

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN  
MITRA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada KSPPS Harapan Umat Kebumen)**

**Putri Fajar Utami**

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen

Putri.fajaru@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di KSPPS Harapan Umat Kebumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis path dan jalur untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada KSPPS Harapan Umat Kebumen. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mitra yang menabung selama 2 tahun dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan kriteria responden berdasarkan jenis kelamin, usia, penghasilan, pekerjaan, kepemilikan rekening di KSPPS lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas dan kepuasan. Dan kepuasan tidak memediasi variabel kualitas pelayanan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan.**

**Abstract**

*This study aims to analyze the effect of Service Quality on Loyalty and Satisfaction as Intervening Variables in KSPPS Harapan Umumen Kebumen. This research is a quantitative study using path and sobel analysis to examine the effect of Service Quality on Loyalty and Satisfaction as Intervening Variables in KSPPS Harapan Kebumen. The sample used in this study was partners who saved for 2 years with a total sample of 100 respondents with respondents criteria based on gender, age, income, occupation, account ownership in other KSPPS. The results showed that the Service Quality has a positive effect on loyalitas and satisfaction. And satisfaction does not mediate the service quality variables.*

**Keywords: Service Quality, Loyalty, and Satisfaction**

**I. PENDAHULUAN**

Banyaknya lembaga keuangan syariah di Indonesia dan semakin gencarnya menawarkan layanan yang dimiliki. Dalam perkoperasian persaingan untuk mendapatkan nasabah atau mitra merupakan fenomena dalam industri koperasi. KSPPS Harapan Umat Kebumen dalam perkembangannya sendiri cara konsisten melakukan perbaikan-perbaikan dalam hal produk maupun kualitas pelayanan. KSPPS Harapan Umat mengambil peluang dari produknya dengan memberikan beberapa pelayanan yang ditawarkan untuk menarik perhatian dari nasabah atau mitra. Semua itu disiapkan untuk memenuhi kebutuhan mitra dan diharapkan mitra dapat loyal. Kunci utama

untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan yang dirasakan mitra terhadap sebuah jasa yang digunakan akan membawa efek positif terhadap kelangsungan perusahaan.

Kepuasan dapat dicapai dengan memberikan fasilitas yang baik juga memadai dan kualitas pelayanan yang optimal. Kepuasan pelanggan yang diberikan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan mitra, maka mitra akan memberikan umpan balik positif yang berupa loyalitas. Semakin ketat persaingan dalam hal perkoperasian mendorong industri perkoperasian sangat diharapkan adanya mitra yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap koperasi. Artinya mitra memiliki loyalitas yang tinggi akan banyak melakukan transaksi dengan pihak koperasi sehingga jumlah umlah mitra juga

aka mengalami peningkatan. Oleh sebab itu lembaga dituntut untuk meningkatkan citra yang baik di mata mitra sehingga tidak ditinggal oleh mitra. KSPPS Harapan Umat Kebumen saat ini memiliki 4 unit kerja yaitu di Kecamatan Karanganyar, Ayah, Petanahan, dan Kebumen. Dalam hal kualitas pelayanan KSPPS Harapan Umat Kebumen terus diarahkan untuk memenuhi harapan mitra dengan melakukan pembenahan baik aspek fisik pelayanan yang berupa bangunan, pelatihan SDM yang secara terus menerus.

Penurunan jumlah mitra yang melakukan simpanan disebabkan karena rendahnya tingkat bagi hasil simpanan sehingga mitra lebih memilih untuk tutup buku baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan wawancara pada beberapa mitra mengatakan bahwa alasan mereka berhenti untuk melakukan simpanan dikarenakan mitra merasa belum mendapatkan nilai lebih selama menabung sehingga mitra tidak merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini juga menunjukkan kurangnya komitmen serta loyalitas mitra terhadap KSPPS Harapan Umat Kebumen.

