

**PENGARUH CITRA KOPERASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA
KOPERASI KREDIT (KOPDIT) KEMBANG
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**



OLEH :

YOANA KRISTINA LEGU

2019410149

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024

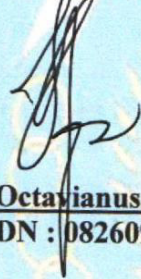
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YOANA KRISTINA LEGU
Nim : 2019410149
**Judul : PENGARUH CITRA KOPERASI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
PADA KOPERASI KOPERASI KREDIT (KOPDIT)
KEMBANG KABUPATEN ENDE**

Ende, 20 Desember 2023

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

Pembimbing I



Dr. Rafael Octavianus Byre, S.,M.Sc
NIDN : 0826097401

Pembimbing II



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

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Desember 2023

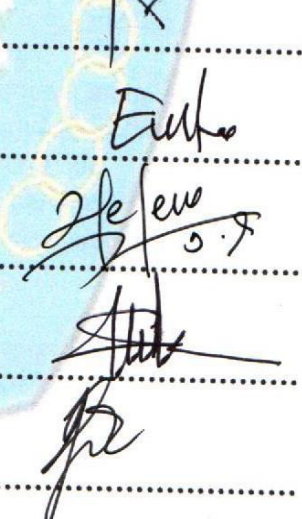
Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi


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>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN: 08 2909 7501 | 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>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 4. |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, S.,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 CITRA KOPERASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI KOPERASI KREDIT (KOPDIT) KEMBANG KABUPATEN ENDE”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 20 Desember 2023 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 ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 20 Desember 2023
Yang Memberi Pernyataan



YOANA KRISTINA LEGU
NIM. 2019410149

MOTTO

“Tidak ada di dunia ini yang diberikan kepadamu. Kamu harus keluar dan mendapatkannya. Tidak ada yang mengatakan itu mudah, tetapi kerja keras selalu terbayar.”

(Yoana Legu)

PERSEMBAHAN

Setelah melewati rintangan bersama dengan kesabaran dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin membagi rasa melalui hasil perjuangan, maka penulis dengan tulus hati ingin mempersembahkan tulisan ini kepada :

1. Tuhan yang maha Esa Yang senantiasa memberikan nafas kehidupan dalam menuntun penulis dalam segala hal.
2. Yang tercinta Bapak Petrus Ngeo (Alm) dan Mama Anastasia Dhone yang dengan susah payah melahirkan, mengasuh, dan membesarkan serta tulus mendukung penulis baik moral maupun materi di bangku Kuliah.
3. Yang tercinta Opa Benediktus, Oma Benedikta, oma Marta, kakak Sri, Mr. Serge, dan adik Yeni yang setia memberi dukungan dan dorongan selama penyusunan Skripsi ini.
4. Keluarga Besar Sao Longa, Sao Nay dan Sao Jawasoro yang telah mendukung penulis selama penyusunan Skripsi Ini.
5. Yang terkasih Dosen Pembimbing Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, S.,M.Sc dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, saran, serta koreksi dalam penulisan Skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat tercinta Oa Cein, Nanda, Fitri, Tersa, Riani, dan semua teman-teman prodi Manajemen angkatan 2019 Uniflor.
7. Teman-teman, bapak mama Kos Atris
8. Almamater Tercinta Universitas Flores
9. Agama, Bangsa, Dan Negara

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Haturkan kepada Tuhan Yang Maha esa, Karena atas berkat dan rahmatnya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik, dengan Judul “Pengaruh Citra Koperasi, Kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende”. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor dan Para pembantu 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 selama berada di Universitas Flores.
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, S.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Penguji I, II, dan III yang Memberikan masukan dan Perbaikan dalam Skripsi ini.
6. Manajer, Karyawan, serta Anggota Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang yang telah memberi dukungan dan bantuan selama penulis melakukan Penelitian.
7. Para Dosen yang ada di lingkup Fakultas Ekonomi khususnya di Program Studi Manajemen.

8. Pegawai yang ada di lingkup program Studi Manajemen yang telah melayani penulis dalam bentuk Administrasi maupun dalam pelayanan akademik lainnya.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberkan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang member dukungan selama menulis Studi di Universitas Flores.

