

**PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KINERJA
MANAJEMEN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI
KREDIT SANGOSAY CABANG BORONG**

SKRIPSI

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



OLEH

**ASNI MULIATY
2018410628**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ASNI MULIATY
Nim : 2018410628
**Judul : PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
 KINERJA MANAJEMEN TERHADAP PARTISIPASI
 ANGGOTA PADA KOPERASI KREDIT SANGOSAY
 CABANG BORONG**

Ende, 02 Februari 2023

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
 Program Studi Manajemen
 Fakultas Ekonomi**


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

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 : Kamis

Tanggal : 02 Februari 2023

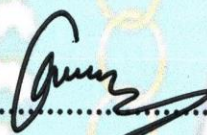
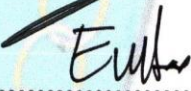



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany 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>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 1.
 |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 2.
 |
| 03 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 3.
 |
| 04 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 4.
 |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2609 7401 | 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 : **“pengaruh motivasi, kualitas pelayanan, dan kinerja manajemen terhadap partisipasi anggota pada koperasi kredit sangosay cabang borong”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 02 Februari 2023 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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, 02 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Asni Muliaty
2018410628

MOTTO

Orang Hebat Tidak Dihasilkan dari Kemudahan,
mereka dibentuk dari kesulitan, tantangan,
dan Air mata

(ASNI)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dorongan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia dengan tulus kupersembahkan kepada:

1. Dia sumber segalanya
2. Yang tercinta bapak Lorensius Hantas (alm) dan ibu Dalviana Jenita yang telah melahirkan dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan yang tulus
3. Yang tercinta Kaka Hironimus Siusanto dan kaka Ivonsastri Vilona yang penuh tanggung jawab membiayai dan memberikan dukungan dan pengorbanan tanpa pamrih selama dibangku pendidikan.
4. Yang tercinta kaka Ritalia Merdolin, kaka Silana Rendeng, Kaka Antonius Tamur ,dan Kaka Lodi yang telah memberi dukungan, pengertian, dan motivasi untuk menyelesaikan kuliah ini.
5. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik
6. Keponakanku tersayang Jino, Darni, Priska,Lona,Kelfin,Kikan, yang menanti keberhasilanku
7. Adik-adikku tersayang (Melin,Vivi,Yolin,Rolin,Cian,Mevin, kurnia,Yolan) yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuanganku (Heli,Osin,Atik,Olin,Kaka Ninik) yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh keluarga besarku yang telah menanti keberhasilanku
10. Almamater tercinta universitas flores
11. Agama bangsa dan negara

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan penyertaannya, memberi kekuatan hati, petunjuk dan kekuatan iman sehingga telah terselesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Manajemen Terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong”

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Dr. Rafael O.Byre, SE, M.Sc selaku pembimbing I dan Lambertus Langga S.,M.Sc selaku pembimbing II yang telah rela mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dari melakukan penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses perkuliahan di universitas Flores.

Yang terhormat

1. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen beserta para dosen yang telah banyak melayani penulis dalam bentuk administrasi maupun dalam pelayanan akademik lainnya
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, maka dari lubuk hati penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini.

Ende, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Asni Muliaty.Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Manajemen, Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong., Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing 2 : Lambertus Langga, SE.,M.Sc

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong (3) untuk mengetahui pengaruh kinerja manajemen terhadap partisipasi anggota pada Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong (4) untuk mengetahui pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan kinerja manajemen secara simultan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang anggota Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh signifikan dari motivasi terhadap partisipasi anggota Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong dengan nilai beta (β) sebesar 0,658 (2) ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong dengan nilai beta (β) sebesar 0,575 (3) ada pengaruh signifikan dari kinerja manajemen terhadap partisipasi anggota Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong dengan nilai beta (β) sebesar 0,675 (4) ada pengaruh signifikan dari motivasi, kualitas pelayanan dan kinerja manajemen secara simultan terhadap partisipasi anggota Koperasi kredit Sangosay Cabang Borong dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,522.