Rendahnya suku bunga disebabkan karena menurunnya jumlah pendapatan KSPPS Harapan Umat Kebumen. Menurunnya pendapatan disebabkan karena menurunnya pembiayaan. Pembiayaan tidak selalu mitra baru, ada juga mitra lama yang melakukan *top up* pembiayaan, sehingga jumlah pendapatan juga akan menurun. Tidak semua mitra yang melakukan simpanan berarti melakukan pembiayaan. Begitu juga sebaliknya tidak semua yang melakukan pembiayaan ikut melakukan simpanan.

Menurut *Manager Marketing* di KSPPS Harapan Umat Kebumen mengatakan bahwa mitra kunjungan ulang karena pelayanan yang diberikan *account officer* secara jempot bola, tanggap dengan kritikan, nominal minimal tabungan dan bagi hasil pembiayaan yang sangat rendah, serta pelayanan yang diberikan ramah serta murah senyum. peningkatan kualitas pelayanan juga sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan dan peningkatan jumlah mitra. Pelayanan yang baik dan memuaskan membuat mitra senang dan terus datang ke KSPPS Harapan Umat Kebumen yang pelayanannya terjaga baik. Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk diperoleh melalui pengukuran atas kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui variabel harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan (*perceived performance*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menulis judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Mitra Sebagai Variabel Intervening (Studi Di Kspps Harapan Umat Kebumen)**".

## 1.1. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah atau mitra KSPPS Harapan Umat ?.
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah atau mitra KSPPS Harapan Umat ?.
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah atau mitra KSPPS Harapan Umat ?.
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening?

## 1.2. TUJUAN PENELITIAN

1. Ingin mengetahui seberapa tinggi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen.
2. Ingin mengetahui seberapa tinggi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen.
3. Ingin mengetahui seberapa tinggi pengaruh kepuasan mitra terhadap loyalitas mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen.

## 2. KAJIAN TEORI

### 2.1. PENGERTIAN LOYALITAS

Menurut Tjiptono (2000:111) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok berdasar sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Batas dari loyalitas konsumen

### 2.2. INDIKATOR LOYALITAS

Menurut Tjiptono (2000:111), ada 3 indikator loyalitas, yaitu:

1. Melakukan pembelian ulang
2. Merekomendasikan kepada orang lain
3. Komitmen

### 2.3. PENGERTIAN KEPUASAN

Menurut Kotler & Keller (2007:366) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka.

### 2.4. INDIKATOR KEPUASAN

Menurut Kotler & Keller (2007:366) indikator kepuasan ada 3, yaitu:

1. Kepuasan general atau keseluruhan.
2. Konfirmasi harapan.
3. Perbandingan situasi ideal.

**2.5. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Zeithaml (2011) kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan yang dirasakan konsumen atas suatu produk atau layanan secara menyeluruh.

**2.6. INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN**

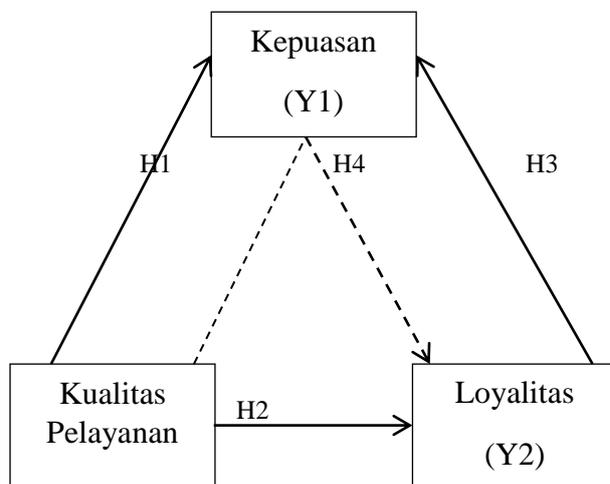
Menurut Zeithaml (2011) indikator kualitas pelayanan ada 5, yaitu:

1. Tangible (berwujud).
2. Reliability (kehandalan).
3. Responsiviness (ketanggapan).
4. Assurance (jaminan).
5. Emphaty (Empati).

