

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA, KUALITAS  
PELAYANAN DAN, PRESEPSI ANGGOTA CREDIT UNION  
TERHADAP KUALITAS PRODUK SIMPAN PINJAM DI  
CU GERBANG KASIH ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen**



**Oleh**

**YOHANA MARIANE BOZU ROWAGOA**  
**NIM. 2015410548**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : YOHANA MARIANE BOZU ROWAGOA**  
**Nim : 2015410548**  
**Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA, KUALITAS PELAYANAN DAN, PRESEPSI ANGGOTA CREDIT UNION TERHADAP KUALITAS PRODUK SIMPAN PINJAM DI CU GERBANG KASIH ENDE**

Ende, 23 Oktober 2020

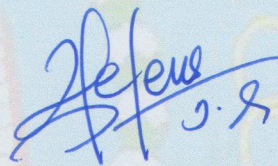
Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

**Pembimbing, I**

**Pembimbing, II**



**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN: 0825077101**



**Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**  
**NIDN: 0831108301**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



  
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN: 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

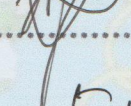
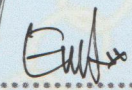
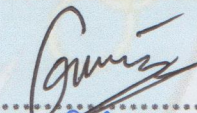
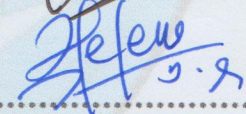
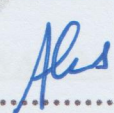
Hari : Jumat

Tanggal : 23 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Iriano Dewi Soleiman, SE., M.Sc  
NIDN.08 2603 7001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

### Tim Penguji:

- |    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u><br>NIDN. 08 2609 7401    | 1. |  |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u><br>NIDN. 08 1410 9101               | 2. |  |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u><br>NIDN. 08 2706 7101                | 3. |  |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM</u><br>NIDN. 08 3110 8301 | 4. |  |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u><br>NIDN. 08 2507 7101              | 5. |  |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA, KUALITAS PELAYANAN DAN, PRESEPSI ANGGOTA CREDIT UNION TERHADAP KUALITAS PRODUK SIMPAN PINJAM DI CU GERBANG KASIH ENDE”** Dan telah diuji pada tanggal, 23 Oktober 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 23 Oktober 2020  
Yang Memberi Pernyataan

**YOHANA MARIANE BOZU ROWAGOA**  
**NIM. 2015410548**

# **Motto**

**‘Hapuslah keringat kedua orang tua  
dengan saputangan keberhasilanMu’**

**By**

**( Yane Bozu Rowagoa )**

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai bentuk rasa syukur dan terima kasih atas semua dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hans Rowagoa dan Mama Maria Getrudis Ngene, kakak Rian Rowagoa, Malcos Mariano Rowagoa, Adik Valeria Rowagoa, Adik Aris Rowagoa, dan semua keluarga yang telah mendukung dengan caranya masing-masing sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik secara moril maupun spiritual .
3. Bapak Lambertus Langga dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea selaku dosen pembimbing, yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Rafael Oktavianus Byre dan bapak/ibu dosen yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan skripsi dan menempuh pendidikan di Universitas Flores.
5. Sahabat tersayang Elisabeth Dhuge, Klementina Eno Lelo, Ida Rini, Wiwin Molan yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen Universitas Flores angkatan 2015 yang selalu bersama memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak baik siapa saja yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung memberikan masukan kepada penulis.
8. Almamater tercinta Universitas Flores dan khususnya pada program studi Manajemen.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat karunianya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan, Dan Presepsi Anggota Credit Union terhadap Kualitas Produk Simpan Pinjam Di C.U Gerbang Kasih Ende.**”

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.

Terlaksananya penelitian dan terselesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta masukan dari berbagai pihak, sehingga sepantasnya penulis menghaturkan limpah terima kasih kepada :

1. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua Staf Dosen dan seluruh karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Bapak Lambertus Langga,SE,M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea,S.S,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Pimpinan dan Staf Karyawan Koperasi Credit Union Gerbang kasih Ende, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.



6. Bapak dan Mama, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan–rekanseperjuangan angkatan 2015 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Flores.
8. Para responden yang telah bersedia memberikan data–data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka, demi penyempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memenuhi tujuan dan bermanfaat bagi pembaca.

