

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI
(Studi Pada Unit Susu Sapi KUD “Karya Bhakti” Ngancar Kabupaten
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ANGGARIA AJENG KUSTANTI

9341.307.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI
(Studi Pada Unit Susu Sapi KUD “Karya Bhakti” Ngancar Kabupaten
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ANGGARIA AJENG KUSTANTI

9341.307.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI
(Studi Pada Unit Susu Sapi KUD “Karya Bhakti” Ngancar Kabupaten
Kediri)**

Oleh:

ANGGARIA AJENG KUSTANTI
9.341.307.19

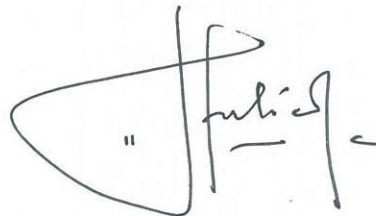
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. ZURAIDAH, M.Si
NIP.19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 30 Oktober 2024

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : ANGGARIA AJENG KUSTANTI
NIM : 9.341.307.19
Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI (STUDI
PADA UNIT SUSU SAPI KUD KARYA BHAKTI NGANCAR
KABUPATEN KEDIRI)**

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa
skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana Strata
Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang
Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. ZURAI DAH, M.Si
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Oktober 2024

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : ANGGARIA AJENG KUSTANTI

NIM : 9.341.307.19

Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI (STUDI
PADA UNIT SUSU SAPI KUD KARYA BHAKTI NGANCAR
KABUPATEN KEDIRI)**

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaiukum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. ZURAIDAH, M.Si
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI
(Studi Pada Unit Susu Sapi KUD “Karya Bhakti” Ngancar Kabupaten
Kediri)**

Disusun oleh :

ANGGARIA AJENG KUSTANTI

934130719

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agaman Islam Negeri (IAIN) Kediri pada 31 Desember 2024

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Achmad Munif, M.M

NIP. 19691025 200312 1 001

(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP. 19720412 200604 2 001

(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, SE,MM

NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)

Kediri, 31 Desember 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ
مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسِّرَ
نَفْسَ اللَّهِ عَنْهُ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ،
كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمٍ مَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا
وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَالْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، ...

“ Dari Abu Hurairah ra., Nabi SAW bersabda: Barang siapa menghilangkan satu macam kesusahan di dunia sesama muslim, maka Allah akan menghilangkan satu kesusahannya di hari kiamat. Dan barang siapa mempermudah orang yang sedang dalam kesulitan, maka Allah akan mempermudah dia di dunia dan di akhirat dan Allah akan menolong hambanya selagi hamba itu mau menolong saudaranya”

(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sutaji dan Ibu Kusmiati, yang selalu dengan tulus membimbing dan mendoakan saya hingga saya dapat mencapai titik ini;
2. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Dr. Ibu Yuliani, SE, MM yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan masukan yang sangat berharga, serta memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini;
3. Kepada Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan, serta memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai hal selama proses penyusunan skripsi ini;
4. Pengurus, karyawan serta anggota KUD Karya Bhakti Ngancar Kediri yang telah bersedia meluangkan waktu dan mendukung proses penelitian skripsi ini;
5. Teman-teman saya semuanya yang senantiasa mendukung dan meluangkan waktunya demi tuntasnya skripsi ini;
6. Diri saya sendiri yang tetap bertahan dan berjuang hingga akhir untuk mewujudkan gelar yang diinginkan.

ABSTRAK

ANGGARIA AJENG KUSTANTI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Dr. Yuliani, SE,MM. : Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi (Studi Pada Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar). Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Loyalitas.

Koperasi merupakan perwujudan dari perekonomian rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dalam mewujudkan keadaan tersebut, kedudukan koperasi sebagai salah satu lembaga yang bisa menaungi segala permasalahan serta pemecahan masalah dari para anggota. Dengan adanya lembaga tersebut para anggota dapat memperoleh dan mengoptimalkan hasil produksi secara maksimal. Salah satunya yaitu Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. Kemudahan dan kepercayaan yang dibangun perusahaan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui kemudahan pada Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. 2) untuk mengetahui kepercayaan anggota pada Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. 3) untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap loyalitas anggota Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. 4) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. 5) untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, instrumen dalam penelitian ini berupa angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji autokorelasi, analisis korelasi, analisis korelasi berganda, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji f, uji t dan koefisien determinan). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Unit Susu Sapi KUD Karya Bhakti Ngancar. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel probability sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 210 orang.

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah $9,082 + 0,651 X_1 + 0,517 X_2$. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kemudahan cukup berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi sebesar 0,830 atau 83%. Dan kepercayaan berpengaruh sangat kuat terhadap loyalitas anggota koperasi sebesar 0,799 atau 79,9%. Secara simultan kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota koperasi sebesar 0,787 atau 78,7% sedangkan 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman dengan perusahaan yang juga memegang peranan penting terhadap loyalitas anggota koperasi selain kemudahan dan kepercayaan.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan penuh keberkahan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberikan syafa'at dan menerangi jalan umat manusia, membuka pintu ilmu pengetahuan dan membawa kita dari masa kegelapan menuju cahaya Islam, yaitu Ad-Dinul Islam.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril hidayati, M. Hum., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Yuliani, SE,MM selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Sutoyo selaku ketua pengurus KUD Karya Bhakti Ngancar dan Bapak Yanuri selaku kabag peternak KUD Karya Bhakti Ngancar beserta seluruh karyawan terutama anggota KUD Karya Bhakti Ngancar yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

6. Teman-teman mahasiswa dan berbagai pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca jika terdapat kekurangan atau kesalahan, demi peningkatan kualitas penelitian di masa mendatang.