**III. METODE**

**3.1. RNACANGAN PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif . Dimana data yang digunakan berbentuk angka. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif bermaksud untuk menghilangkan subjektifitas dalam penelitian data pada penelitian ini berupa angka. Data tersebut merupakan data mitra yang menabung selama 2 tahun terakhir dengan populasi sebanyak 3.500 dan menggunakan sampel untuk penelitian sebanyak 100 mitra yang diolah menggunakan SPSS merupakan data yang di dapat dari pengisian kuesioner oleh responden. Lebih tepatnya adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan mitra memberikan pengaruh terhadap Loyalitas. Desain pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan mitra memberikan pengaruh terhadap Loyalitas dapat digambarkan seperti gambar di bawah ini:



**3.2. POPULASI DAN SAMPEL**

**A. POPULASI**

Menurut Sugiyono (2010: 115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen yang melakukan simpanan selama 2 tahun terakhir.

**B. SAMPEL**

Dalam suatu penelitian, peneliti tidak perlu meneliti semua individu yang ada didalam populasi karena akan memerlukan waktu, biaya, dan tenaga besar. Menurut Sugiyono (2010: 116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini yakni masyarakat kebumen yang melakukan simpanan di KSPPS Harapan Kebumen 2 tahun terakhir. Karena populasinya diketahui sebesar 3.500 mitra, maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003: 120) mengatakan bahwa ukuran sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**3.3. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh hasil yang relevan dan akurat melalui:

**A. Wawancara (interview)**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2009).

**B. Angket (Kuesioner)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009).

**C. Studi Pustaka**

Studi Pustaka merupakan cara pengumpulan data dengan sumber data dari buku pustaka, artikel dan internet yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.4. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana hubungan atau pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Mitra Sebagai Variabel Intervening

#### A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum menurut Sugiyono (2010: 129).

#### B. Analisis Statistik

Analisis kuantitatif atau statistik digunakan untuk menganalisis data dari hasil jawaban kuesioner dengan menggunakan metode-metode statistik. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas dengan program SPSS 23.0 (*Statistic Product and Services Solution*).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. ANALISIS DESKRIPTIF

Dari hasil penelitian ini responden yang lebih dominan menabung di KSPPS Harapan Umat Kebumen adalah pertama, responden berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 76 responden atau 76% karena mereka rata-rata menabung untuk kebutuhan masa yang akan datang terutama pada saat-saat tertentu, misalnya pada bulan Ramadhan, Hari Raya Idul Fitri dan kenaikan kelas. Kedua, responden berdasarkan usia yaitu berusia >41 tahun sebanyak 47 responden atau 47% karena diusia tersebut merupakan usia memiliki dimana mitra sudah berumah tangga yang memiliki kebutuhan khusus seperti untuk modal usaha dan biaya anak sekolah. Ketiga, responden berdasarkan pekerjaan yaitu Pedagang sebanyak 60 responden atau 60%, karena pedagang selalu mendapat penghasilan setiap hari, dan beranggapan bahwa mereka harus bisa menabung dengan alasan untuk kebutuhan sewaktu-waktu dalam tambahan modal dagangannya. Keempat, responden berdasarkan pemilikan rekening di koperasi lain yaitu tidak memiliki sebanyak 56 responden atau 56% karena mereka sudah mempercayai KSPPS Harapan Umat Kebumen, akan tetapi mereka mempunyai tabungan di Bank konvensional. Kelima, responden berdasarkan penghasilan yaitu Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 2.000.000 sebanyak 57 responden atau 57% karena,

memang dalam penghasilan kisaran tersebut para pedagang tidak terlalu berat untuk menyisihkan uangnya untuk ditabung.

### 4.2. ANALISIS STATISTIK

#### A. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Tabel IV-6  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir	$r_{hasil}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Ket.
Kualitas Pelayanan	1	0,715	0,197	0,000	Valid
	2	0,791	0,197	0,000	Valid
	3	0,799	0,197	0,000	Valid
	4	0,689	0,197	0,000	Valid
	5	0,275	0,197	0,000	Valid
	6	0,689	0,197	0,000	Valid
	7	0,677	0,197	0,000	Valid
	8	0,536	0,197	0,000	Valid
	9	0,650	0,197	0,000	Valid
	10	0,707	0,197	0,000	Valid
	11	0,658	0,197	0,000	Valid
	12	0,637	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Hasil uji validitas pada instrumen variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai  $r_{hasil} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel atribut produk dinyatakan valid.

