

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA  
KOPERASI KREDIT (KOPDIT)  
RATNA DI RUTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores**



**OLEH :**

**MARIA NOFRIANI LABORNE WEGE**  
**2020410305**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : MARIA NOFRIANI LABORNE WEGE**

**Nim : 2020410305**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA PADA KOPERASI KREDIT (KOPDIT) RATNA  
DI RUTO**

**Ende, 27 Agustus 2024**

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

**Pembimbing I**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.**  
NIDN. 0826097401

**Pembimbing II**



**Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM**  
NIDN. 0831108301

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 0814109101

**LEMBAR PENGESAHAN**

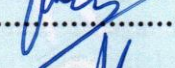

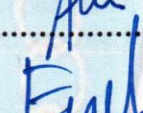
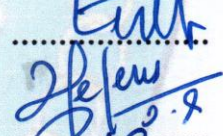
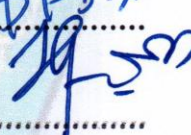
Telah Diterima Dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 27 Agustus 2024

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
  
**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.**  
NIDN. 0826097401

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 0814109101

**Dewan Penguji:**

- |  |  |
|--|--|
| 1. <b><u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u></b><br>NIDN.0827067101                 | 1. ....<br> |
| 2. <b><u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u></b><br>NIDN. 0825077101              | 2. ....<br> |
| 3. <b><u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u></b><br>NIDN. 0814109101               | 3. ....<br> |
| 4. <b><u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u></b><br>NIDN. 0831108301 | 4. ....<br> |
| 5. <b><u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.</u></b><br>NIDN. 0826097401   | 5. ....<br> |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (KOPDIT) Ratna Di Ruto”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Agustus 2024 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, berati gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Agustus 2024  
Yang Memberi Pernyataan



**Maria Nofriani Laborne Wege**  
**2020410305**

**MOTTO**

**“Tuhan tidak menciptakanmu  
Untuk tidak berguna”**

(Laborne Wege)

## **PERSEMBAHAN**

Setelah berkuat dengan segala situasi, dan dengan penuh kesabaran dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin membagi rasa melalui hasil perjuangan, maka dengan rasa bangga dan penuh syukur, karya ini, penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan nafas kehidupan dan kesehatan serta selalu menuntun penulis dalam segala hal.
2. Yang tercinta kedua orang tua penulis, Bapak Bonifasius Riwu dan Mama Edeltrudis Me'o, karena tiada hentinya melangitkan doa serta memberikan semangat, pelukan, nasehat, kasih sayang dan dukungan kepada penulis dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan penulis.
3. Yang tersayang keenam saudara penulis, Kakak Haris, Kakak Hermus, Kakak Sen, Kakak Yeno, Kakak Rainer dan Adik Yusril, yang memberikan dukungan dan dorongan baik moral maupun materi kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
4. Yang tersayang Ipar-ipar, ponakan dan keluarga besar Sa'o Longa Zi'a dan Sa'o Pedhu yang dengan caranya masing-masing telah mendukung penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Yang terkasih Dosen Pembimbing Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, S.,M.Sc dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea,SS.,MM yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, saran, serta koreksi dalam penulisan Skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat tercinta Tersa, Itha, Tere, Yanti, Lidia, Yoni, Cun dan semua teman-teman prodi Manajemen angkatan 2020, Universitas Flores.
7. Almamater tercinta Universitas Flores
8. Agama, Bangsa dan Negara
9. Terakhir kepada diri sendiri. Maria Nofriani Laborne Wege. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih selalu melibatkan Tuhan Yesus dan Bunda Maria dalam pergumulan hidup. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan penulisan sederhana ini, serta senantiasa menikmati proses yang tidak mudah dalam perjalanan hidup ini. Terimakasih sudah bertahan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur Penulis Haturkan kepada Tuhan Yang Maha esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik, dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto”. 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 staf 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 Maria Carolina C. Dua Mea,SS.,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) Ratna 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, Agustus 2024

Penulis

## ABSTRAK

**Maria Nofriani Laborne Wege, Nim 2020410305, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Sarjana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto”, Pembimbing I: Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc, Pembimbing 2: Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM.**

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto (2) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto (3) pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang anggota Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto. 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 kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,460 (2) Ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,457 (3) Ada pengaruh signifikan citra koperasi terhadap Kepuasan nasabah di Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,492.

