

**PENGARUH KUALITAAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KOPERASI KREDIT BOAWAE  
KABUPATEN NAGEKEO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**OLEH**

**OKTAVIANUS LEME SEKE  
NIM: 2016441021**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

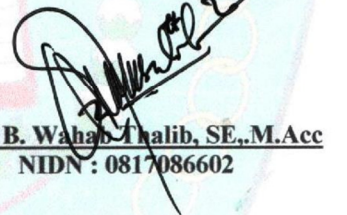
**Nama : OKTAVIANUS LEME SEKE**  
**NIM : 2016441021**  
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI KREDIT**  
**BOAWAE KABUPATEN NAGEKEO.**

Ende, 13 Januari 2022

**Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji**  
**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Flores**

**Pembimbing I**

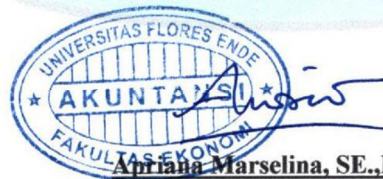
**Pembimbing II**



**Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc**  
**NIDN : 0806057203**

**Sabra B. Wahab Thalib, SE.,M.Acc**  
**NIDN : 0817086602**

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



**Apriana Marselina, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0801048202**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Januari 2022

<b>Mengesahkan</b>	<b>Mengetahui</b>
<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>	<b>Ketua Program Studi Akuntansi</b>
 <b><u>Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc.</u></b> NIDN : 0826037001	 <b><u>Apriana Marselina, SE.,M.Sc</u></b> NIDN. 0801048202

Ketua : **Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc** (.....)  
NIDN : 0826037001

Sekretaris : **Sesilianus Kapa, SE.,M.M** (.....)  
NIDN : 0816046701

Anggota : **Apriana Marselina, SE.,M.Sc** (.....)  
NIDN. 0801048202

Anggota : **Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc** (.....)  
NIDN : 0806057203

Anggota : **Sabra B. Wahab Thalib, SE.,M.Acc** (.....)  
NIDN : 0817086602



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI, PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “ **Pengaruh Kualitaas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Kredit Boawae Kabupaten Nagekeo**”. Dan diujikan pada tanggal 13 Januari 2022, 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 rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja mau pun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

**Ende, 13 Januari 2022**  
**Yang Memberi Pernyataan**



**Oktavianus Leme Seke**  
**NIM: 2016441021**

## **MOTTO**

***“Lakukan Apapun Dengan Tepat, Bukan Hanya Cepat.  
Keberhasilan Tidak Bisa Dihalangi Jika Yang Kamu Lakukan  
Telah Tepat ”***

***“VIAN***

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk:

- 1 Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti selama hidup ini.
- 2 Kedua orang tua tercinta Bapak Viktor Seke dan Mama Bergita Mbupu yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada dibangku pendidikan dan yang selalu setia menanti keberhasilanku.
- 3 Keluargaku tercinta Adik Ipin Seke dan Greis Uwa serta keluarga besar SBC yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4 Pramisti Adriana Tanena atas perhatian dan waktu yang selama ini diluangkan untuk memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam pembuatan skripsi.
- 5 Sahabat-sahabat dekatku Kaka Baim Ramadan, Kaka Wawan, Kaka Bian, Kaka Rawan, Yandi, Jhanol, Ardus, Enol, Aldo, Alvian, Arsen, Aster, Tian, Piter, Damian.
- 6 Dosen pembimbing I dan pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian.
- 7 Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2016 yang senantiasa mendukung.
- 8 Almamaterku Tercinta Universitas Flores.
- 9 Agama, Nusa dan Bangsa.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Kredit Boawae Kabupaten Nagekeo”** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Simo Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Para Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Apriana Marselina, SE.,M.Sc Selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Yulita Londa, SE.,M.Si.Akt Selaku Dosen Wali
5. Ibu Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc sebagai Pembimbing I, dan Ibu Sabra B. Wahab Thalib, SE.,M.Acc sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini.
6. Para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatiannya selama peneliti menempuh proses perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta, keluarga dan semua saudara–saudara yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun materi kepada peneliti

8. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi yang telah turut memberikan perhatian dan motivasi kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

9. Para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

Peneliti sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapat atensi dan pembenahan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Desember 2021