#### B. Uji Validitas Kepuasan

Tabel IV-7  
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Variabel	Butir	$r_{hasil}$	$r_{tabel}$	Sign	Ket.
Kepuasan	1	0,913	0,197	0,000	Valid
	2	0,847	0,197	0,000	Valid
	3	0,851	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Hasil uji validitas pada instrumen variabel kepuasan menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel kepuasan menghasilkan nilai  $r_{hasil} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel kepuasan dinyatakan valid.

**C. Uji Validitas Loyalitas**

**Tabel IV-8**  
Hasil Uji Validitas Loyalitas

Variabel	Butir	$r_{hasil}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Ket.
Loyalitas	1	0,718	0,197	0,000	Valid
	2	0,769	0,197	0,000	Valid
	3	0,812	0,197	0,000	Valid
	4	0,887	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Hasil uji validitas pada instrumen variabel loyalitas menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel loyalitas menghasilkan nilai  $r_{hasil} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel loyalitas dinyatakan valid.

**4.3. UJI RELIABILITAS**

**A. Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel IV-9**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R kritis	Cronbach's Alpha	Ket.
Kualitas Pelayanan	0,60	0,872	Reliabel
Kepuasan	0,60	0,835	Reliabel
Loyalitas	0,60	0,810	Reliabel

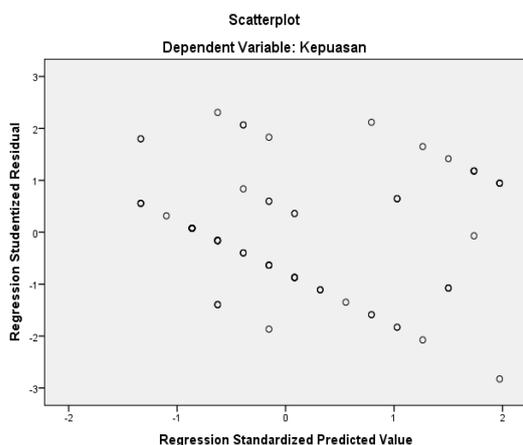
Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Hasil Uji reliabilitas menunjukkan bahwa empat instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  r kritis (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

**4.4. HASIL ASUMSI KLASIK**

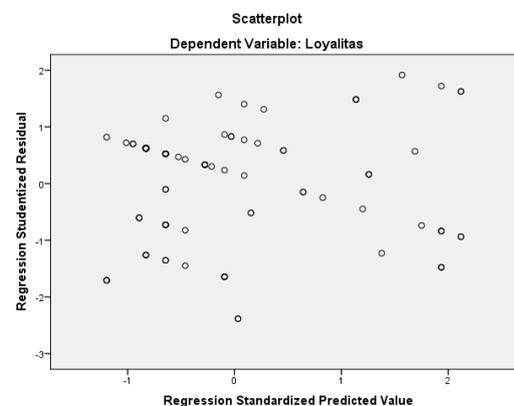
**A. Uji Heterokedastisitas**

**Hasil Uji Heterokedastisitas Struktural 1**



Hasil uji heterokedastisitas pada substruktural 1, tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas

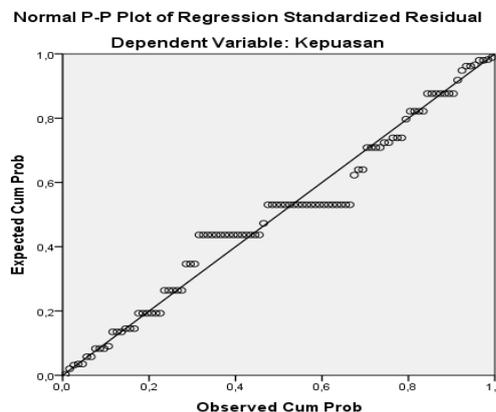
**Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktural 2**



Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 2 menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