Kiranya segala jasa dan budi baik yang dilimpahkan kepada penulis mendapatkan balasan baik dari Tuhan Yang maha Esa. Akhirnya penulis mengaharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Januari 2024

Penulis

ABSTRAK

Yoana Kristina Legu, Nim 2019410149, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana, “Pengaruh Citra Koperasi, kualitas pelayanan,dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende”, Pembimbing I: Dr.Rafael Octavianus Byre,S.,M.Sc Pembimbing 2 : Santy Permatasari, S.,AB.MM

Penelitian ini bertujuan mengetahui Untuk mengetahui (1)apakah citra koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Endememiliki pengaruh terhadap Kepuasan anggota Koperasi Kembang Kabupaten Ende, (2)apakahkualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende, (3)apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende.Penelitian ini termasuk Penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang anggota koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende.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 citra koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Endeterhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende, dengan nilai beta (β) sebesar 0,569(2)Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Endeterhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende, dengan nilai beta (β) sebesar 0,751(3)Ada pengaruh signifikan kepercayaan anggota koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Endeterhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit (Kopdit) KembangKabupaten Ende, dengan nilai beta (β) sebesar 0,577.

Kata kunci:*Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota*

ABSTRACT

Yoana Kristina Legu, Nim 2019410149, Faculty of Economics, Undergraduate Program, “The Influence of Cooperative Image, Service Quality, and Trust on Member Satisfaction at the Kembang Credit Cooperative (Kopdit), Ende Regency”, Supervisor I: Dr. Rafael Octavianus Byre,S.,M.Sc Supervisor 2: Santy Permatasari,S.AB.,MM

This study aims to find out (1) whether the image of the the Kembang Credit Cooperative Save and Loan Cooperative has an influence on the satisfaction of members of the Ende Regency (2) whether the quality of service has an influence on the satisfaction of members of the Ende Kembang Credit Cooperative (3) whether trust has an influence on the satisfaction of members of the Ende Kembang Credit Cooperative. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study was 97 members of the Ende Kembang Credit Cooperative. Data were collected with questionnaires that have been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study show that, (1) There is a significant influence on the image of the Kembang Credit Cooperative and Kembang Cooperative on the satisfaction of members of the Ende Regency Kembang Credit Cooperative, with a beta (β) value of 0.569 (2) There is a significant influence on the service quality of the Ende Regency Savings and Kembang Cooperative on the satisfaction of members of the Ende Regency Kembang Credit Cooperative, with a beta (β) value of 0.569 (2) There is a significant influence on the service quality of the Ende Kembang Credit Cooperative on the satisfaction of Ende Kembang Credit Cooperative members, with a beta value (β) of 0.751 (3) There is a significant influence on the trust of Kembang Credit Cooperative members on the satisfaction of Ende Kembang Credit Cooperative members, with a beta value (β) of 0.577.

Keywords: *Cooperative Image, Service Quality, Trust, Member Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1. Koperasi	13
2.1.2 Citra koperasi	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18

2.1.4 Kepercayaan	21
2.1.5 Kepuasan Anggota	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Kembang Kabupaten Ende	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Kembang Kabupaten Ende	28
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan Anggota Koperasi Kembang Kabupaten Ende	28
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian	30
3.3 Populasi Dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.5 Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	37

3.6.3 Uji asumsi Klasik	37
3.7 Regresi Linier Berganda	38
3.8 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende	41
4.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang	42
4.1.3 Visi Misi dan Strategi Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang	43
4.1.4 Deskripsi Responden Anggota Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende	43
4.2 Uji Instrument Penelitian	47
4.2.1 Uji Validitas	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	50
4.3 Uji Hipotesis	51
4.3.1 Hipotesis Pertama	52
4.3.2 Hipotesis Kedua	53
4.3.3 Hipotesis Ketiga	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.4.1 Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Kredit (Kopdit) Kabupaten Ende.	56
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende.	58
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Anggota Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Kembang Kabupaten Ende.	60

BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data jumlah perkembangan anggota koperasi koperasi Kredit (Kopdit) kembang Puunaka tahun 2018-2022	10
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota.	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.	46
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	47
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.6 Uji Heterokedastisitas	50
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	52
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	53
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	55
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit (Kopdit)Kembang Kabupaten Ende	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Keorganisasian Kopdit Kembang	42
Diagram 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Usia	44
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota	45
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46