

**PENGARUH KULITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KANTOR TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI
PADA KOPERASI KREDIT AMPERA KEKANDERE
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

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



OLEH

YOHANES BALDINUS ALGETO
2017410343

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YOHANES BALDINUS ALGETO
Nim : 2017410343
Judul : PENGARUH KULITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA KOPERASI KREDIT AMPERA KEKANDERE KABUPATEN ENDE

Ende, 11 Februari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN : 0829097501


Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



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

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Februari 2023





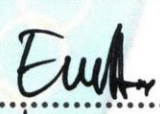


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Iriany Dewi Saleiman, SE., M.Sc
NIDN. 0826037001



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Lambertus Pangga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

1. Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN.0827067101
2. Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101
3. Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev
NIDN. 0805078703
4. Santv Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001
5. Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN : 0829097501

1. 
2. 
3. 
4. 
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 Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada Koperasi Kredit Ampera Kekandere Kabupaten Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 11 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, 11 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Yohanes Baldinus Algeto
2017410343

MOTTO

**“Lebih Baik Jatuh Untuk Memulai
Dari Pada Jatuh Dan Tak Bisa Bangkit Lagi”**

BY ALGETO

PERSENBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang penulis panjatkan, dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada penulis, sehingga penulis selali di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta bapak Marsianus Reo dan Ibu Eviliana Robha yang selalu memberikan Doa,dukungan, motivasi dan cinta kasih kepada penulis tiada henti sehingga sampai kejenjang keberhasilan.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang selalu setia dalam membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian.
4. Yang tersayang Bapa, Mama, Filus, Ecen, Jonatan yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan terhadap penulis.
5. Teman – teman perjuanganku yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera Di Kabupaten Ende”**. Penulis menyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Manajemen, pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir dari semua skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langa, SE., M. Sc selaku ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Hironimus Se, SE.,MM, dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev dan Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM selaku tim penguji.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan.

Oelh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saram dari semua pihak, untuk menyempurnakan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi banyak orang dalam menyusun skripsi.

Ende, Januari 2023

Yohanes Baldinus Algeto

ABSTRAK

Yohanes Baldinus Algeto. 2017410343. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada Koperasi Kredit Ampera Kekandere Kabupaten Ende. Skripsi. Ende. Pembimbing I Dr. Hyronimus Se, SE.,MM Pembimbing II. Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022.

Tujuan peneliti ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Ampera di Kabupaten Ende. (2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah Koperasi Kredit Ampera di Kabupaten Ende. (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Ampera kabupaten Ende.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera (Y), Nilai t hitung adalah sebesar 4,258 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu sebesar 1,987, maka t hitung lebih besar daripada t tabel ($4,258 > 1,987$), dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H0 diterima dan H1 ditolak atau variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera (Y). Sehingga diperoleh kesimpulan hasil uji hipotesis di Terima. (2) Hasil uji regresi variabel Fasilitas Kantor (X2) terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera (Y), Nilai t hitung adalah sebesar 6,227 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu sebesar 1,987, maka t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,227 > 1,987$), dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H0 diterima dan H1 ditolak atau variabel Fasilitas Kantor (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera (Y). Sehingga diperoleh kesimpulan hasil uji hipotesis di Terima

Dan nilai adjusted R² sebesar 0, 515 (51,5%.) artinya bahwa Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera (Y) Dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Kantor sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya sebesar 48,5% dijelaskan oleh Variabel Lain yang tidak diteliti

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Yohanes Baldinus Algeto. 2017410343. The Effect of Service Quality and Office Facilities on the Satisfaction of Cooperative Members at the Ampera Kekandere Credit Cooperative, Ende Regency. Thesis. Ende. Advisor I Dr. Hyronimus Se, SE.,MM Supervisor II. Santy Permata Sari, S.AB., MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University. 2022.

The aims of this research are: (1) To determine the effect of service quality on the satisfaction of Ampera Credit Cooperative members in Ende Regency. (2) To determine the effect of office facilities on customer satisfaction of the Ampera Credit Cooperative in Ende Regency. (3) To determine the effect of service quality and office facilities simultaneously affect the satisfaction of members of the Ampera Credit Cooperative, Ende district.

The results of this study indicate that: (1) The results of the regression test of the Service Quality variable (X1) on Ampera Credit Cooperative Member Satisfaction (Y), the t-count value is 4.258 when compared to the t-table value at a significance level of 0.05, which is 1.987, then t count is greater than t table ($4.258 > 1.987$), and has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H0 is accepted and H1 is rejected or the Service Quality variable (X1) has a significant and significant effect on the satisfaction of Ampera Credit Cooperative Members (Y). So that it can be concluded that the results of hypothesis testing are accepted. (2) The results of the regression test for Office Facilities (X2) on Ampera Credit Cooperative Member Satisfaction (Y), the t-count value is 6.227 when compared to the t-table value at a significance level of 0.05, which is 1.987, then the t-count is greater than t table ($6.227 > 1.987$), and has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H0 is accepted and H1 is rejected or the Office Facilities variable (X1) has a significant and significant effect on the satisfaction of Ampera Credit Cooperative Members (Y). So that it can be concluded that the results of hypothesis testing are accepted

And the adjusted R² value of 0.515 (51.5%.) means that the satisfaction of Ampera Credit Cooperative Members (Y) is Influenced by the Quality of Service and Office Facilities by 51.5%. While the remaining 48.5% is explained by other variables not examined

Keywords: Service Quality, Office Facilities, Member Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUHAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Koperasi	8
2.1.1.1 Pengertian Koperasi	8
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Koperasi	9
2.1.1.3 Fungsi Koperasi	10
2.1.1.4 Jenis-Jenis Koperasi.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	15

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Fasilitas	17
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	17
2.1.3.3 Indikator Fasilitas.....	18
3.1.3 Kepuasan	19
3.1.3.1 Pengertian Kepuasan.....	19
3.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	20
3.1.3.3 Indikator Kepuasan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	24
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Jenis Dan Sumber Data	29
3.4.1 Jenis Data	29
3.4.2 Sumber Data.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8. Metode Analisis Data.....	32
3.9. Uji Asumsi Klasik	33
3.10. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.11. Uji Hipotesis.....	36
3.12. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Kredit Ampera	39
4.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Ampera	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Data Responden	42
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2.5 Uji Hipotesis.....	56
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.3.1Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera.....	60
4.3.2Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera.....	62
4.3.3Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor secara simultan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera	64
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji One – Sampel Kolmogorov	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolirasi Spearman	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Diagram 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota....	47