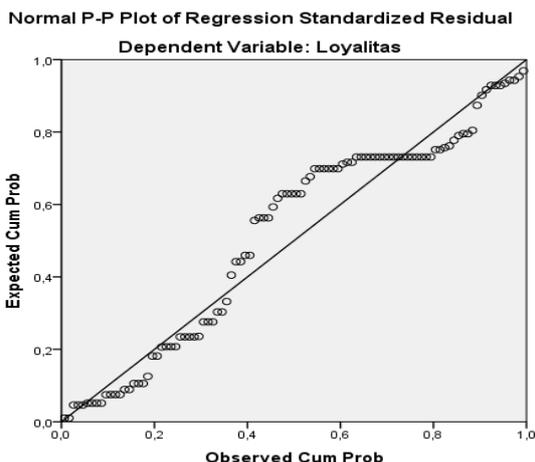
**B. Uji Normalitas**

**Hasil Uji Normalitas Substruktural 1**



Berdasarkan gambar IV-4 diatas (Normal P-P Plot Of Regression Residual) diketahui bahwa menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

**Hasil Uji Normalitas Sub Struktural 2**



Gambar diatas (Normal P-P Plot Of Regression Residual) diketahui bahwa menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

**4.5. HASIL UJI HIPOTESIS**

**A. Uji Parsial**

**Tabel IV-10**  
Hasil Uji Parsial Substruktural I

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B					
Model	(Constant)	2,004		,773		2,593	,011
	Kualita Pelayanan	,193		,019	,708	9,934	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan  
Sumber: Data Primer Diolah, 2020

- 1) Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Hasil uji t pada Tabel IV-13 diatas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan peroleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $9,934 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen, atau dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Tabel IV-11**  
Hasil Uji Parsial Substruktural II

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B					
Model	(Constant)	3,650		1,573		2,320	,022
	Kualita Pelayanan	,153		,054	,361	2,830	,006
	Kepuasan	,206		,199	,132	1,035	,303

a. Dependent Variable: Loyalitas  
Sumber: Data Primer Diolah, 2020

- 1) Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas

Hasil uji t pada Tabel IV-14 diatas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,006 < 0,05$  dan hasil perhitungan peroleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,830 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen, atau dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

- 2) Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas

Hasil uji t pada Tabel IV-14 diatas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel Kepuasan ( $Y_1$ ) sebesar  $0,303 > 0,05$  dan hasil perhitungan peroleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $1,035 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan Kepuasan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mitra KSPPS Harapan Umat Kebumen, atau dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak.

**B. Koefisien Determinasi**

**Tabel IV-13**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 <sup>a</sup>	,502	,497	,8162

a. Predictors: (Constant), Kualita Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* substruktural I sebesar 0,497 artinya 49,7% variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar (  $100\% - 49,7\% = 50,3\%$  ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

**Tabel IV-14**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,199	1,6068

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualita Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* substruktural I sebesar 0,199 artinya 19,9% variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan sedangkan sisanya sebesar ( 100% - 19,9% = 80,1% ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

**4.6. ANALISIS KORELASI**

**Tabel IV-16**  
Hasil Uji Korelasi

Correlations				
		Kualita Pelayanan	Kepuasan	Loyalitas
Kualita Pelayanan	Pearson Correlation	1	,708**	,454**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,708**	1	,387**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Loyalitas	Pearson Correlation	,454**	,387**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
Sumber: Jonathan Sarwono (2005: 77)

Korelasi antara kualitas pelayanan kepuasan dan loyalitas berdasarkan tabel IV-16 angka korelasi antara kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan (Y1) sebesar 0,708 berarti korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan kuat. Angka korelasi antara kualitas pelayanan (X1) dan loyalitas (Y2) sebesar 0,454 berarti korelasi tersebut cukup. Dan angka korelasi kepuasa (Y1) dan loyalitas (Y2) sebesar 0,387 berarti korelai tersebut cukup.