Penulis



## ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Kredit Boawae Kabupaten Nagekeo  
Oktavianus Leme Seke\_2021  
Email : [kakacester97@gmail.com](mailto:kakacester97@gmail.com)  
No. Hp. 081338045392**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Kredit Boawae, Kabupaten Nagekeo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi kredit Boawae. Berdasarkan metode *sloving* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *acidental sampling*, penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *IBM SPSS Statistic ver 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Kredit Boawae, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel Bukti Fisik sebesar 0,180 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,038 > 1,986$ ) dan tingkat signifikan  $0,044 < 0,05$ . (2) Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Kredit Boawae, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel Daya Tanggap sebesar 0,491 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,686 > 1,986$ ) dan tingkat signifikan  $0,009 < 0,05$ . (3) Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Kredit Boawae, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel Kehandalan sebesar 0,525 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,658 > 1,986$ ) dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . (4) Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Kredit Boawae, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel Jaminan sebesar 0,341 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,654 > 1,986$ ) dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . (5) Perhatian berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Kredit Boawae, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel Perhatian sebesar 0,394 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,161 > 1,986$ ) dan tingkat signifikan  $0,002 < 0,05$ .

Secara simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Koperasi Kredit Boawae sebesar 40,9%. Sedangkan sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

### **The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Boawae Credit Cooperative, Nagekeo Regency Octavian Leme Seke\_2021**

**Email : kakacester97@gmail.com**

**No. Mobile phone. 081338045392**

The purpose of this study was to determine the effect of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and attention on customer satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, Nagekeo Regency. The population in this study were all members of the Boawae credit cooperative. Based on the sloving method and the sampling using the accidental sampling technique, this study used a sample of 100 respondents. This study uses primary data, namely questionnaires. Data were analyzed using multiple regression analysis which processing through IBM SPSS Statistics ver 25.

The results of this study indicate that: (1) Physical Evidence has an effect on Customer Satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the Physical Evidence variable is 0.180 with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,038 > 1,986$ ) and a significant level of  $0.044 < 0,05$ . (2) Responsiveness has an effect on Customer Satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the Responsiveness variable is 0.491 with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,686 > 1.986$ ) and a significant level of  $0.009 < 0.05$ . (3) Reliability has an effect on Customer Satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, this is evidenced by the test results which show the reliability variable coefficient value of 0.525 with  $t_{count} > t_{table}$  ( $5.658 > 1.986$ ) and a significant level of  $0.000 < 0.05$ . (4) Guarantee has an effect on Customer Satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the Guarantee variable is 0.341 with  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.654 > 1.986$ ) and a significant level of  $0.000 < 0.05$ . (5) Attention has an effect on Customer Satisfaction at the Boawae Credit Cooperative, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the Attention variable is 0.394 with  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.161 > 1.986$ ) and a significant level of  $0.002 < 0.05$ .

Simultaneously, the variables of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and attention have an effect on customer satisfaction of the Boawae Credit Cooperative by 40.9%. While the remaining 59.1% is influenced by other variables that are not explained in this study.

**Keywords: Physical Evidence, Responsiveness, Reliability, Guarantee, Attention, Customer Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pengertian Koperasi .....	9
2.2 Pengertian Kualitas .....	10
2.3 Tinjau tentang Kualitas Pelayanan .....	14

2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	15
2.4	Tinjau tentang Kepuasan .....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan .....	17
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	20
2.4.3	Kepuasan sebagai Salah Satu Kebutuhan Konsumen .....	21
2.4.4	Evaluasi Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.5	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	24
2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
2.6	Penelitian Terdahulu .....	26
2.7	Kerangka Pemikiran .....	30
2.8	Hipotesis .....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Lokasi Penelitian .....	34
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.4	Populasi dan Sampel .....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	40
3.5.1	Jenis Data .....	40
3.5.2	Sumber Data .....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.8	Statistik Deskriptif .....	43

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.9 Analisis Regresi Berganda .....	46
3.10 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat KSP Boawae .....	49
4.1.2 Visi dan Misi Koperasi Kredit Boawae .....	51
4.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Boawae .....	52
4.2 Deskripsi Data .....	59
4.2.1 Deskripsi Responden .....	59
4.3 Statistik Deskriptif .....	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.4.1 Uji Kualitas Data .....	62
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.4.3 Analisis Regresi Berganda .....	67
4.4.4 Uji Hipotesis .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1 Simpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Koesioner .....	59
Tabel 4.2 Deskripsi Responden .....	60
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	61
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	63
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.8 Uji Glejser .....	67
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.10 Uji Statistik t .....	68
Tabel 4.11 Uji Statistik F .....	72
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52