

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PROCESS* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN BAETUR RAHMAN KABUPATEN BOGOR**

**THE EFFECT OF *PHYSICAL EVIDENCE* LOYALTY AND *PROCESS* MEMBERS IN COOPERATION PONDOK PESANTREN BAETUR RAHMAN KABUPATEN BOGOR**

Ahmad Fauzi.<sup>1)</sup>; Lucky Hikmat Maulana<sup>3)</sup>

Program Management Studies Faculty of Economics, University of Djuanda

Email: [ahmad.fauzi@unida.ac.id](mailto:ahmad.fauzi@unida.ac.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the responses of members and the influence of physical evidence and process for loyalty members in the Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor and the object of this research is a member of the Cooperative of 100 members sampled. The method used is verification, Validity, Reliability Test, using multiple regression analysts, analysis of correlation coefficients and coefficients of determination (R<sup>2</sup>) were subsequently tested by the F test and t test. Based on the recapitulation of respondents to the physical evidence is quite agree, disagree and loyalty process that members do not agree. The multiple regression analysis of the F test states that the simultaneous physical evidence and process and partial t test physical evidence and process real and positive impact on loyalty members of Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor, of the product moment correlation analysis states that the existence of a strong relationship between physical evidence, process with loyalty members, determination of the results of the analysis states that 60.2% of the contribution of physical evidence and process the loyalty of members and of the results of the t test states that the physical evidence and partially process significantly affect the loyalty members of Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.*

*Keywords: Physical evidence, process, loyalty members*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan anggota dan pengaruh *physical evidence* dan *process* terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor dan objek penelitian ini adalah anggota Koperasi sebanyak 100 anggota yang dijadikan sampel. Metode penelitian yang digunakan adalah verifikatif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, menggunakan analisis Regresi Berganda, analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang selanjutnya diuji melalui uji F dan uji t. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap *physical evidence* yaitu cukup setuju, *process* tidak setuju dan loyalitas anggota yaitu tidak setuju. Adapun analisis regresi berganda dari uji F menyatakan bahwa secara simultan *physical evidence* dan *process* dan uji t secara parsial *physical evidence* dan *process* berpengaruh nyata dan positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor, dari analisis korelasi *product moment* menyatakan bahwa adanya hubungan yang kuat antara *physical evidence*, *process* dengan loyalitas anggota, dari hasil analisis determinasi menyatakan bahwa 60,2% besarnya sumbangan *physical evidence* dan *process* terhadap loyalitas anggota dan dari hasil dari uji t menyatakan bahwa *physical evidence* dan *process* secara parsial berpengaruh nyata terhadap loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

**Kata kunci :** *Physical evidence, process, loyalitas anggota*

## PENDAHULUAN

Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor yang bergerak di bidang simpan pinjam dan kredit ini didirikan pada tanggal 3 Maret tahun 1999 di bentuk oleh 24 orang, Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman bertempat di Kampung, Cisarua Dalam RT 05 RW 06 Desa Kopo Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. Pondok Pesantren Baetur Rahman mengusung Ekonomi syariah sebagai landasan dasar perkembangan usahanya karena menyesuaikan diri dengan kultur pesantren yang mengaplikasikan nilai-nilai dasar keagamaan dengan muamalah yang bersifat ubudiah atas landasan pengaktualisian AlQuran dalam berbagai ranah kehidupan sesuai dengan statement AlQuran surat Al-Imran [3]: 130 yang menyatakan bahwa hubungan atau pun berusaha (muamalah) harus berdasarkan ikatan dasar suka-sama suka serta menghindari diri dari hal-hal yang bersifat riba (renten) yang berbunyi. “HAI ORANG-ORANG YANG BERIMAN, JANGANLAH KAMU MEMAKAN RIBA DENGAN BERLIPAT GANDA DAN BERTAKWALAH KAMU KEPADA ALLAH SUPAYA KAMU MENDAPAT KEBERUNTUNGAN. PELIHARALAH DIRIMU DARI API NERAKA, YANG DISEDIAKAN UNTUK ORANG-ORANG YANG KAFIR.” (Qs. Ali Imron [3]: 130). Sehubungan dengan adanya persaingan yang semakin ketat dengan berbagai lembaga keuangan Bank maupun non Bank, Koperasi harus selalu meningkatkan pelayanan agar tercipta / terwujud loyalitas anggota. Dalam upaya meningkatkan pelayanan maka dilakukan evaluasi pada pelayanan yang telah dilakukan dengan survey keluhan anggota dilakukan wawancara ke beberapa anggota karena belum tersedianya kotak saran di Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor diketahui adanya fenomena masalah pada pelayanan terutama keluhan anggota yang berkaitan dengan kekurangan *physical evidence* dan *process* pelayanan, hal ini biasa dilihat dari hasil wawancara oleh

pihak Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor keluhan anggota selama dua tahun terakhir.

