

**PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGELOLA DAN CITRA
KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI
KREDIT AMPERA KEKANDERE KECAMATAN NANGAPANDA
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

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



**GABRIEL ANDRI KRISTIAN
2018410552**

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

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : GABRIEL ANDRI KRISTIAN
Nim : 2018410552
**Judul : PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGELOLA
DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI KREDIT AMPERA KEKANDERE
KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE**

Ende, 14 Januari 2025

**Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I



Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM
NIDN : 0814058001

Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN.08 2906 9001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



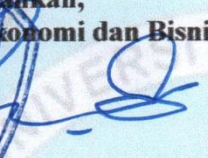
Maria Endang Yuni, SE.,MM
NIDN: 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Januari 2025

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

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

02 **Maria Endang Jamu, SE.,MM**
NIDN. 08 1410 9101

03 **Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**
NIDN. 08 3110 8301

04 **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**
NIDN.08 2906 9001

05 **Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM**
NIDN : 0814058001

1.

2.

3.

4.

5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGELOLA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KREDIT AMPERA KECANDERE KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 14 Januari 2025, 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 rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila 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, 14 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Gabriel Andri Kristian
2018410552

MOTTO

**“Keberhasilan Adalah Perjalanan Panjang Dari Suatu Kegagalan Ke
Kegagalan Berikutnya Tanpa Kehilangan Semangat”**

**By
Gabriel Andri Kristian**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa,
Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta bapak Reymundus Sanggu dan Ibu Sunaryati yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun material kepada peneliti.
2. Saudara tercinta Mikael Roy Darmawan, dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dengan caranya masing-masing dan menanti keberhasilanku.
3. Teman-teman seperjuangan Ivan, Duns, dan teman-teman yang tidak sempat di sebutkan satu-persatu namanya yang selalu memberikan motivasi dan hiburan kepada peneliti selama pengerjaan skripsi.
4. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM sebagai pembimbing I dan ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM sebagai pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kasih sayang, kearifan, ramah dan sabar selama memberikan bimbingan dan memberikan sumbangsi ide/gagasan/pemikiran maupun saran dalam skripsi ini.
5. Teman-teman angkatan 2018
6. Kampusku Tercinta Universitas Flores Ende
7. Agama, Nusa dan Bangsaaku Tercinta Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi dengan Judul ” **PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGELOLA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KREDIT AMPERA KEKANDERE KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE**” dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta atas doa, kasih sayang dan dukungan moril maupun material yang tiada henti.
2. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM sebagai pembimbing I dan ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM sebagai pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores Ende yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores Ende.
4. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliah di tingkat Program Studi Manajemen.
5. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.

6. Para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatian selama peneliti menempuh proses perkuliahan.
7. Dekan dan Wakil Dekan yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Ende, Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Gabriel Andri Kristian. Nim. 2018410552. Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengelola Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera Kekandere Kecamatan Nangapanda Kabupaten Ende, Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Flores, 2025

Pembimbing I. Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM

Pembimbing II. Santy Permata Sari, S.AB.,MM

Tujuan penelitian ini : 1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengelola terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Ampera di Kekandere. 2. Untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Ampera di Kekandere. 3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengelola dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Ampera di Kekandere.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Kredit Ampere, Desa Kekandere Kecamatan Nangapanda, Kabupaten Ende, Jalan jurusan Nangapanda- Kekandere. Pengambilan sampel penelitian ini adalah sampel non probalitas, sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 92 responden. Teknik pengumpulan data : Kuesioner dan Dokumentasi.

Dampak positif pemberdayaan koperasi ini bisa dilihat dari peningkatan sumber daya manusia, terciptanya peluang kerja serta peningkatan pendapatan dalam keluarga yang tadinya menggangu maupun pendapatan seluruh anggota keluarga, angka kemiskinan berkurang dapat dilihat dari pembangunan perumahan masyarakat Desa Kekandere dan sekitarnya terlebih khususnya mereka yang bergabung dan menjadi nasabah koperasi. Kendala yang dihadapi antara lain: 1) Kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa atau pengurus koperasi sehingga koperasinya kurang berjalan dengan maksimal. 2) Kurangnya sumber daya manusia (SDM). 3) Kurangnya partisipasi masyarakat dalam bergabung menjadi anggota.

