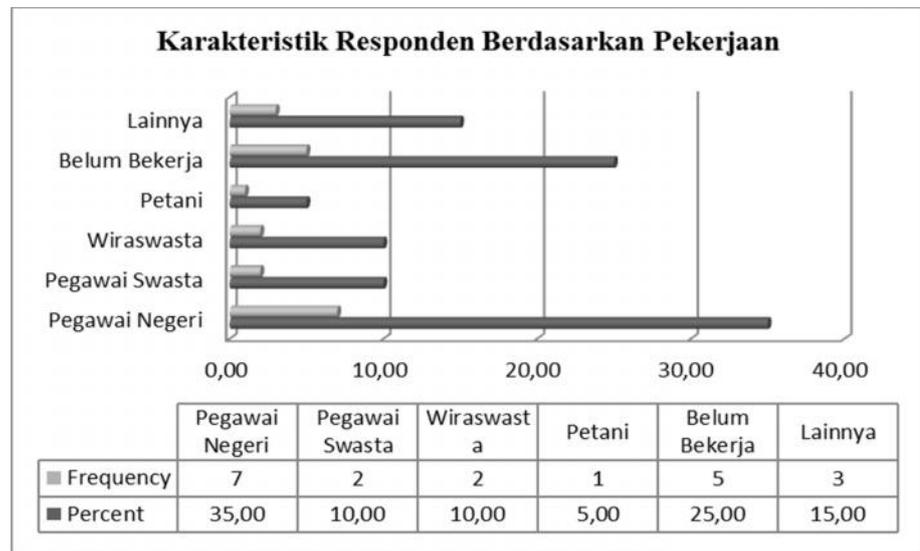
Dari gambar diagram batang diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden terdapat pada responden dengan tingkat pendidikan SMU dan S1 yaitu masing – masing sebanyak 6 orang responden (30% dari total responden), posisi kedua para responden berdasarkan tingkat pendidikan di bawah SMU dengan jumlah responden sebanyak 4 orang (20% dari total responden), sedangkan posisi terakhir pada tingkat pendidikan S2 dengan jumlah responden berjumlah 2 orang (10% dari total responden).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 6 golongan, yaitu Belum bekerja, petani, Pegawai Negeri, Wiraswasta, pegawai swasta dan lainnya. Berdasarkan hasil output, diperoleh bahwa untuk pekerjaan Belum bekerja frekuensi sebanyak 7 orang. Untuk kelompok petani dengan jumlah frekuensi sebanyak 1 orang. Pada kelompok wiraswasta, jumlah frekuensi sebanyak 2 orang. Untuk kelompok Pegawai Negeri frekuensinya berjumlah 6 orang. Pada kelompok pegawai swasta jumlah frekuensinya 1 orang. Serta kelompok lainnya berjumlah 3 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut:

Gambar 4.4



Keterangan :

Dalam diagram diatas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori pekerjaan masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori pekerjaan masing-masing.

Dari gambar diagram batang di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden terdapat pada responden dengan pekerjaan pegawai negeri yaitu sebanyak 7 orang responden (35% dari total responden), posisi kedua para responden berdasarkan yang belum bekerja dengan jumlah responden sebanyak 5 orang (25% dari total responden), sedangkan posisi ketiga para responden yang memilih lainnya berjumlah 3 orang (15% dari total responden), sedangkan posisi keempat responden dengan pekerjaan pegawai swasta dan wiraswasta dengan masing –

masing berjumlah 2 orang (10% dari total responden), serta posisi terakhir pada tingkat pekerjaan petani dengan jumlah responden berjumlah 1 orang (5% dari total responden).

B. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas, sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis SPSS, yang menghitung koefisien korelasi antara skor masing-masing item dengan skor totalnya yakni menggunakan prosedur *pearson product moment correlation*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 20 responden. Maka besarnya df dapat dihitung dengan $(df) = 20 - 2 = 18$, dengan $df = 18$ dan $\alpha = 5\%$, didapat nilai $T_{tabel} = 0,444$. Hasil pengukuran validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Variabel Pertanyaan	T Hitung	T Tabel	Keterangan
TQM (X1)	1	0,999	0,444	Valid
	2	0,999	0,444	Valid
	3	0,999	0,444	Valid
	4	0,999	0,444	Valid
	5	0,999	0,444	Valid
	6	0,999	0,444	Valid
	7	0,998	0,444	Valid
	8	1.000	0,444	Valid
	9	0,999	0,444	Valid
	10	0,999	0,444	Valid
	11	0,999	0,444	Valid
	12	0,999	0,444	Valid
	13	0,999	0,444	Valid
	14	0,999	0,444	Valid
	15	0,999	0,444	Valid
Kualitas Pelayanan Jasa (X2)	1	0,999	0,444	Valid
	2	0,999	0,444	Valid
	3	0,999	0,444	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,999	0,444	Valid
	2	0,999	0,444	Valid
	3	0,999	0,444	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Dari uji validitas yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas karena masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari T_{tabel} yaitu 0,444 dengan taraf signifikan $= 5\%$. Maka dapat penulis simpulkan bahwa item pada setiap pernyataan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur realibilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60 (>0.60). Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Hasil Uji Realibilitas Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,497	22