Tabel 1. Data Persentase Perbandingan Keluhan Anggota Pada Kopersi Pondok Pesantren Baetur Rahman

Uraian	Perbandingan Keluhan			
	Tahun 2011		Tahun 2012	
	Keluhan	%	Keluhan	%
Sarana	15	62,19	23	67,64
Pelayanan	7	29,16	10	29,41
Lainnya	2	0,09	1	0,29

Sumber: Kopontren Baitur Rahman, 2013

Berdasarkan Tabel 1 bahwa ada peningkatan keluhan yang sangat signifikan pada setiap tahun itu mengidentifikasi bahwa Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor belum merespon setiap keluhan anggota terbukti ada beberapa keluhan yang sama dari perbandingan persentase keluhan sehingga tingkat loyalitas anggota semakin berkurang meski peningkatan anggota terjadi pada setiap tahunnya namun terbukti setiap tahun pertambahan terjadi dari pada anggota pemula yang masuk sedangkan anggota yang tetap terjadi keluar masuk , tingkat kepuasan yang berkurang terdapat pada perbandingan keluhan sehingga margin perbedaan terhitung antara 5,45% sampai 0,25% dalam perhitungan tersebut dapat dinyatakan Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor belum mengelola sarana pelayanan maupun *physical evidence* dengan baik sehingga nilai jual serta tingkat elektabilitas kopontren tersebut menurun. Dengan demikian dari fenomena masalah di atas diduga ada pengaruh dari *Physical Evidence* dan *Process* pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor. Oleh sebab itu sangat penting untuk mengetahui *pengaruh physical evidence* dan *process* terhadap loyalitas

pada koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor

### MATERI DAN METODE

Menurut Terry (2000) manajemen merupakan suatu Process khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya. Kotler (1997) mendefinisikan pemasaran sebagai suatu Process sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pengertian manajemen pemasaran menurut Kotler (1997) adalah Process perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

#### Pemasaran Jasa dan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Payne dalam Hurriyati (2010) yang mengatakan bahwa pemasaran jasa merupakan Process mempersepsikan, memahami, menstimulasi, dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Untuk meraih pasar sasaran, suatu perusahaan perlu menetapkan bauran pemasaran (*marketing mix*). Menurut Sumarni (2000) *marketing mix* adalah kombinasi dari empat variabel atau kegiatan yang merupakan kesimpulan variabel-variabel yang yang dapat dipergunakan oleh perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen.

#### Bauran Pemasaran Jasa, *Physical Evidence* Bukti Fisik dan *Process/proses*

Jasa merupakan aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya. Jasa tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah, dan tidak tahan lama. Menurut Hurriyati (2010), bauran pemasaran jasa adalah elemen-elemen organisasi perusahaan yang dapat dikontrol oleh perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen. Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2010) mendefinisikan *Physical Evidence* sebagai suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam *Physical Evidence* antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini lingkungan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan *service* yang diberikan seperti tiket, sampul, dan label. Hurriyati (2010) berpendapat bahwa *Process* merupakan gabungan dari beberapa aktivitas yang terdiri dari: prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

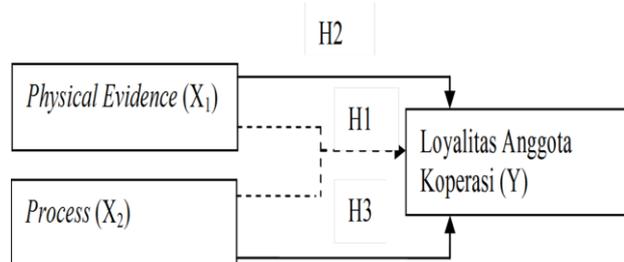
#### Nilai Pelanggan, Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas dan Loyalitas Pelanggan

