

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI
KREDIT ABDI MANGGARAI TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH

ROSWITA VINORIA MIMIK
NIM : 2017410633

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ROSWITA VINORIA MIMIK

NIM : 2017410633

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN NILAI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI KREDIT ABDI
MANGGARAI TIMUR**

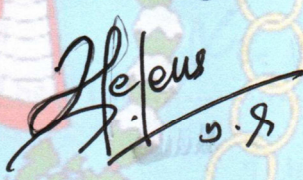
Ende, Februari 2022

Akan Diujikan di Depan Dewa Penguji Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN : 0827067101


Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM
NIDN : 0831108301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



LEMBAR PENGESAHAN

Telah di terima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumad

Tanggal : 04 Februari 2022

Mengetahu
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|---|--------|
| 01 | : | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0826097401 | 1..... |
| 02 | : | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2..... |
| 03 | : | <u>Santy Permata Sari, SAB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 3..... |
| 04 | : | <u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4..... |
| 05 | : | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 0827067101 | 5..... |



*"Kemakmuran, Kesejahteraan, dan Ketabahan Dalam
Menghadapi Masa Depan: Namun Tidak"*

UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur".

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 04 Februari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa 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, 04 Februari 2022

Yang membuat Pernyataan



Roswita Vinoria Mimik
2017410633

MOTTO

**“Kesuksesanku, Buah Dari Kesabaran Dan Ketabahanku Dalam
Menghadapi Masalah, Rintangan Dan Hambatan. Namun Tidak
Menghalangi Langkahku untuk Meraihnya”**

(ROSWITA VINORIA MIMIK)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada:

1. Dia yang Maha Kuasa
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “Bapak Yulius Turut Dan Mama Margareta Sim Sahrída” yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta dan penuh pengorbanan yang tulus serta jerih payah dalam membiayai saya selama dibangku pendidikan.
3. Yang tersayang adik-adikku “Anjelina Avanti Sumantri, Filemon Hendriyanto Dan Efrayensius Aspri” yang selalu mendukung dengan berbagai cara dan juga menanti keberhasilanku.
4. Yang tercinta Bapak Stanislaus Tarung Dan Mama Fatmawati Serta Keluarga yang telah merubah cara berpikir serta selalu mensupport dalam segala aktivitasku
5. Ibu Manajer Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur beserta pegawai koperasi yang telah membantu dan memberikan data sehingga penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Gabriel Tanusi,SE.,M.Si selaku pembimbing I Dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea,S.S.,MM selaku pembimbing II yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
7. Sahabat tercinta Sara, Vhio, Biken, dan Sinta yang selalu mensupport dan mendukung kepada penulis.
8. Teman – teman angkatan 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini mengangkat judul “pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai anggota terhadap kepuasan pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur”.

Tulisan ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi, diperlukannya bimbingan moril, pemberian dukungan serta masukan dan saran, supaya penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis dalam merealisasikan penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Rektor Universitas Flores
2. Dekan, Para Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen, Staf Dosen, Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Gabriel Tanusi, SE., M.Si selaku pembimbing I Dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM selaku pembimbing II yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
4. Semua pihak dan para penjasa yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah membantu, memotivasi, dan memperlancar seluruh proses pendidikan selama berada di Universitas Flores.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tulisan ini belum mempunyai kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Ende, Februari 2022

Penulis

ABSTRAK

Roswita Vinoria Mimik, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur. Skripsi. Ende. Pembimbing I Gabriel Tanusi.,SE,M,Si Pembimbing II Maria Helena C. Dua Mea,SS.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2021

Tujuan penelitian in: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh nilai anggota terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur. Pengukuran sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 98 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Hasil uji statistik pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur (Y) sebesar $1,196 < 1,985$ dan nilai signifikansi $0,235 > 0,05$ dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Uji statistik pengaruh variabel kepercayaan (X2) terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur (Y) sebesar $4,756 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dan uji statistik pengaruh variabel nilai anggota (X3) terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur (Y) sebesar $1,652 < 1,985$ dan nilai signifikansi $0,102 > 0,05$ tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, nilai anggota dan kepuasan anggota koperasi.

