

**PENGARUH CITRA KOPERASI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI
KREDIT BAHTERA ENDE**

SKRIPSI

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



OLEH

YULIANI WINARTI MORES

2020410477

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

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YULIANI WINARTI MORES
Nim : 2020410477
Judul : PENGARUH CITRA KOPERASI, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KOPERASI KREDIT BAHTERA ENDE

Ende, 22 Juli 2024

Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji Program Study
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 : Senin

Tanggal : 22 Juli 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. | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 1. | |
| 2. | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. | |
| 3. | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. | |
| 4. | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4. | |
| 5. | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.</u>
NIDN. 0826097401 | 5. | |



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 Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende**” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Juli 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, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 22 Juli 2024
Yang Memberi Pernyataan



Yuliani Winarti Mores

2020410477

MOTTO

“Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

PERSEMBAHAN

Tinta emas dari penaku ini akan kupersembahkan untuk :

1. Dia sumber segalanya yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis menuju keberhasilan. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat di tengah keputusasaan penulis. Terimakasih karena sudah menggendong anakmu ini saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di tengah ketidakpastian. Terimakasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Teristimewa kepada yang tersayang, Ibunda Yustina Ebu dan Ayahanda Vitalis Ghai yang senantiasa memberikan semangat, pelukan doa, dan kasih sayang. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua.
3. Kepada kakaku tersayang Maria Firgita Nata, Kasmirus Tage, adikku tersayang Andi, Destri dan ponakan tercinta Key yang selalu memberikan nasehat, menguatkan penulis melalui doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dalam menyelesaikan studi ini.
4. Yang tersayang sahabat Nanas, Ona, Fitri, Margareta, Ermiani Kolta, Wanda Yustina yang telah mendorong dan mendukungku sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Rekan-rekan seperjuanganku Program Studi Manajemen lebih khususnya angkatan 2020 yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.

6. Almamater tercinta Universitas Flores.
7. Agama, Bangsa dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ PENGARUH CITRA KOPERASI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI KREDIT BAHTERA ENDE”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Willybrordus Lanamana, S.E.,M.M.A.,..Selaku Rektor Universitas Flores Ende.
2. Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende.
3. Maria Endang Jamu, SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende.
4. Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc. Selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.,MM. Selaku pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan pegawai Universitas Flores yang kiranya telah banyak memberikan pengetahuan pada penulis, selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah yang Maha Kuasa, membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, Amin.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah yang Maha Kuasa melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita. Amin.

Ende, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Yuliani Winarti Mores, Nim 2020410477, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende, Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Pembimbing II : Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende. (2) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende. (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 43 orang anggota Koperasi Kredit Bahtera Ende yang memiliki tabungan Sibuhar. 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 terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,523. (2) Ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,481. (3) Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Bahtera Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,502.

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

ABSTRACT

Yuliani Winarti Mores, Nim 2020410477, Faculty of Economics and Business, Management Study Program, The Influence of Cooperative Image, Trust and Service Quality on Member Satisfaction at Bahtera Ende Credit Cooperative, Supervisor I: Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Supervisor II: Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM. 2024.

This study aims to determine (1) To determine the effect of cooperative image on member satisfaction at Bahtera Ende Credit Cooperative. (2) To determine the effect of trust on member satisfaction at Bahtera Ende Credit Cooperative. (3) To determine the effect of service quality on member satisfaction at Bahtera Ende Credit Cooperative. This study is a causality study using a quantitative approach. The sample in this study were 43 members of the Bahtera Ende Credit Cooperative who have Sibuhar savings. 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 cooperative image on member satisfaction at the Bahtera Ende Credit Cooperative with a beta value (β) of 0.523. (2) There is a significant influence of trust on member satisfaction at the Bahtera Ende Credit Cooperative with a beta value (β) of 0.481. (3) There is a significant influence of service quality on member satisfaction at the Bahtera Ende Credit Cooperative with a beta value (β) of 0.502.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
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.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Konsep Dasar Koperasi.....	11
2.1.2 Citra Koperasi	12
2.1.2.1 Pengertian Citra.....	12
2.1.2.2 Jenis Citra.....	13

2.1.2.3 Peran Citra.....	15
2.1.2.4 Manfaat Citra	16
2.1.2.5 Indikator Citra Koperasi.....	16
2.1.3 Kepercayaan.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan anggota.....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan	18
2.1.4.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.4.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5 Kepuasan Anggota	22
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan.....	22
2.1.5.2 Tingkat Kepuasan.....	23
2.1.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	23
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Anggota.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Ende.....	27
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota	28
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	28
2.4 Kerangka Konseptual	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Populasi Dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Instrumen Penelitian	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.11 Uji Hipotesis	38
3.12 Koefisien Determinasi (R ²)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Berdiri Koperasi Kredit Bahtera Ende	40
4.1.2 Visi dan Misi	40
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden	41

4.3 Uji Instrument Penelitian	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1 Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.4.3 Uji Normalitas.....	49
4.5 Uji Hipotesis	50
4.5.1 Uji t	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.6.1Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende.....	55.
4.6.2Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende.....	57
4.6.3Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende.....	59
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Anggota Tabungan Sibuhar Koperasi Kredit Bahtera Tahun 2021-2023	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	35
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi.....	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Anggota Koperasi	42
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	43
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	45
Tabel 4.5 Uji Multikoleniaritas	47
Tabel 4.6 Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data	49
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	51
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	52
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	53

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	54
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Bahtera Ende	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Diagram 4.1 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Koperasi.....	42
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Anggota Koperasi	43