Nilai pelanggan adalah pembeli akan membeli dari perusahaan dalam yang dalam pandangan mereka menawarkan nilai terhantar pada pelanggan paling tinggi (A.B. Susanto, 1999). Menurut Kotler (2002), nilai terhantar pada pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai bagi pelanggan dan jumlah biaya dari pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah sekelompok keuntungan yang diharapkan bagi pelanggan dari barang dan jasa tertentu. Barnes dalam Hurriyati (2010) juga mengungkapkan adanya hubungan antara nilai dan loyalitas,

dimana pelanggan yang memiliki loyalitas merasakan adanya ikatan emosional dengan perusahaan yang membuat pelanggan terus melakukan pembelian terhadap produk perusahaan serta memberikan rekomendasi. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi mengubah perilaku (Oliver, 1997).

### Hubungan *Physical Evidence* dan *Process* dengan *Loyalitas Anggota*

Pada era pasar modern saat ini, loyalitas dapat ditentukan langsung oleh ekspektasi pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, atau juga aplikasi bauran pemasaran yang ditetapkan (Omar 1999; Chang dan Tu, 2005). Berdasarkan teori di atas berarti bahwa bauran pemasaran yang diterapkan Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Adapun gambaran paradigm penelitian berikut ini.



**Gambar 1. Paradigma Penelitian**

Keterangan

- : Garis pengaruh parsial (masing-masing);
- : Garis pengaruh simultan (bersama-sama)

### Hipotesis

H1 = *Physical Evidence* dan *Process* berpengaruh positif secara simultan terhadap loyalitas

anggota pada Kopontren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

H2 = *Physical Evidence* berpengaruh positif secara parsial terhadap loyalitas anggota pada Kopontren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

H3 = *Process* berpengaruh positif secara parsial terhadap loyalitas anggota pada Kopontren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

Menurut Indriantoro dan Supomo dalam Soegoto (2008), desain penelitian merupakan prosedur-prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, pengumpulan, dan analisis data secara keseluruhan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian verifikatif. Penelitian verifikatif menurut Masyhuri (2008) adalah memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan. Objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal. Objek penelitian ini adalah anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor mengenai pengaruh *physical evidence* dan *process* terhadap loyalitas anggota anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kampung Cisarua Dalam RT 05 RW 06 Desa Kopo Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor.

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2002), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik *sampling* menurut Sugiyono (2002) adalah teknik pengambilan sampel. Dalam menentukan sampel yang akan diteliti terdapat berbagai teknik *sampling* yang dapat digunakan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari metode Slovin (Husein Umar, 2000), dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana : n = Jumlah sampel; N = Jumlah Populasi; e = 10 % kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir.

**Operasionalisasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2002) variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

**Tabel 2. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator
<i>Physical Evidence</i> (X <sub>1</sub> )	Sebagai suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan . (Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarak ditempuh</li> <li>• Fasilitas parkir</li> <li>• Kebersihan kantor</li> <li>• Kursi tunggu</li> <li>• Fasilitas toilet</li> <li>• Fasilitas sarana ibadah</li> </ul>
<i>Process</i> (X <sub>2</sub> )	Merupakan gabungan dari beberapa aktivitas yang terdiri dari: prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan pelayanan</li> <li>• Ketepatan jam operasional</li> <li>• Akad kerjasama</li> <li>• Syarat dan ketentuan menjadi anggota</li> </ul>

	dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. (Hurriyati, 2010)	
Loyalitas Pelanggan/ Anggota Koperasi (Y)	<i>Customer loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situasional influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior</i> (Oliver, 1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelian ulang</li> <li>• Rekomendasi pada orang lain</li> <li>• Mencerita hal-hal yang positif</li> <li>• Tidak berpaling ke produk/ jasa sejenis</li> <li>• Lamanya menjadi anggota</li> </ul>

**Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama (Umar, 2003) yang di dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu anggota Koperasi Pondok Pesanren Baitur Rahman Cisarua Bogor. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut sehingga lebih informatif jika digunakan oleh pihak lain. Melalui 1) Studi Kepustakaan; 2) Studi Lapangan meliputi a) Observasi Pengambilan; b) Wawancara (*interview*); c) Kuesioner (*Questioner*). Instrumentasi yang digunakan berupa kuesioner. Kuesioner merupakan alat untuk mengumpulkan data dengan memberikan respon atas daftar pertanyaan kepada responden (Umar 2005). Dalam kuesioner ini digunakan skala Likert 5(lima) poin. Skala ini untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan dan Sunarto, 2007). Dalam

kuesioner ini digunakan skala Likert 5(lima) point. Berdasarkan pengolahan data dari hasil kuesioner menurut Ridwan dan Sunarto (2007) dapat diukur dengan menggunakan skala Likert yang didata dari skala ordinal dengan cara ;

