

**PENGARUH RESPON PIHAK KOPERASI TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DAN *NEGATIVE WORD OF MOUTH INTENTION* PADA
KSP BHINA RAHARJA CABANG SUKOHARJO
(Studi Kasus pada Nasabah KSP Bhina Raharja)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

BAGUS SETIAWAN

B 100 100 266

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH RESPON PIHAK KOPERASI TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DAN *NEGATIVE WORD OF MOUTH INTENTION* PADA KSP BHINA RAHARJA CABANG SUKOHARJO (Studi Kasus pada Nasabah KSP Bhina Raharja)

Yang disusun oleh :

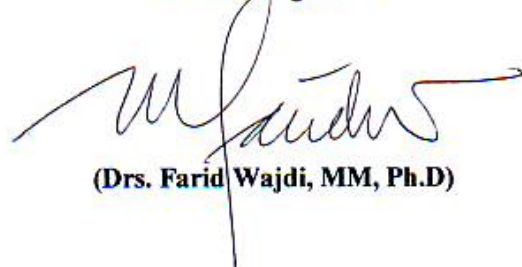
Bagus Setiawan

B 100 100 266

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Maret 2014


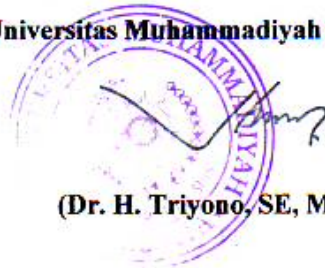
Pembimbing Utama



(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

(Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BAGUS SETIAWAN**

NIRM :

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH RESPON PIHAK KOPERASI**
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DAN
***NEGATIVE WORD OF MOUTH INTENTION* PADA**
KSP BHINA RAHARJA CABANG SUKOHARJO
(STUDI KASUS PADA NASABAH KSP BHINA
RAHARJA)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **Maret 2014**

Yang membuat pernyataan,



BAGUS SETIAWAN

MOTTO

*Sesungguhnya jika kita bisa sabar, itu karena Allah yang memberinya
“Dan bersabarlah, dan tidaklah ada kesabaranmu itu kecuali dari Allah.”
(QS. An-Nahl: 128)*

*Seseorang yang mencoba melakukan sesuatu dan gagal jauh lebih baik dibanding
seseorang yang tidak mencoba melakukan sesuatu dan sukses.*

-Llyod Jones-

*“Karena akal yang mengendalikan seorang diri adalah ketakutan yang mengikat,
dan perasaan yang tak diawasi adalah nyala api yang membakar pada kerusakan
dirinya... Jagalah pikiran dan perasaanmu seperti menjamu dua tamu dalam
rumah jiwamu. Jangan menghormati salah satu berlebihan karena akan
mengecewakan yang lainnya.”
(Kahlil Gibran)*

*Meskipun halangan dan rintangan selalu ada, anggaplah hal tersebut menjadi
sebuah tantangan untuk ditaklukkan demi suatu keberhasilan.*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- Ibu dan Bapakku tercinta , dengan cinta kasihmu, pengorbanan dan jerih payahmu dalam mendidik dan membesarkanku.
- Kakak-kakakku serta adikku yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi yang tiada henti-hentinya.
- Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing.
- Rekan-rekanku seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2010 semoga sukses selalu.
- Sahabat-sahabatku sekalian, terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya kepada Allah SWT atas kehadiratnya yang telah memberikan rahmat, dan dengan ridho-Mu akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH RESPON PIHAK KOPERASI TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DAN *NEGATIVE WORD OF MOUTH INTENTION* PADA KSP BHINA RAHARJA CABANG SUKOHARJO (Studi Kasus pada Nasabah KSP Bhina Raharja)”**.

Tersusunnya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih atas segala bentuk bantuan kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus S, SE., M. Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Wiyadi P.hd, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D, selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah, kakak-kakakku dan adikku tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Bapak Ali Muntaha, selaku pimpinan KSP Bhina Raharja Cabang Sukoharjo.
8. Karyawan KSP Bhina Raharja Cabang Sukoharjo, (Mbak Erna, Mbak Dwi, Mas Kholis, Mas Budi, Mas Haris, Mas Udin, dll), terima kasih telah menerima dan memperlakukan saya dengan baik saat magang disana.
9. Sahabatku Lilik Aprilianto, AMd, yang selalu memotivasi, mendengarkan keluh kesah dan membantu demi kelancaran penulis dalam menjalankan penelitian. Semoga sukses.
10. Saudaraku Wutuh Setyadarma, SE., terima kasih telah meluangkan waktunya guna membantu memberikan pengarahan, penjelasan dalam penulisan skripsi ini.
11. Sahabat – sahabatku, (Abdul Hamid, Miftahul Fallah, Gejora Inaya, Mas Dwi, Nugroho, Catur, Mas Mega, Hisbullah Rizki, Muhammad Zainudin,) terimakasih karena telah memberi warna dalam mengarungi kehidupan selama ini. Semoga persahabatan ini terjalin selamanya. Salam lestari.!
12. Teman-teman kelas angkatan 2010 (Sri Lestari, Vina, Damayanti, Resti, Aulia Uswatun Khasanah, Yori, Louis Mahendra, Heri Prasetyo, Dede