ABSTRACT

Roswita Vinoria Mimik, The Effect of Service Quality, Trust and Member Values on Satisfaction in the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative. Essay. Ende. Supervisor I Gabriel Tanusi.,SE,M, Supervisor II Maria Helena C. Dua Mea,SS.,MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University. 2021

The aims of this study are: 1) To determine and analyze the effect of service quality on member satisfaction at the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative. 2) To find out and analyze the effect of trust on member satisfaction in the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative. 3) To find out and analyze the effect of member values on member satisfaction at the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative. The sample measurement used the slovin formula so that 98 respondents were obtained. Data collection techniques were carried out by means of: observation, questionnaires, and documentation.

The results of the statistical test of the effect of the service quality variable (X1) on the satisfaction of members of the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative (Y) of $1.196 < 1.985$ and a significance value of $0.235 > 0.05$ was declared to have no effect on member satisfaction. The statistical test of the influence of the trust variable (X2) on the satisfaction of the members of the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative (Y) of $4.756 > 1.985$ and a significance value of $0.000 < 0.05$ affecting member satisfaction. And the statistical test of the effect of the variable value of members (X3) on the satisfaction of members of the Abdi Manggarai Timur Credit Cooperative (Y) of $1.652 < 1.985$ and a significance value of $0.102 > 0.05$ no effect on member satisfaction.

Keywords: *service quality, trust, member value and member satisfaction of cooperatives.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.	i
LEMBAR PERSETUJUAN.	ii
LEMBAR PENGESAHAN.	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.	iv
MOTTO.	v
PERSEMBAHAN.	vi
KATA PENGANTAR.	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.	xi
DAFTAR TABEL.	vii
DAFTAR GAMBAR.	xiii
BAB I PENDAHULUAN.	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Rumusan Masalah.	8
1.3 Tujuan Penelitian.	9
1.4 Manfaat Penelitian.	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.	9
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Koperasi.....	10
2.1.1.1 Pengertian Koperasi.....	10

2.1.1.2 Fungsi Dan Manfaat Koperasi.....	11
2.1.1.3 Prinsip Koperasi.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Kepercayaan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.1.3.1 Indikator Kepercayaan.....	17
2.1.4 Nilai Anggota.....	18
2.1.4.1 Pengertian Nilai Anggota.....	18
2.1.4.2 Indikator Nilai Anggota.....	19
2.1.5 Kepuasan.....	21
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.1.5.2 Indikator Kepuasan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1 hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.....	24
2.3.2 hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota.....	25
2.3.3 hubungan antara nilai anggota terhadap kepuasan anggota.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	29

3.3 Populasi Dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Observasi.....	32
3.5.2 Kuesioner.....	32
3.5.3 Dokumentasi.....	32
3.6 Defenisi Operasional.....	33
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.8 Uji Instrument Penelitian.....	35
3.8.1 Uji Validitas.....	35
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	36
3.9.1. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9.1.1 Uji Normalitas.....	36
3.9.1.2. Uji Multokolineritas.....	36
3.9.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.3.1 Uji T.....	38
3.9.3.2 Koefesien Determinasi (R^2).....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.	39
4.1 Gambaran Umum Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur.....	39
4.1.1 Gambaran Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur.	39
4.1.2 Visi misi Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur.	39
4.2 Deskripsi Data Responden.	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	41
4.2.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	43
4.3 Uji Instrumen Penelitian.	44
4.3.1 Uji Validitas.	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Teknik Analisis Data.....	49
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.1.2 Uji Multikolineritas.....	50
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.6 Pengujian Hipotesis.	53
4.6.1 Uji – T.	54
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.7 Pembahasan.....	57
4.7.1 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.	57

4.7.2	Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan.....	58
4.7.3	Pengaruh nilai anggota terhadap kepuasan.....	59
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63-64
LAMPIRAN.		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perekembangan Koperasi Kredit Abdi Manggarai Timur.	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	24
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.	34
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.	34
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	40
Tabel 4.2 Karakterisrik Responden Berdasarkan Umur.	41
Tabel 4.3 Karakterisrik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	42
Tabel 4.4 Karakterisrik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	43
Tabel 4.5 Hasil Olah Data Uji Validitas.	45
Tabel 4.6 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas.	47
Tabel 4.7 Hasil Olah Data Uji normalitas.	49
Tabel 4.8 Hasil Olah Data Uji Multikolinearitas.	50
Tabel 4.9 Hasil Olah Data Uji Heteroskedastisitas.	51
Tabel 4.10 Hasil Olah Data Uji Analisis Linear Berganda.	52
Tabel 4.11 Hasil Olah Data Uji Statistik T.	54
Tabel 4.12 Hasil Olah Data Uji Koefisien Determinasi (R^2).	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	44