Tabel 4.3

Hasil Uji Realibilitas Item-Total Statistic

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
X1	163,90	42,411	,257	,472
X2	163,75	40,197	,588	,437
X3	163,30	44,116	,096	,493
X4	163,70	45,695	,-073	,059
X5	163,75	42,618	,244	,474
X6	163,95	42,471	,211	,476
X7	164,00	42,737	,159	,483
X8	163,85	42,029	,436	,461
X9	164,20	45,221	-,025	,506
X10	163,95	42,892	,195	,480
X11	163,60	43,937	,098	,492
X12	163,75	44,092	,087	,494
X13	163,40	45,832	-,094	,518
X14	163,40	41,411	,364	,458
X15	163,60	44,884	,002	,504

X16	163,80	42,063	,028	,468
X17	163,80	46,484	-,160	,521
X18	163,70	47,274	-,220	,534
Y1	163,75	42,513	,256	,473
Y2	163,75	48,829	-,360	,550
Y3	163,85	44,661	,030	,500
Xy	84,00	10,737	,967	-,073 ^a

Sumber: data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat ketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0.60 (>0.60). Hasil uji reliabilitas instrumen dalam tabel menunjukkan $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya, korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear sederhana, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	24,640	9,740	-	2,530	,022	-	-
X1	-,189	,116	-,414	-1,632	,121	,775	1,290
X2	-,091	,359	-,064	-,252	,804	,775	1,290

Sumber data:Dependen Variabel Y

Hasil uji *Multikolinearitas* yang disajikan pada tabel 1.6 di atas terlihat bahwa, masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF <10. Maka dapat disimpulkan bahwa, masing-masing variabel bebas dalam model regresi tidak mengalami *multikolinearitas*.

b. Uji Autokorelasi

Uji *autokorelasi* bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi, dalam model regresi linear antar variabel independen. Penelitian ini dalam menghitung *autokorelasi* melalui metode *Durbin Watson* (DW), Uji D-W merupakan salah satu uji yang banyak dipakai untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi. Hampir semua program statistik sudah menyediakan fasilitas untuk menghitung d (yang menggambarkan koefisien DW). Nilai d akan berada di kisaran 0 hingga 4 autokorelasi positif.

- a. Jika $0 < d < d_L$, maka terjadi autokorelasi positif.
- b. Jika $d_L < d < d_U$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi
- c. Jika $d - d_L < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif
- d. Jika $4 - d_U < d < 4 - d_L$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi terjadi
- e. Jika $d_U < d < 4 - d_U$, maka terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.5
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate	Durbin Watson
1	,388 ^a	,151	,051	1,877	1,296

a. Predictors: (constant), x2, x1

b. Dependent variabel : y

Sumber: data primer yang diolah 2019

Hasil uji autokorelasi yang disajikan pada tabel 2.2 diatas diketahui bahwa nilai DW 1,291. Nilai ini berada antara -2 sampai +2 atau $dL < d < dU$, maka dalam pengujian ini tidak terdapat autokelasi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F (uji simultan) bertujuan untuk melihat apakah semua variabel bebas (TQM dan kualitas pelayanan jasa) mempengaruhi variabel terikat (loyalitas nasabah) dalam memilih KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup. Hasil uji regresi secara simultan dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.6**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	10,626	2	5,313	1,507	,250 ^b
residual	59,924	17	3,525		
Total	70,550	19			

a. Dependent Variabel: loyalitas nasabah

b. Predictors: (constant), TQM, Pelayanan

Dalam pengujian ini, dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikan 0,05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistik diatas, F_{hitung} sebesar ,1,507 sedangkan F_{tabel} ditentukan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, $df_1 = k - 1$, dan $df_2 = n - k - 1$ ($n =$ jumlah responden, $k =$ jumlah variabel dependen). Sehingga $df_1 = 2 - 1 = 1$, $df_2 = 20 - 2 - 1 = 17$, didapat nilai variabel F_{tabel} sebesar 4,45.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} sebesar ,1,507 > F_{Tabel} 4,45 dengan signifikan $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa TQM dan Kualitas Pelayanan Jasa secara simultan (bersama-sama). Mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yakni loyalitas nasabah dalam memilih KSP Berkah Mandiri Sejahtetara Curup.

Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. H_0 = tidak ada pengaruh signifikan variabel TQM dan kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah memilih KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup.
2. H_1 = terdapat pengaruh signifikan variabel TQM dan kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah memilih KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (TQM dan kualitas pelayanan jasa), terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) secara individual (*parsial*). Hasil uji regresi secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	24,640	9,740		2,530	,002
Pelayanan	-,091	,359	-,064	-,252	,804
TQM	,189	,116	,116	-1,632	,121

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber data: data primer yang diolah 2019

Tabel 2.4 diatas , menunjukkan masing-masing nilai t hitung dan signifikan variabel bebas. Diketahui nilai T_{tabel} , dengan tingkat signifikansi 5 % sebesar 2,10982.

C. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 20 responden dan jumlah sampel diambil menggunakan teori yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiono yaitu jumlah variabel dikali dengan 10 jadi 2 variabel x 10 = 20 sampel. Untuk mengetahui pengaruh TQM dan loyalitas nasabah penelitian menggunakan kuesioner dan sudah menyebarkannya kepada responden yang diinginkan. Data yang diperoleh maka akan diolah dengan SPSS untuk mengetahui valid dan reliabel semua indikator variabel Penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental dalam menentukan responden yang diinginkan.

1. Pelayanan Jasa dari Segi Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati

Berdasarkan uji validitas regresi bukti langsung *tangibles*, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati bernilai positif, dan memiliki T_{hitung} 0,999, dan T_{Tabel} 0,444. Hasil temuan bahwa uji validitas menyatakan semua data valid dan uji *Realibilitas Cronbach Alpha* () $4,72 > 0,60$. Sehingga antara variabel X1,dan Y adalah reliabel. Hal ini artinya pelayanan jasa terdapat hubungan positif antara dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan empati dengan tingkat loyalitas nasabah.

Seperti *tangibles* ditingkatkan dengan cara memperhatikan penataan dan pengaturan ruangan, fasilitas yang dimiliki, peralatan yang dimiliki sesuai yang diberikan dan memperhatikan kerapian karyawan semakin meningkatkan loyalitas nasabah. *Reliability* ditingkatkan dengan cara menepati janji kepada nasabah, apabila mengadakan sebuah perjanjian, bersikap simpati untuk menolong para nasabah memiliki masalah, pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabahnya, dan membuat catatan dengan benar dan akurat maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

Responsiveness ditingkatkan dengan cara meningkatkan pelayanan yang cepat, menyediakan waktu untuk melayani nasabah, selalu bersedia membantu nasabah, memberitahu nasabah kapan permintaan dilayani maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

Assurance ditingkatkan dengan cara lebih meyakinkan nasabah dalam melaksanakan pekerjaannya, memberikan rasa nyaman, aman kepada nasabah, bersikap sopan kepada nasabahnya memberikan pengetahuan dan kemampuan yang cukup maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

Empati ditingkatkan dengan cara lebih memahami kebutuhan nasabah, dapat memuaskan nasabahnya, menyediakan jam kerja

sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, dan memberikan perhatian kepada nasabahnya maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

Hal ini menunjukkan hubungan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan empati, maka loyalitas nasabah (Y) Hal ini berarti apabila pelayanan jasa mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

2. Total Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah

Total kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup yang memiliki hubungan yang positif, terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,999 dan kualitas pelayanan jasa sebesar 0,999 secara simultan F_{hitung} sebesar $> F_{tabel}$ 0,444 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan semua variabel mempengaruhi loyalitas nasabah.

Uji F(uji simultan) F_{hitung} sebesar $,1,507 > F_{tabel}$ 4,45 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak H_a diterima. Sedangkan nilai T_{hitung} dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai T_{tabel} , dengan signifikansi 5% sebesar 2,10982