**4.7. UJI SOBEL**

**Tabel IV-17**  
Hasil Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening

Test Statistic	Standar Error	P Value
1.02984206	0.03860592	0.30308415

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel IV-17, menunjukkan bahwa hasil *test stastic* < *t*<sub>tabel</sub> yaitu 1.0298 < 1.985 dan *p-value* >  $\alpha$  yaitu 0.303 > 0.05. maka dapat dikatakan bahwa kepuasan tidak dapat

memediasi Kualitas Pelayanan . Dengan demikian H4 yang menyatakan “Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mitra Melalui Kepuasan” ditolak.

**4.8. ANALISIS JALUR**

**Tabel IV-18**  
Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 <sup>a</sup>	,502	,497	,8162

a. Predictors: (Constant), Kualita Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2020

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,004	,773		2,593	,011
	Kualita Pelayanan	,193	,019	,708	9,934	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Table IV-18, untuk hasil *coefficient* diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

Dimana

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,497} = \sqrt{0,503} =$$

$$Y_1 = 0,708X_1 + 0,709$$

Keterangan:

- Nilai koefisien regresi X<sub>1</sub> sebesar 0,708 menunjukkan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mitra sebesar 0,708 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Nilai residu sebesar 0,709 menunjukan kepuasan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,709 (70,9%).

**Tabel IV-19**  
Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,199	1,6068

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualita Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3,650	1,573		2,320	,022
	Kualita Pelayanan	,153	,054	,361	2,830	,006
	Kepuasan	,206	,199	,132	1,035	,303

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel IV-19, untuk hasil *coefficient* diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Dimana } \frac{\epsilon_2}{\sqrt{1-R^2}} = \frac{0,361}{\sqrt{1-0,199}} = \frac{0,361}{\sqrt{0,801}} = 0,361$$

$$Y_2 = 0,361X_1 + 0,132Y_1 + 0,894$$

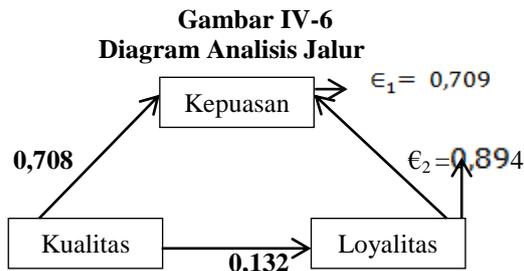
Keterangan:

- Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,361 menunjukkan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas mitra sebesar 0,361 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
- Nilai koefisien regresi  $Y_1$  sebesar 0,132 menunjukkan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel kepuasan akan meningkatkan loyalitas mitra sebesar 0,132 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
- Nilai residu sebesar 0,894 menunjukkan bahwa loyalitas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kepuasan ( $Y_1$ ) sebesar 0,894 (89,4%).

#### 4.9. PERHITUNGAN PENGARUH

- Pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE)
  - Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan.  
 $X_1 \rightarrow Y_1 = 0,708$
  - Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas.  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = 0,361$
  - Pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas.  
 $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,132$
- Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)
  - Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan.  
 $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,708 \times 0,132) = 0,093$
- Pengaruh Total (*Total Effect*)
  - Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan.  
 $X_1 + (X_1 \cdot Y_1 \cdot Y_2) = 0,708 + 0,093 = 0,801$

#### 4.10. DIAGRAM ANALISIS JALUR



#### PENUTUP

##### Simpulan

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

##### Saran

Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- (Times New Roman 12, Reguler, spasi 1, spacing before 6 pt, after 6 pt).
- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan. Terjemahan oleh Alwiyah Abdurrahman. Bandung: Penerbit Kaifa.
- Sujimat, D. Agus. 2000. *Penulisan karya ilmiah*. Makalah disampaikan pada pelatihan penelitian bagi guru SLTP Negeri di Kabupaten Sidoarjo tanggal 19 Oktober 2000 (Tidak diterbitkan). MKKS SLTP Negeri Kabupaten Sidoarjo
- Suparno. 2000. *Langkah-langkah Penulisan Artikel Ilmiah* dalam Saukah, Ali dan Waseso, M.G. 2000. Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah. Malang: UM Press.
- Wahab, Abdul dan Lestari, Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winardi, Gunawan. 2002. *Panduan Mempersiapkan Tulisan Ilmiah*. Bandung: Akatiga.