Aang, Aris Dyan, Nur Amalina, Tri Yuliyanto, Lutfi, Beni dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu).

13. Pak Min, terimakasih atas kesediaannya untuk bersedia dibuat repot oleh penulis selama menempuh studi.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri. Sehingga diharapkan skripsi ini dapat lebih berguna dan membantu bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2014

Penulis

Bagus Setiawan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Koperasi.....	7
B. Pengertian Jasa	9
C. Pengertian Kepuasan.....	11
D. Komplain.....	14

E. Repurchase Intention.....	15
F. Word of Mouth	16
G. Penelitian Terdahulu	17
H. Kerangka Pemikiran	19
I. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	26
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	27
C. Sumber Data	29
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Perusahaan.....	46
B. Visi, Misi, dan Strategi Pengembangan	47
C. Analisis Deskriptif.....	48
D. Uji Validitas dan Reabilitas	36
E. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian	90
C. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel IV.2 Umur Responden.....	50
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel IV.4 Pendapatan/Gaji Responden.....	52
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Apology	53
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Promptness	53
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Explanation	54
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Attentiveness	55
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Redress	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Complainant Satisfaction	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Repurchase Intention.....	56
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Negative Word of Mouth	57
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi Berganda Tahap 1.....	59
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Berganda Tahap 2.....	62
Tabel IV.16 Hasil Uji Regresi Berganda Tahap 3.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	19

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Analisis Deskriptif Responden
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Uji Regresi
6. Tabulasi Responden

ABSTRAKSI

PENGARUH RESPON PIHAK KOPERASI TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DAN *NEGATIVE WORD OF MOUTH INTENTION* PADA KSP BHINA RAHARJA CABANG SUKOHARJO (Studi Kasus pada Nasabah KSP Bhina Raharja)

Bagus Setiawan
B 100 100 266

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh respon perusahaan yang berupa *apology* (permintaan maaf), *promptness* (kecepatan waktu), *explanation* (pemberian penjelasan), *attentiveness* (pemberian perhatian) dan *redress* (pemberian ganti rugi) terhadap *repurchase intention* (niat pembelian ulang) dan *negative word of mouth* (pemberitaan lisan negatif).

Penelitian ini dilakukan pada KSP Bhina Raharja Cabang Sukoharjo yang beralamatkan di DK. Sengon RT 1 Rw 1 Begajah Sukoharjo. Dengan nasabah yang bukan hanya dari anggota di koperasi itu saja tetapi juga dari masyarakat umum. Sedangkan untuk jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang nasabah yang setidaknya sudah pernah menggunakan jasa/ meminjam dana yang disediakan KSP Bhina Raharja. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil pengujian pada tahap 1 dapat disimpulkan bahwa variabel *attentiveness* (pemberian perhatian) dan *redress* (pemberian ganti rugi) berpengaruh signifikan terhadap *complainant satisfaction*, sedangkan variabel *apology* (permintaan maaf), *promptness* (kecepatan waktu), *explanation* (pemberian penjelasan) tidak berpengaruh signifikan pada *complainant satisfaction*. Pada tahap 2 *complaint satisfaction* (kepuasan pengadu) berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* (niat pembelian ulang). Pada tahap 3 *complaint satisfaction* (kepuasan pengadu) berpengaruh signifikan terhadap *negative word of mouth intention* (pemberitaan lisan negatif), dan *repurchase intention* (niat pembelian ulang) berpengaruh signifikan terhadap *negative word of mouth* (pemberitaan lisan negatif). Pada uji F tahap 1,2, dan 3 menunjukkan bahwa setiap variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan, diketahui dimana hasil nilai signifikan F lebih kecil dari pada *level of signifikan* (α). Hasil koefisien determinasi (R^2) tahap 1 sebesar 55,5%. Pada tahap 2 sebesar 27,6%, dan pada tahap 3 sebesar 16,3%.

Kata kunci : Respon Koperasi, Repurchase Intention, Negative Word of Mouth