Secara parsial variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. *Total Quality Management* memiliki

pengaruh signifikansi sebesar ($T_{hitung} = 0,999$) yang lebih besar T_{tabel} (0,444), sedangkan variabel kualitas pelayanan jasa yang memiliki T_{hitung} sebesar ($T_{hitung} = 0,444$) yang diukur tidak memiliki pengaruh signifikan. Diperoleh kesimpulan bahwa *total quality management* dan kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul implementasi *total quality management* (tqm) terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dari segi pelayanan bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Ditemukan bahwa hasil dari uji validitas dan menyatakan semua data valid. Dan uji realibilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* () berdasarkan hasil uji realibilitas statistic memiliki *Cronbach Alpha* 0,497 dan hasil dari uji *realibilitas Item-Total Statistic Cronbach's Alpha If Deleted* memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($>0,60$). Hasil uji realibilitas insturmen dalam tabel menunjukkan $>0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel x1, x2 dan y adalah reliabel.
2. Berdasarkan uji *multikolinearitas* bahwa total kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah. Ditemukan bahwa nilai VIF lebih kecil yaitu 1,290 lebih kecil nilai VIF 10 masing-masing variabel bebas dalam model regresi tidak mengalami *multikolinearitas*. Sedangkan

berdasarkan uji *autokorelasi* diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,296 maka dalam pengujian tidak terdapat autokorelasi. Dari hasil Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa pada KSP Berkah Mandiri Sejahtera Curup yang memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,999 dan kualitas pelayanan jasa 0,999 secara simultan F hitung sebesar $> F$ tabel 0,444 dengan signifikansi $0.000 < 0,05$ hal ini menunjukkan semua variabel mempengaruhi loyalitas nasabah.

B. Saran

Adapun penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu yang dimanfaatkan sesuai dengan tujuannya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup

Bagi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup hendaknya menjadikan penelitian ini sebagai informasi tambahan dan pertimbangan bagi koperasi dalam melakukan kualitas pelayanan jasa dalam loyalitas nasabah. Oleh karena itu memberi saran agar Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup lebih memperhatikan lagi tentang *total quality managemet* terhadap loyalitas nasabah, sehingga Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam melakukan simpan pinjam dikoperasi.

2. Civitas Akademik

Penelitian tentang implementasi *total quality management* (tqm) terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup dapat dijadikan tambahan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dan juga pembaca juga dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi serta dapat menambah variabel dan periode penelitian agar dapat menghasilkan data yang jauh lebih baik lagi. Disamping itu, penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:Rineka Cipta, 1998.
- Agus, Arman, *Pokok-Pokok Pikiran dan Manajemsen Koperasi*, Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Bashith, Abdul, *Islam dan Manajemen Koperasi*, UIN-Malang-Press: Sukses Offset, 2008.
- Dauhan, Jevon, *Total Quality Manajement, Budaya Organisasi Pengaruh Kinerja Manajerial PT. PLN Area SuluTenggo Manado*, Manado: Jurnal Emba Vol.1 No.4 , ISSN 2303-1174.
- Daeyynala, *Partisipasi Anggota Koperasi Pada Anggota Koperasi*,daeyynala. Blogspot.com/2015/04Partisipasi-anggota-pada-Koperasi.html diakses pada: Tanggal 6 Januari 2019 pukul 14.40 WIB.
- Echols, John, M, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1975.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Herwandy, *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar*, Makassar: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Handoko, Bagus Tri, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur*, Surabaya: Skripsi Jurusan Akuntansi STIE, 2014.
- Hardjosoedarmono, Soewarso, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hasil Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah “*Tentang Pengesahan Akta Pendirian Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*”.
- Hendar, *Ekonomi Koperasi Edisi Kedua*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.

- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Hendrojogi, *Koperasi: Asas-Asas Teori, dan Praktik disu Revisi*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada, 2004.
- Hartanto, Bobi, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019.
- [Http://andiniyuliap.Blogspot.com/2016/01arti-penting-ekonomi-koperasi-dihtml](http://andiniyuliap.blogspot.com/2016/01arti-penting-ekonomi-koperasi-dihtml). diakses pada: senin, 17 Desember 2018, Pukul 14.00 Wib
- <https://manfaat.co.id/10-manfaat-koperasi-bagi-anggotanyahtml>.diakses Pada: Selasa, 8 Januari 2019, Pukul 14.00 Wib.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari'ah Implementasi Total Quality Management dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Irawan, Ance, *Wawancara Sebagai Sekretaris Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019.
- Kasiram, Moh, *Metode Penelitian Skripsi*, Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Kasiram, Muhammad, *Metodologi Pendekatan Islam Perspektif Kuantitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo. 2013.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- _____, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Kholid, Idham, *Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor.14/PER/M. KUKM/XII/2009 (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Adi Wiyata Mandiri Kab. Blitar)*, Malang: Jurnal Administrasi (JAB), Vol. 15 NO.2 Oktober 2014.
- Laporan Keuangan: *Data Nabasah Melakukan Simpan Pinjam*, di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup.