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

### Pengujian Instrumen

Menurut Umar (2005), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Untuk mengukur korelasi antar pertanyaan dengan skor total digunakan korelasi *Product Moment*. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah alat ukur dinyatakan valid, maka alat tersebut diuji reliabilitasnya. Menurut Umar (2005), uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Untuk mengukur reliabilitas kuesioner digunakan rumus *Cronbach Alpha* dan diolah dengan bantuan *software SPSS 17.0 for Windows*.

### Metode Analisis dan Langkah-Langkahnya

Untuk menganalisis data menggunakan regresi berganda, analisis ini dipergunakan untuk mengukur pengaruh antara *Physical Evidence* dan *Process* terhadap *Loyalitas Anggota*. Adapun rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2002) seperti dinyatakan di bawah ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan: Y = *Loyalitas Anggota*; a = Nilai konstanta; b = Koefisien regresi;  $X_1 = \text{Physical Evidence}$ ;  $X_2 = \text{Process}$ .

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui dan mengukur kuat atau tidaknya hubungan *Physical Evidence* dan *Process* terhadap *Loyalitas Anggota*. Adapun rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2002)

Interpretasi dari nilai koefisien korelasi.

Apabila  $r = 0$  atau mendekati 0,

maka tidak ada hubungan sama sekali atau hubungan antara kedua variable sangat lemah.

Apabila  $r = +1$  atau mendekati +1,

maka hubungan kedua variabel sangat kuat dan mempunyai hubungan searah.

Apabila  $r = -1$  atau mendekati -1,

maka hubungan kedua variabel sangat kuat dan mempunyai hubungan yang berlawanan arah.

**Tabel 3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2002)

Analisis koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan *Physical Evidence* dan *Process* terhadap *Loyalitas Anggota*. Digunakan untuk mengetahui apakah *physical evidence* dan *process* secara bersama-sama berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan *Loyalitas Anggota* dan Uji F dilakukan untuk membuktikan bahwa *Physical Evidence* dan *Process* secara simultan berpengaruh terhadap *loyalitas Anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor* digunakan uji F dengan hipotesis statistik (Sugiyono, 2011):

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *physical evidence* dan *process* mempunyai pengaruh yang nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.
2. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti *physical evidence* dan *process* tidak mempunyai pengaruh yang nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor

Uji t dengan hipotesis statistic (Sugiyono, 2011):

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *physical evidence* berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor, sedangkan jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *process* berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor, sedangkan jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa *process* tidak berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Psantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan laju ekonomi yang semakin pesat menjadikan keanekaragaman layanan Ekonomi baik lembaga keuangan pemerintah maupun swasta berlomba membangun sistem yang ideal untuk menyeimbangkan dengan roda

ekonomi yang berkembang saat ini. Tidak terkecuali masyarakat Kopo Cisarua dengan semangat kebersamaan guna membangun sistem ekonomi kerakyatan yang ideal bagi masyarakat Kampung Kopo dengan semangat kebersamaan serta didukung oleh lembaga pendidikan non formal Pondok Pesantren Baetur Rahman maka terbentuklah Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Lembaga Pendidikan yang didirikan pada tanggal 3 Maret tahun 1999 di bentuk oleh 24 orang yang diketuai oleh Bapak H. Kamaludin yang mengusung Koperasi sebagai lembaga pengelola keuangan dengan konsep syariah sebagai landasan operasional, sebab menurut masyarakat Koperasi adalah lembaga yang sesuai dengan amanah Undang-Undang Dasar 1945 sedangkan syariat sebagai landasan operasional dianggap mewakili kultur pesantren yang notabene sebagai lembaga pendidikan nonformal yang mengkaji dasar serta konsep-konsep Ilmu Agama Islam maka dari itu Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman menjadi lembaga keuangan yang sangat ideal bagi masyarakat Kopo Cisarua dengan tujuan pengembangan di bidang pendidikan Ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan santri dan masyarakat sekitarnya dan sekaligus sebagai bentuk dari tujuan kemandirian bagi santri dan masyarakat. Visi : Terhapusnya praktek akad utang piutang yang tinggi bunganya yang jauh dari nilai-nilai ta'awun. Misi : Terbentuknya lembaga keuangan yang benar-benar berprinsip syari'ah. Adapun Motto Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman: Mencari rizki halal adalah termasuk berjuang di jalan Allah SWT dan Rasulullah SAW.

