



**PENGARUH NILAI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN**

(Studi Kasus pada Koperasi Aroja Jaya Abadi)

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan

Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

Afni Nor Fadilah

201711406

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH NILAI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN
EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN



(Studi Kasus Pada Koperasi Aroja Jaya Abadi)

Nama : Afni Nor Fadilah

NIM : 201711406

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 22 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing I

(Nurul Rizka Arumsari. S.E., M.M)

NIDN.0628048702

(Dr. Mokhamad Arwani. S.E. M.M)

NIDN. 0610057804

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar. S.E., M.M)

NIDN. 0616077304

(Etni Marlina. S.E. M.GES)

NIDN. 0602079002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Harapan itu ada kalau kamu berusaha, janganlah berani berharap tanpa melakukan usaha”.

“Kebahagiaan itu datang ketika rasa syukur selalu dipanjatkan.”

Persembahan:

1. Bapak,Ibuk dan kakak tercinta saya Zein Nor Fajri
2. Sahabat dan Rekan-rekan yang sudah Membantu
3. Teman-teman angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan” (Studi Kasus pada Koperasi Aroja Jaya Abadi) ”**

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, do'a dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan dan kasih sayang memberikan bantuan kepada penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya secara khusus kepada:

1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
2. Nurul Rizka Arumsari, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
3. Dr.Mokhamad Arwani,S.E.,M.M selaku dosen pembimbing pertama yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan,pengarahan dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

4. Etni Marlina,SE.,M.GES selaku dosen pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu,tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan ,pengarahan dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh staf dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal pengetahuan bagi penulis.
6. Bapak Supalal dan Ibu Nor Hidayati yang telah mencurahkan kasih sayang, doa yang tak henti, cinta, perhatian yang tak ternilai untuk saya.
7. Kakak saya Zein Nor Fajri dan kakak ipar saya yang selalu memberi semangat, doa dan perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua sahabat Narmi, Nur Fadilatur, Ella Okta dan temen-temen yang telah membantu saya.
9. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian usulan penelitian untuk skripsi ini,yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis untuk skripsi menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan. Namun besar harapan penelitian untuk skripsi ini memberikan maanfaat bagi pembaca yang budiman.

Kudus, 10 Januari 2022

Afni Nor Fadil

**THE INFLUENCE OF VALUES, SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL
CLOSENESS ON LOYALTY OF COOPERATIVE MEMBERS
THROUGH SATISFACTION**

(CASE STUDI IN KOPERASI AROJA JAYA ABADI)

Afni Nor Fadilah

201711406

Pembimbing 1: Dr. Mokhamad Arwani, S.E., M.M.

2: Etni Marlina, SE., M.GES.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer value, service quality, and emotional closeness on customer loyalty through customer satisfaction at the Koperasi Aroja Jaya Abadi. A quantitative approach is used in this study. Questionnaire that was distributed to 100 respondents. Data analysis was done using SEM Amos analysis obtained the research results, namely 1). The value has a positive and significant effect on member loyalty at the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 2) Service quality has a positive and significant effect on member loyalty to the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 3) Emotional closeness has a positive and significant effect on member loyalty to the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 4) The value has a positive and significant effect on member satisfaction at the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 5) Service quality has a positive and significant effect on satisfaction at the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 6) Emotional closeness has a positive and significant effect on satisfaction at the Aroja Jaya Abadi Cooperative. 7) Member loyalty has a positive and significant effect on satisfaction at the Aroja Jaya Abadi Cooperative

Keywords: member value, service quality, emotional closeness, member loyalty and member satisfaction.

**PENGARUH NILAI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN
EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI
MELALUI KEPUASAN**

(STUDI KASUS PADA KOPERASI AROJA JAYA ABADI)

Afni Nor Fadilah

201711406

Pembimbing 1: Dr. Mokhamad Arwani, S.E., M.M.

2: Etni Marlina, SE., M.GES.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai, kualitas pelayanan, dan kedekatan emosional terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Hasil analisis data memakai analisis SEM Amos yaitu 1) Nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 3) Kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 4) Nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 5) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 6) Kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Koperasi Aroja Jaya Abadi. 7) Loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Koperasi Aroja Jaya Abadi.

Kata kunci: nilai, kualitas pelayanan, kedekatan emosional, loyalitas anggota dan kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Nilai.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Kedekatan Emosional	21
2.4 Kepuasan	23
2.5 Loyalitas Anggota.....	27
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	31
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	32
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.9 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data	43

3.6 Uji Instrumen Penelitian	44
3.7 Pengolahan Data.....	46
3.8 Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2 Penyajian Data	60
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umum.....	60
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3.Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Angket Variabel Nilai Anggota (X_1)	62
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	63
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Angket Variabel Kedekatan Emosional (X_3).....	65
Tabel 4.8. Hasil Jawaban Angket Variabel Kepuasan Anggota(Y_1)	66
Tabel 4.9. Hasil Jawaban Angket Variabel Loyalitas Anggota (Y_2)	67
Tabel 4.10.Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.11.Hasil Uji Realibilitas.....	70
Tabel 4.12.Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	71
Tabel 4.13.Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	72
Tabel 4.14.Hasil Pengujian <i>Multivariate Outlier</i>	74
Tabel 4.15.Normalitas Data	77
Tabel 4.16. <i>Standardised Regression Weights</i>	79
Tabel 4.17. <i>Square Multiple Correlation</i>	80
Tabel 4.18.Uji Hipotesis	81
Tabel 4.19.Uji Mediasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 4.1 Analisis Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	79