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

## ABSTRACT

**Maria Nofriani Laborne Wege, Nim 2020410305, Faculty of Economics and Business, Undergraduate Program, "The Influence of Service Quality, Trust and Cooperative Image on Member Satisfaction at the Ratna Credit Cooperative in Ruto", Advisor I: Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc, Advisor 2: Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM.**

---

This study aims to determine (1) the effect of service quality on member satisfaction at the Ratna Credit Cooperative in Ruto (2) the effect of trust on member satisfaction at the Ratna Credit Cooperative in Ruto (3) the effect of cooperative image on member satisfaction at the Ratna Credit Cooperative in Ruto. This study is a causality study using a quantitative approach. The sample in this study was 97 members of the Ratna Credit Cooperative in Ruto. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, (1) There is a significant influence of service quality on member satisfaction at the Ratna Credit Cooperative (Kopdit) in Ruto with a beta ( $\beta$ ) value of 0.460 (2) There is a significant influence of trust on member satisfaction at the Ratna Credit Cooperative (Kopdit) in Ruto with a beta ( $\beta$ ) value of 0.457 (3) There is a significant influence of cooperative image on customer satisfaction at the Ratna Credit Cooperative (Kopdit) in Ruto with a beta ( $\beta$ ) value of 0.492.

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

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Koperasi .....	12
2.1.1.1. Pengertian Koperasi .....	12
2.1.1.2. Fungsi Koperasi .....	13
2.1.1.3. Peranan Koperasi .....	13
2.1.1.4. Tujuan Koperasi .....	14

2.1.1.5. Asas Koperasi.....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3. Kepercayaan.....	17
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	17
2.1.3.3. Indikator Kepercayaan .....	18
2.1.4. Citra Koperasi .....	18
2.1.4.1. Pengertian Citra Koperasi .....	18
2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Koperasi.....	19
2.1.4.3. Indikator Citra Koperasi.....	19
2.1.5. Kepuasan Anggota .....	20
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Anggota .....	20
2.1.5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	21
2.1.5.3. Dimensi Kepuasan Anggota.....	22
2.1.5.4. Indikator Kepuasan Anggota.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	24
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ratna Di Ruto .....	24

2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ratna Di Ruto .....	24
2.3.3. Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ratna Di Ruto .....	25
2.4. Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
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. Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5. Sumber Data .....	30
3.5.1. Jenis Data .....	30
3.5.2. Sumber Data .....	30
3.6. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data .....	31
3.7. Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1. Uji Validitas .....	32
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	33
3.7.3. Uji asumsi Klasik .....	33
3.8. Regresi Linier Berganda .....	34
3.9. Uji Hipotesis .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran UmumTempat Penelitian .....	37
4.1.1. Sejarah BerdiriKoperasiKredit (Kopdit) Ratna Di Ruto .....	37
4.1.2. Visi dan Misi Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto .....	37
4.2. Hasil Penelitian.....	38
4.2.1. Deskripsi Responden Nasabah KoperasiKredit (Kopdit) Ratna Di Ruto .....	38
4.3. Uji Instrument Penelitian.....	40
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	42
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	43
4.3.3.1. Uji Multikolinieritas.....	43
4.3.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.3.3.3. Uji Normalitas.....	45
4.4. Uji Hipotesis.....	45
4.4.1. Uji Persial (uji t) .....	46
4.4.2. Hipotesis Pertama .....	46
4.4.3. Hipotesis Kedua.....	48
4.4.4. Hipotesis Ketiga .....	49
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	51
4.5.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto. ....	53

4.5.3. Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	55
<b>BAB VPENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Perkembangan Anggota Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna di Ruto Tahun 2019-2023.....	9
Tabel 2.2. Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3.3.Operasionalisasi variabel .....	29
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota Koperasi.....	38
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Anggota Koperasi. ....	39
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas .....	41
Tabel 4.4 Uji Multikoleniaritas .....	44
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas .....	44
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data .....	45
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	46
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto .....	47
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepercayaan, Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	48
Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepuasan, Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	49
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Citra Koperasi, Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	49
Tabel 4.12.Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit (Kopdit) Ratna Di Ruto.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	26
Diagram 4.1 Data Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota Koperasi. ....	39
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Anggota Koperasi. ....	40