- Maghfiroh, Fira Nur, *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Unggaran*, Salatiga: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Salatiga, 2015.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Noor, Juliansyah, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2005.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Pransoni, Geri, *Wawancara Sebagai Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup*, Tanggal 8 Januari 2019.
- Pedoman Standar Operasional Prosedur Penerimaan Status Anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup, (Data: Arsip Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup).
- Peraturan Menjadi Anggota Koperasi serta Syarat-Syarat Pengajuan Pinjaman, Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Berkah Mandiri Sejahtera Curup. (Data: Arsip Koperasi Berkah Mandiri Sejahtera Curup)
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Ropke, Jochen, *Ekonomi Koperasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sayekti, Rachmi Emilia, *Implementasi Total Quality Management Perspektif Ekonomi Islam pada Koperasi "PESAT" (Studi di Koperasi "PESAT" Desa Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas)*, Purwokerto: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2017.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Siregar, Syofiyani, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Suharso, Pughu, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: PT Indeks, 2009.

- Suryani, Tatik, *Manajemen Koperasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sutanto, Herry, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2013.
- Tjiptono, Fandi, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 *Tentang Koperasi Berasaskan Kekeluargaan*.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 *Tentang Pengertian Koperasi Pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1*.
- Widiyanti, Ninik, *Pengertian Koperasi Simpan Pinjam*, <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/koperasi-simpan-pinjam.html>, diakses Pada: Jumat, 11 Januari 2019, Pukul 14.30 Wib.
- Yunanto, Octriz Orista, *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Klas II Makassar*, Makassar: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2016.

BIODATA PENULIS

Data Pribadi (*Personal identities*)

Nama	: Hani Diayati
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Kepahiang, 28 Maret 1996
Kebangsaan	: Indonesia
Agama	: Islam
Golongan Darah	: -
Nama Orang Tua	: Ujang Hasibuan- Soleha
Alamat	: Gg. Ajiman, Jalan Baru, Kabupaten Kepahiang
No. Handphone	: 08985680090
Email	: hanidiayati25@gmail.com



Riwayat Pendidikan (*Academic Record*)

SD	: SD Negeri 05 Kepahiang [2003-2009]
SMP	: SMP Negeri 02 Kepahiang [2009-2011]
SMA	: MA Negeri 2 Kepahiang [2011-2014]
Perguruan Tinggi	: Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Curup [2014-2019]

Organisasi Kampus (*Campus Organization*)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email:
Fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

BIODATA ALUMNI
MAHASISWA Fakultas Ekonomi & Bisnis
Islam

TAHUN AKADEMIK 2019

Nama Mahasiswa / NIM	: Hani Diayati / 14631025
Prodi	: Perbankan Syariah
Tempat / Tanggal Lahir	: Kepahiang, 28 Maret 1996
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat Tempat Tinggal	: Gg. Ajiman, Jalan Baru, Kabupaten
Kepahiang	
Nomor Telephon / HP	: 08985680090
Email / Facebook	: hanidiayati25@gmail.com / Hani Diayati
Tahun Masuk STAIN	: 2014
Tahun Tamat IAIN	: 2019
Pembimbing Akademik	: Hj. Dwi Sulaytyawati, M.sc
Pembimbing Skripsi I/II	: Elkhairati,S.H.I.,MA / Hendriyanto, MA
Penguji Skripsi I/II	: /
.....	
Angkatan	: 2014
IPK Terakhir	: 3,10
Biaya Kuliah	: Orang Tua
Jalur Masuk	: Undangan
Asal SMA/SMK/MA	: MAN 02 Kepahiang
Jurusan SMA/SMK/MA	: IPA
NEM	:
Pesan / Saran untuk Jurusan	: Tetaplah menjadi jurusan yang terbaik
ORANG TUA	
Nama Ibu Kandung	: Soleha
Nama Bapak Kandung	: Ujang Hasibuan
Alamat Orang Tua	: Gg. Ajiman, Jalan Baru, Kabupaten
Kepahiang	
Pendidikan Orang Tua	: Ibu (SD) Ayah (SMP)
Pekerjaan Orang Tua	: Ibu (Ibu Rumah Tangga) Ayah (Buruh)
LAIN-LAIN	
Pekerjaan lain	: -
Tinggi / Berat Badan	: 160 Cm/ 60 Kg

Status Perkawinan : Belum Kawin
Nama Suami / Istri : -
Prestasi yang pernah diraih : -

Pengalaman Organisasi : -
Pendidikan Karakter yang pernah
Diikuti (Soft Skill Training) : -

Curup,
2019
Mahasiswa Ybs,



(Hani Diayati)
NIM. 14631025