Semoga segala kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT, serta semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya. *Aamiin yaa robbal 'alamin.*

Kediri, 30 Oktober 2024



ANGGARIA AJENG KUSTANTI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14
E. Hipotesis Penelitian	16
F. Telaah Pustaka	16
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Kemudahan	22

1. Pengertian Kemudahan	22
2. Indikator Kemudahan	23
B. Kepercayaan.....	25
1. Pengertian Kepercayaan	25
2. Jenis-Jenis Kepercayaan	26
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	27
4. Indikator Kepercayaan	28
C. Loyalitas	29
1. Pengertian Loyalitas	29
2. Tahap - Tahap Loyaliyas	30
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	32
4. Indikator Loyalitas	33
D. Pengaruh Kemudahan dengan Loyalitas	34
E. Pengaruh Kepercayaan dengan Loyalitas.....	35
F. Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan dengan Loyalitas.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan penelitian	37
B. Definisi operasional variabel	37
C. Lokasi penelitian	37
D. Populasi dan sampel	40
E. Teknik pengumpulan data	42
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Analisis data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Deskripsi Responden.....	53
C. Hasil Analisi data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas.....	57
3. Analisis Deskriptif	61
4. Distribusi Frekuensi	63

5. Uji Asumsi Klasik.....	65
6. Uji Autokorelasi	68
7. Analisis Korelasi.....	70
8. Analisis Korelasi Berganda.....	71
9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
10. Uji F.....	73
11. Uji t.....	74
12. Koefisien Determinasi	76
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Kemudahan pada KUD Karya Bhakti	78
B. Kepercayaan di KUD Karya Bhakti.....	81
C. Loyalitas Anggota di KUD Karya Bhakti	84
D. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Anggota di KUD Karya Bhakti.....	88
E. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota di KUD Karya Bhakti.....	89
F. Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota di KUD Karya Bhakti.....	90
BAB VI PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
Daftar Pustaka	95
Lampiran	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Peternakan Sapi Terbesar Jawa Timur.	2
Tabel 1.2	Daftar Koperasi Susu di kabupaten Kediri.....	3
Tabel 1.3	Perbandingan KUD di Kabupaten Kediri	5
Tabel 1.4	Jumlah Anggota KUD Karya Bhakti	9
Tabel 1.5	Alasan Memilih Loyalitas Pada KUD Karya Bhakti	11
Tabel 3.1	Indikator penelitian variabel Kemudahan (X1).....	37
Tabel 3.2	Indikator Penelitian Variabel Kepercayaan (X2)	38
Tabel 3.3	Indikator Penelitian Variabel Loyalitas (Y).....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan (X1).....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan (X2).....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas (Y)	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibitas Instrumen Kemudahan Sebelum Uji coba ...	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Realibitas Instrumen Kemudahan Setelah Uji coba	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibitas Instrumen Kepercayaan Sebelum Uji coba ..	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibitas Instrumen Kepercayaan Setelah Uji coba	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Realibitas Instrumen Loyalitas Sebelum Uji Coba.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibitas Instrumen Loyalitas Setelah Uji Coba.....	60
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Kemudahan, Kepercayaan, dan Loyalitas	60
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan	62
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan.....	63
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.16	Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.17	Uji Auto korelasi	68
Tabel 4.18	Analisis Korelasi Pearson	70
Tabel 4.19	Analisis Korelasi berganda	71
Tabel 4.20	Regrensi Linier Berganda	72
Tabel 4.21	Uji F	73
Tabel 4.22	Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t).....	74
Tabel 4.23	Hasil Uji Determinasi	75
Tabel 5.1	Frekuensi Indikator Efisiensi Waktu	78
Tabel 5.2	Frekuensi Indikator Kemampuan Melakukan Transaksi	78
Tabel 5.3	Frekuensi Indikator Kemudahan Operasional.....	79
Tabel 5.4	Frekuensi Indikator Kemampuan	81

Tabel 5.5	Frekuensi Indikator Kebaikan Hati.....	81
Tabel 5.6	Frekuensi Indikator Integritas	82
Tabel 5.7	Frekuensi Indikator Pembelian Ulang	84
Tabel 5.8	Frekuensi Indikator Acuan Lain	84
Tabel 5.9	Frekuensi Indikator Produk Keseluruhan	85
Tabel 5.10	Frekuensi Indikator Kekebalan.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi KUD Karya Bhakti	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Skripsi
Lampiran 3	Data Penelitian Dan Hasil Analisis
Lampiran 4	Lembar Konsultasi
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 6	Dokumentasi Responden