Kata kunci:*Motivasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Manajemen, Partisipasi Anggota*

ABSTRACT

Asni Muliaty. Faculty of Economics, Undergraduate Program. The Effect of Motivation, Service Quality, and Management Performance on Member Participation in the Sangosay Credit Cooperative, Borong Branch. Supervisor I: Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Advisor 2: Lambertus Langga, SE., M.Sc

This study aims (1) to determine the effect of motivation on member participation in the Sangosay Credit Cooperative, Borong Branch (2) to determine the effect of service quality on members of the Sangosay Credit Cooperative, Borong Branch (3) to determine the effect of management performance on members of the Sangosay Credit Cooperative, Borong Branch. Borong (4) to determine the effect of motivation, service quality and management performance simultaneously on member participation in the Borong Branch of the Sangosay Credit Cooperative. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were 99 members of the Borong Branch of the Sangosay Credit Cooperative. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the research hypothesis.

The results of this study indicate that, (1) there is a significant effect of motivation on the participation of members of the Borong Branch of the Sangosay Credit Cooperative with a beta (β) value of 0.658 (2) there is a significant effect of service quality on members of the Borong Branch of the Sangosay Credit Cooperative with a beta value (β) of 0.575 (3) there is a significant effect of management performance on members of the Borong Branch of the Sangosay Credit Cooperative with a beta (β) of 0.675 (4) there is a significant effect of motivation, service quality and management performance simultaneously on members of the Sangosay Credit Cooperative Borong branch with an Adjusted R Square value of 0.522.

Keywords: Motivation, Service Quality, Management Performance, Member Participation

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PEGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Koperasi	10
2.1.2 Motivasi	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17

2.1.4 Kinerja Manajemen	19
2.1.5 Partisipasi Anggota	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Hipotesis Peratama pengaruh motivasi terhadap partisipasi anggota	25
2.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi Anggota	26
2.3.3 Pengaruh kinerja Manajemen terhadap partisipasi anggota	26
2.3.4 Pengaruh motivasi, kualitas pelayanan,dan kinerja manajemen terhadap partisipasi anggota	27
2.4 Kerangka pemikiran	28
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	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data	30
3.4.1 Jenis data	30
3.4.2 Sumber data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Instrumen penelitian	32
3.7 Defenisi operasional dan skala pengukuran variabel	32
3.8 Pengukuran instrumen penelitian	33
3.8.1 Uji validitas	33

3.8.2 Uji reliabilitas	34
3.9 Teknik analisis data	35
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	35
3.9.2 Analisis persamaan regresi berganda	36
3.10 Uji hipotesis	36
3.10.1 Uji t (t-Test)	37
3.10.2 Uji F (F-Test)	37
3.11 Uji koefisien determinasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi Kredit Sangosay	38
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Struktur kepegawaian Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	41
4.1.4 Deskripsi Responden	42
4.2 Uji Instrument Penelitian	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3 Uji Hipotesis	50
4.3.1 Hipotesis Pertama	50
4.3.2 Hipotesis Kedua	52
4.3.3 Hipotesis Ketiga	53
4.3.4 Hipotesis Keempat	55

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.4.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	58
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	60
4.4.3 Pengaruh Kinerja Manajemen Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	61
4.4.4 Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Manajemen Secara Simultan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Berikut ini tabel ketidakhadiran anggota RAT Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong Tahun 2019-2021	4
Tabel 1.2 Data perkembagan Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	5
Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala pengukuran	32
Tabel 3.2 Defenisis operasional variabel	32
Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia	43
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan	44
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	45
Tabel 4.5. Uji Normalitas Data	48
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.7 Uji Heteroskedasitas	49
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Motivasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong.	50
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Motivasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	51
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong.....	52
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	53
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Kinerja Manajemen Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong.	54

Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kinerja Manajemen Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	55
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Manajemen Secara Simultan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji F Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Manajemen Secara Simultan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	57
Tabel 4.16. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Manajemen Secara Simultan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Kredit Sangosay Cabang Borong	58

DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Struktur Kepegawaian Koperasi kredit Sangosai Cabang Borong.....	41
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan jenis kelamin	42
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Diagram 4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan	44