### Deskripsi Hasil Koesioner

Sebagaimana yang diungkapkan dalam metode penelitian bahwa jumlah anggota yang dijadikan sampel adalah 100 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini disajikan. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir,

pekerjaan, pendapatan perbulan, terdaftarnya di koperasi dapat disimpulkan sebagai berikut, anggota koperasi rata-rata berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 20 – 30 tahun dengan pekerjaan wiraswata dan memiliki pendapatan rata-rata Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 dengan tingkat loyalitas keanggotaan yang tinggi hal ini terbukti 79% terdaftar sejak pendaftaran pertama.

### Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Menurut Saifuddin Azwar (1997) uji validitas dilakukan menunjukkan bahwa koefisien butir-butir pertanyaan dikatakan valid karena batas koefisien korelasi dinyatakan valid minimal 0,3 dimana item yang memiliki korelasi dengan total variabel diatas 0,3 dikategorikan item valid, sedangkan item yang memiliki korelasi dibawah 0,3 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Selanjutnya Menurut Arikunto (2006) bahwa hasil pengujian reliabilitas menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid, untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih dan uji reliabilitas menunjukkan koefisien reliabel.

Adapun rekapitulasi tanggapan responden terhadap *physical evidence* pada Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

**Tabel 4. Rekapitulasi Responden Terhadap *Physical Evidence***

Dimensi	Indikator	Nilai	Kriteria
<i>Physical Evidence</i>	Kebersihan Kantor	2,78	Cukup bersih
	Jarak tempuh dari jalan utama ke kantor koperasi	2,69	Tidak terjangkau
	Kursi tunggu	2,97	Cukup memadai
	Fasilitas	2,14	Cukup luas

parkir			
Penampilan dan seragam yang di pakai	3,08	Cukup rapih	
Kebersihan mushola	2,88	Cukup bersih	
Kebersihan toilet	2,63	Cukup bersih	
Rata-Rata	2,73	Cukup Setuju	

Sumber: Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel tersebut rekapitulasi rata-rata *physical evidence* di Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor adalah sebesar 2,73 angka penafsiran tertinggi 3,08 dengan interpretasi penampilan atau sragam karyawan cukup rapih dan nilai terendah ditunjukkan oleh indikator fasilitas parkir sebesar 2,14 dengan interprestasi tidak Luas hal ini menunjukkan bahwa fasilitas parkir yang tersedia di Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman tidak luas. Rekapitulasi *process* pada koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor berikut ini:

**Tabel 5. Rekapitulasi Responden Terhadap *Process***

Dimensi	Indikator	Nilai	Kriteria
<b>Process (Proses)</b>	Pelayanan yang diberikan koperasi	2,68	Cukup scepat
	Jam buka dan tutup Kantor	2,86	Cukup tepat waktu
	Akad kerjasama	2,06	Tidak mudah
	Syarat dan ketentuan yang di tawarkan koperasi	2,63	Cukup mudah
<b>Rata-Rata</b>		2,56	Tidak Setuju

Sumber : Data Diolah,2013

Berdasarkan tabel tersebut rekapitulasi rata-rata sproses di Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor adalah sebesar 2,56, dengan nilai tertinggi yaitu 2,86 ketepatan jam buka tutup kantor tepat waktu dan nilai terendah 2,06 yaitu akad kerjasama yang ditawarkan tidak mudah.

Rekapitulasi loyalitas anggota Koperasi Baetur Rahman Kabupaten Bogor berikut ini:

**Tabel 6. Rekapitulasi Responden Terhadap Loyalitas Anggota**

Dimensi	Indikator	Nilai	Kriteria
Loyalitas	Melakukan pembelian ulang	2,35	Pernah
	Anggota sering merekomendasikan kepada orang lain	2,7	Pernah
	Anggota sering menceritakan hal positif tentang koperasi	2,1	Pernah
	Anggota tidak berpaling ke produk / jasa sejenis	2,56	Kadang-kadang
	Lamanya menjadi anggota koperasi	2,4	2 tahun s.d 4 tahun
Rata-rata		2,42	Tidak Setuju

Sumber : Data Diolah,2013

Berdasarkan table tersebut rekapitulasi rata-rata Loyalitas Anggota di Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor adalah sebesar 2,42 dan nilai tertinggi 2,7 yaitu anggota pernah merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa koperasi dan nilai terendah 2,1 yaitu anggota koperasi sering menceritakan hal positif tentang koperasi.