Kata Kunci : Kemampuan Manajerial Pengelola, Citra Koperasi, Kepuasan Anggota, Koperasi Kredit, dan Koperasi Kredit Ampera Kekandere

ABSTRACT

Gabriel Andri Kristian. Nim. 2018410552. The Influence of Managerial Ability of Managers and Cooperative Image on Member Satisfaction of Ampere Kekandere Credit Cooperative, Nangapanda District, Ende Regency, Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores, 2025

Supervisor I. Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM

Supervisor II. Santy Permata Sari, S.AB.,MM

The purpose of this study: 1. To determine the effect of managerial ability of managers on member satisfaction of Ampere Credit Cooperative in Kekandere. 2. To determine the effect of cooperative image on member satisfaction of Ampere Credit Cooperative in Kekandere. 3. To determine the effect of managerial ability of managers and cooperative image on member satisfaction of Ampere Credit Cooperative in Kekandere.

The research method uses quantitative research methods. This research was conducted at Ampere Credit Cooperative, Kekandere Village, Nangapanda District, Ende Regency, Nangapanda-Kekandere Road. The sampling of this study was a non-probability sample, the sample taken in this study amounted to 92 respondents. Data collection techniques: Questionnaires and Documentation.

The positive impact of this cooperative empowerment can be seen from the increase in human resources, the creation of job opportunities and increased income in families who were previously unemployed or the income of all family members, the poverty rate has decreased as seen from the construction of housing for the Kekandere Village community and its surroundings, especially those who join and become cooperative customers. The obstacles faced include: 1) Lack of socialization from the village government or cooperative administrators so that the cooperative is not running optimally. 2) Lack of human resources (HR). 3) Lack of community participation in joining as members.

Keywords: *Managerial Ability of Managers, Cooperative Image, Member Satisfaction, Credit Cooperatives, and Ampere Kekandere Credit Cooperatives*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
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	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Koperasi	8
2.2 Kemampuan Manajerial Pengelola	9
2.2.1 Pengertian Kemampuan Manajerial Pengelola	9
2.2.2 Faktor Penyebab Rendahnya Kemampuan Manajerial Pengelola	10

2.2.3 Indikator Kemampuan Manajerial Pengelola.....	11
2.2.4 Fungsi Manajemen	12
2.3 Citra Koperasi	14
2.3.1 Pengertian Citra Koperasi	14
2.3.2 Faktor-faktor citra koperasi.....	15
2.3.3 Indikator Citra Koperasi.....	16
2.4 Kepuasan Anggota Koperasi.....	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Anggota	16
2.4.2 Faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan anggota	17
2.4.3 Indikator kepuasan anggota	18
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka pemikiran.....	21
2.7 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi penelitian	23
3.3 Populasi dan sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Sumber data	25
3.5 Teknik pengumpulan data.....	25
3.6 Instrumen penelitian.....	26
3.7 Teknik pengukuran data.....	27
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.9 Teknik Analisis Data.....	28

3.10 Analisis regresi linear berganda	29
3.11 Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Kredit Ampera	32
4.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Ampera	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Deskripsi Data Responden	35
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	38
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.3.1 Diduga Kemampuan Manajerial Pengelola Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera.	49
4.3.2 Diduga Citra Koperasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Ampera.	51
4.3.3 Diduga Kemampuan Manajerial Pengelola dan Citra Koperasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengurus Koperasi Ampera Kekandere Tahun 2020-2022	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala likert	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	35
Table 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Table 4.4 Hasil Uji Validitas X1.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X2.....	40
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Y	41
Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas X1	42
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas X2	43
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas Y	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.13 Hasil uji regresi linear berganda	47
Tabel 4.14 Hasil Uji F	48
Tabel 4.15 Uji koefisien determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38