**Ende, Agustus 2020**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Teori Koperasi .....	8
2.2 Kepuasan Anggota .....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Anggota .....	11
2.2.2 Jenis-Jenis Kepuasan Anggota.....	13

2.2.3 Fungsi Kepuasan Anggota .....	13
2.2.4 Indikator Kepuasan Anggota.....	14
2.3 Persepsi Anggota.....	15
2.3.1 Pengertian Persepsi Anggota.....	15
2.3.2 Jenis-Jenis Persepsi Anggota .....	16
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Anggota .....	17
2.3.4 Indikator-Indikator Persepsi Anggota .....	19
2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.2 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.5 Kualitas Produk Simpan Pinjam .....	24
2.5.1 Pengertian Kualitas Produk Simpan Pinjam .....	24
2.5.2 Jenis-Jenis Produk Simpan Pinjam .....	24
2.5.3 Indikator Produk Simpan Pinjam.....	27
2.6 Penelitian Terdahulu .....	28
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
2.8 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis-Jenis Penelitian .....	31
3.2 Populasi Dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel.....	32

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Operasional Variabel.....	34
3.5 Teknik Analisa Data.....	36
3.5.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.5.2 Jenis Dan Sumber Data .....	36
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.4 Uji Validitas .....	37
3.5.5 Uji Reliabilitas .....	38
3.5.6 Analisis Gap Dimensi Servqual .....	38
3.5.7 Uji Segnifikansi Simultan .....	39
3.5.8 Analisis Costumer Satisfaction Index Dengan Menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Koperasi Credit Union Gerbang Kasih Ende .....	42
4.1.1 Sejarah Koperasi Credit Union Gerbang Kasih Ende .....	42
4.1.2 Visi Dan Misi Credit Union Gerbang Kasih Ende.....	43
4.1.3 Deskripsi Responden.....	44
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	45
4.2.1 Uji Validitas .....	47
4.2.2 Uji Reabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.2.3.1 Uji Linearitas.....	49
4.2.3.2 Uji Neteroskedastisitas.....	50

4.2.3.3 Uji Normalitas .....	50
4.2.3.4 Uji Autokorelasi .....	51
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.3 Uji Hipotesis.....	54
4.3.1 Kofisien Determinasi .....	54
4.3.2 Uji T .....	55
4.4 Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Produk Simpan Pinjam di Credit Union Gerbang Kasih Ende.....	57
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Produk Simpan Pinjam di Credit Union Gerbang Kasih Ende .....	58
4.4.3 Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Produk Simpan Pinjam di Credit Union Gerbang Kasih Ende .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	60

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Lenearitas .....	49
Tabel 4.6 Uji Heterokedastisitas .....	50
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji R Square Kepuasan Anggota.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji R Square Kualitas Layanan .....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji R Square Persepsi .....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan Parsial.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	30

## ABSTRAK

**YOHANA MARIANE BOZU ROWAGOA, 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan Dan Presepsi Anggota Credit Union Terhadap Kualitas Produk Simpan Pinjam Di C.U Gerbang Kasih Ende.* Pembimbing I : Lambertus Langga, SE., M.Sc. Dan Pembimbing II : Maria Helena Carolinda DuaMea, S.S., MM. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Ende**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kepuasan anggota, kualitas pelayanan, dan persepsi anggota credit union berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk simpan pinjam di C.U Gerbang Kasih Ende., serta mengetahui bagaimana tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, dan persepsi anggota credit union terhadap kualitas produk simpan pinjam di Koperasi C.U Gerbang Kasih Ende. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini lebih dititikberatkan pada penelitian deskripsi kualitatif dan untuk menganalisisnya sedikit menggunakan penelitian kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi C.U Gerbang kasih yang aktif berjumlah 30 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan , pelayanan , dan persepsi anggota berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk simpan pinjam di C.U Gerbang Kasih Ende .Yang ditunjukan dengan tingkat signifikan  $5,178 > 2,042$  nilai signifikan 0,000, terdapat pengaruh yang positif kepuasan anggota terhadap produk simpan pinjam di C.U Gerbang Kasih Ende, tingkat signifikan  $2,247 > 0,042$  nilai signifikan 0,000; terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap produk simpan pinjam di C.U Gerbang Kasih Ende, dan tingkat signifikan  $2,310 > 2,042$  dan signifikan 0,000 terdapat pengaruh yang positif persepsi anggota terhadap kualitas produk simpan pinjam di C.U Gerbang Kasih Ende.

Disarankan kepada Koperasi C.U Gerbang Kasih Ende memperhatikan manajemen perkoperasian, kualitas pelayanan, dan meningkatkan kualitas produk simpan pinjam semaksimal mungkin agar mendapat tanggapan yang positif dari anggota credit union dan juga semakin banyak yang bersedia menjadi anggota C.U Gerbang Kasih Ende.

***Kata Kunci : kepuasan anggota, kualitas pelayanan, presepsi anggota, dan kualitas produk simpan pinjam.***