**Hasil Estimasi Persamaan Regresi**

Bentuk persamaan dihitung dengan menggunakan analisis regresi berganda. Adapun ringkasan data hasil penelitian Disajikan pada tabel 7.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan koefisien regresi ( $X_1$ ) positif. artinya pada saat Physical Evidence dan Process sebesar nol ( $X_1, X_2= 0$ ), maka loyalitas anggota sebesar 5.634 dapat dikatakan positif, berarti setiap kenaikan Physical Evidence ( $X_1$ ), maka diduga akan diikuti dengan kenaikan Loyalitas Anggota ( $Y$ ) dan  $X_2$  tetap. Artinya setiap kenaikan Process ( $X_2$ ), maka diduga akan diikuti dengan kenaikan Loyalitas Anggota ( $Y$ ) dan  $X_1$  tetap.

Dari hasil analisis korelasi dapat diketahui bahwa koefisien korelasi ( $r$ ) adalah 0,776. Berarti terdapat hubungan yang kuat dan positif antara Physical Evidence, Bauran Process dengan Loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor dimana semakin baik Bauran Physical Evidence dan Process, diduga akan semakin baik pula Loyalitas anggota. Besarnya sumbangan variabel Physical Evidence dan Process terhadap Loyalitas Pelanggan secara simultan yang dapat dilihat dari *R Square*, yaitu 0.602 Hal ini menunjukkan bahwa 60,2% Loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor dipengaruhi oleh Physical Evidence dan Process. Sedangkan 39,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian seperti *product, price, promotion, place, dan people*

**Tabel 7. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda Model Penelitian**

Hasil Estimasi Persamaan Regresi				
Variabel	B	t hitung	Sig t	Beta
Constant	5.634	5.166	.000	
<b>Physical Evidence</b> ( $X_1$ )	0,397	8.642	.000	.650
<b>Process</b> ( $X_2$ )	0,218	2.712	.008	.204
<b>Loyalitas</b> ( $Y$ )				
t- tabel	1,671	F- hitung	5,238	
R	0,776	F- tabel	3,11	
R Square	0,602	Sig F	.000	

Sumber : Data Diolah,2013

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} = 5.238$ . Sedangkan  $F_{tabel}$  dengan signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dan  $n=100$  yaitu  $v_1 = k = 2$  dan  $v_2 = n-k-1 = 100-2-1 = 97$  adalah 3,11. Maka bila dibandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  hasilnya adalah  $F_{hitung} = 5.238 > F_{tabel} = 3,11$  yang berarti bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh secara simultan dari *Physical Evidence* dan *Process* terhadap *Loyalitas* anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

### **Pengaruh *Physical Evidence* ( $X_1$ ) Terhadap *Loyalitas* Pelanggan ( $Y$ )**

Berdasarkan tabel hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  adalah sebesar 8.642 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan signifikansi  $\alpha = 0,05$ , uji satu sisi kanan dan  $n = 100$  adalah sebesar 1,671, maka bila dibandingkan  $t_{hitung} = 8.642 > t_{tabel} = 1,671$ , berarti dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Bauran *Physical Evidence* terhadap *Loyalitas* anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2007) dengan judul *Pengaruh Kinerja Physical Evidence Terhadap Loyalitas Anggota Jasa Kebugaran Puri Cengkeh*, menghasilkan kesimpulan bahwa kinerja *physical evidence* cukup baik dan anggotanya memiliki loyalitas tinggi. Sedangkan pengaruh kinerja *physical evidence* terhadap loyalitas anggota jasa kebugaran Puri Cengkeh mempunyai nilai korelasi sebesar 0,505 yang berarti adanya pengaruh yang cukup kuat antara *physical evidence* terhadap loyalitas anggota

### **Pengaruh *Process* ( $X_2$ ) Terhadap *Loyalitas* Pelanggan ( $Y$ )**

Berdasarkan tabel hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  adalah sebesar 2,712 sedangkan  $t_{tabel}$

dengan signifikansi  $\alpha = 0,05$ , uji satu sisi kanan dan  $n = 100$  adalah sebesar 1,671, maka bila dibandingkan  $t_{hitung} = 2.712 > t_{tabel} = 1,671$ , berarti dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Bauran *Process* terhadap *Loyalitas* anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Fatonah (2012) PT. BNI Securities Cabang Surakarta”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh empat variabel independen yang terdiri dari *price*, *people*, *process*, dan *physical evidence*, baik secara *individua* maupun secara bersama-sama. Variabel independen yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *physical evidence*. Novel Fatrio (2006) yang berjudul *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Hasil penelitian kualitas jasa yang meliputi *reliability* dan *empathy* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin kantor Cabang Tegal.

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

- a. Rata-rata tanggapan anggota terhadap *physical evidence* dengan rata-rata 2,73 dapat diartikan Cukup Setuju dalam hal ini anggota melihat bahwa keadaan *physical evidence* cukup baik dan nilai rata-rata *process* yaitu 2,56 dapat diartikan bahwa tanggapan anggota terhadap *process/Process* tidak baik yang artinya anggota tidak setuju dengan *process/Process* yang dilakukan oleh Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman.
- b. Berdasarkan uji secara simultan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , hal ini menunjukkan bahwa *physical evidence* dan *Process* mempunyai pengaruh secara simultan terhadap *Loyalitas* anggota Koperasi Pondok

Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

- c. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh untuk *physical evidence* yaitu  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel, dalam hal ini *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor. Sedangkan *process* yaitu  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel dalam hal ini *process* mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas anggota Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dikemukakan mengenai keadaan Koperasi berkaitan dengan *physical evidence* dan *process* sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil rekapitulasi dari *physical evidence* pada Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor ada dalam kategori cukup setuju dalam hal ini koperasi perlunya memperbaiki dalam *physical evidence* tersebut guna terciptanya loyalitas terutama dalam pada saran parkir yang tidak luas diharapkan Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor dapat memperluas sarana parkir tersebut.
- b. *Process* atau mekanisme yang dilakukan oleh karyawan atau pengurus koperasi agar ditingkatkan dalam pelayanannya karena dalam hasil rekapitulasi *process* dinyatakan bahwa anggota tidak setuju dengan *Process* atau mekanisme yang dilakukan oleh pihak koperasi terlebih dalam masalah akad kerjasama dalam hal ini pihak Koperasi Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor harus mempermudah akad kerjasama guna terciptanya loyalitas anggota

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Pondok Pesantren Baetur Rahman Kabupaten Bogor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis, Edisi Revisi. Jakarta. Penerbit PT. Bina Aksara.
- Azwar, Saifuddin, 1997. Reliabilitas dan Validitas. Edisi Ke 3. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bayu, Novan, 2007, Pengaruh Kinerja Physical Evidence Terhadap Loyalitas Anggota Jasa Kebugaran Puri Cengkeh, Skripsi Sarjana, Bandung: Universitas Padjajaran.
- Chang, Chih Hon dan Chia, Yu Tu, 2005, Exploring Store Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty Relationship : Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry, The Journal of American Academy of Business
- Fatonah, Siti, 2012, Pengaruh Price, People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. BNI Securities Cabang Surakarta, Skripsi Sarjana, Surakarta: STIE AUB.
- Hurriyati, Ratih, 2010, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001, Principle of Marketing, 11<sup>th</sup> Edition, New York: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, 2002, Marketing Management, Edisi Millenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Masyhuri, 2008, Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif, Jakarta: Refika Aditama
- Novel Fatrio 2006, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah. Skripsi Pasca Srijana Diponegoro
- Oliver, R.L, 1997, Satisfaction a Behaviour Perspective on The

- Customer, New York: Mc Graw Hill.
- Omar, O.E, 1999, Retail Marketing, Perason Education, Harlow
- Riduwan dan Sunarto, 2007, Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2002, Statistika untuk Penelitian, Cetakan Kedua, Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, Eddy Soeryanto, 2008, Marketing Research The Smart Way to Solve a Problem, Bandung: Elex Media Komputindo.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto, 2000, Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan), Yogyakarta: Liberty.
- Susanto, 1999, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Manajemen Pemasaran Indonesia
- Terry, 2000. Prinsip-Prinsip Manjamen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara