

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PARTISIPASI ANGGOTA DAN  
MOTIVASI BERKOPERASI TERHADAP SISA HASIL USAHA  
(Studi Kasus Pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro  
Kabupaten Nagekeo)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana akuntansi**



**OLEH :**

**PRISKA SUWO SAMA  
2021440382**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : PRISKA SUWO SAMA

NIM : 2021440382

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PARTISIPASI  
ANGGOTA, DAN MOTIVASI BERKOPERASI TERHADAP  
SISA HASIL USAHA (Studi Kasus Pada Koperasi Pintu Air  
Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo)  
Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo)

Ende, 25 Agustus 2025  
Ende, 25 Agustus 2025

Telah Disetujui Dan Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II

Sabulon Sayang, SE., M.SA.  
NIDN : 08.1904.6601

Felentina Lucia Banda, SE., M.Sc  
NIDN. 0806057203

Mengetahui  
Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores

Sabulon Sayang, SE., M.SA.  
NIDN : 08.1904.6601

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 25 Agustus 2025



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



**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Akuntansi**  
**Sabulon Savang, SE., M.SA**  
**NIDN : 0819046601**

### Dewan Penguji:

- Ketua : Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0826037001**
- Sekretaris : Sabra B. Wahab Thalib, SE., M.Acc**  
**NIDN : 0817086602**
- Anggota : Sesilianus Kapa, SE., M.M**  
**NIDN : 08160465701**
- Anggota : Sabulon Savang, SE., M.SA,**  
**NIDN : 08 1904 6601**
- Anggota : Falentina Lucia Banda, S.E., M.Sc**  
**NIDN : 0806057203**

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....





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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PARTISIPASI ANGGOTA, DAN MOTIVASI BERKOPERASI TERHADAP SISA HASIL USAHA (Studi Kasus Pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo) ”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 25 Agustus 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 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. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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, 25 Agustus 2025  
Yang Memberi Pernyataan



**Priska Suwo Sama**  
**2021440382**

## **MOTTO**

**Jangan Pernah Menyerah Pada Kesulitan, Karena Dibalik Setiap Kesulitan  
Ada Pelajaran Yang Berharga Dan Kesempatan Untuk Menjadi Lebih Baik**

**=Pika Sama=**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Teristimewa kedua orang tua tercinta Bapak kanisius Sama dan Mama Euprasia Dhue yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, kasih sayang kepada penulis sehingga penulis menyadari bahwa skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua, serta dukungan dari Opa Martinus Loe dan Oma Yuliana Tue.
3. Yang tercinta Kk Cepin, Kk Ensi, Kefin Gade, Ade Rian, Vira, Rita, Arwind yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat dekatku, Leni Pili, Nining Gali, Anisa Bhose, Elvin Tenga, Enjel Mosa, Vebronia dan anggota Claudia Kos.
5. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2021 yang senantiasa mendukung.
6. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **<Pengaruh Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus Pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo)>**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliah ditingkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
4. Bapak Sabulon Sayang, SE.,M.SA selaku pembimbing 1 dan Ibu Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc selaku pembimbing 11 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dan sumbangan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Pengurus dan anggota Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk menyelesaikan proses penelitian skripsi ini.
6. Para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada penulis sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

Penulis sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapat atensi dan pembenahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Agustus 2025

Penulis



## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Partisipasi Anggota, Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus Pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo)**

**Priska Suwo Sama**

**Pikasuwo08@gmail.com**

**No. 081239016209**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus Pada Koperasi Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo). Data penelitian ini diperoleh dari data primer dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner disebarkan kepada responden sebanyak 96 anggota Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,174, dengan nilai  $t_{hitung} 2,231 > t_{tabel} 1,986$  dan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,028 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap sisa hasil usaha pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel partisipasi anggota (X2) sebesar 0,443, dengan nilai  $t_{hitung} 6,897 > t_{tabel} 1,986$  dan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa partisipasi anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel motivasi berkoperasi (X3) sebesar 0,190, dengan nilai  $t_{hitung} 2,796 > t_{tabel} 1,986$  dan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa motivasi berkoperasi berpengaruh terhadap sisa hasil usaha pada Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro Kabupaten Nagekeo.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Motivasi Berkoperasi, Sisa Hasil Usaha

## **ABSTRACT**

### **The Effect of Service Quality, Member Participation, and Cooperative Motivation on Remaining Operating Income (A Case Study of the Pintu Air Cooperative, Nangaroro Branch, Nagekeo Regency)**

**Priska Suwo Sama**  
**Pikasuwo08@gmail.com**  
**No. 081239016209**

This study aims to determine the influence of service quality, member participation and cooperative motivation on the remaining business results (case study at the Nangaroro Branch of the Water Cooperative, Nagekeo Regency). The research data was obtained from primary data with data collection techniques using questionnaires distributed to 96 respondents, members of the Nangaroro Branch of the Pintu Air Cooperative, Nagekeo Regency. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis.

Hypothesis testing in this study uses analytical tools such as validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, F test, t test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of this study indicate that: The test results show that the regression coefficient value of the service quality variable ( $X_1$ ) is 0.174, with a calculated t value of  $2.231 > t$  table 1.986 and has a significance value of  $0.028 < 0.05$ . These results prove that service quality has an effect on the remaining business results at the Pintu Air Cooperative, Nangaroro Branch, Nagekeo Regency. The test results show that the regression coefficient value of the member participation variable ( $X_2$ ) is 0.443, with a calculated t value of  $6.897 > t$  table 1.986 and has a significance value of  $0.000 < 0.05$ . These results prove that member participation has an effect on the remaining business results at the Pintu Air Cooperative, Nangaroro Branch, Nagekeo Regency. The test results show that the regression coefficient value of the cooperative motivation variable ( $X_3$ ) is 0.190, with a calculated t value of  $2.796 > t$  table 1.986 and has a significance value of  $0.006 < 0.05$ . These results prove that cooperative motivation has an effect on the remaining business results at the Pintu Air Cooperative, Nangaroro Branch, Nagekeo Regency.

**Keywords:** Service Quality, Member Participation, Cooperative Motivation, Business Surplus

## 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 .....                      | xiv       |
| DAFTAR GAMBAR.....                      | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                 | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                | 9         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....             | 9         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....            | 10        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>     | <b>12</b> |
| 2.1 Pengertian.....                     | 12        |
| 2.1.1 Koperasi.....                     | 12        |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....          | 15        |
| 2.1.3 Partisipasi Anggota Koperasi..... | 18        |
| 2.1.4 Motivasi Berkoperasi.....         | 20        |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.5 Sisa Hasil Usaha .....                              | 23        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                            | 30        |
| 2.3 Rerangka Pemikiran.....                               | 32        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                             | 33        |
| 2.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Sisa Hasil Usaha .....  | 33        |
| 2.4.2 Partisipasi Anggota Terhadap Sisa Hasil Usaha.....  | 34        |
| 2.4.3 Motivasi Berkoperasi Terhadap Sisa Hasil Usaha..... | 35        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>                | <b>37</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                | 37        |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                                | 37        |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel .....                   | 37        |
| 3.3.1 Variabel Independen (X).....                        | 37        |
| 3.3.2 Variabel Dependen (Y).....                          | 40        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                              | 41        |
| 3.4.1 Populasi.....                                       | 41        |
| 3.4.2 Sampel.....                                         | 41        |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                           | 43        |
| 3.5.1 Jenis Data .....                                    | 43        |
| 3.5.2 Sumber Data .....                                   | 43        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                          | 44        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                             | 46        |
| 3.7.1 Uji Kualitas Data .....                             | 47        |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....                             | 48        |
| 3.7.3 Analisis Linear Berganda.....                       | 50        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis.....                                  | 51        |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>53</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                           | 53        |
| 4.1.1 Sejarah Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro.....              | 53        |
| 4.1.2 Visi, Misi dan Motto Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro..... | 55        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro ..... | 56        |
| 4.1.4 Produk KSP Pintu Air Cabang Nangaroro.....                    | 57        |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                                | 59        |
| 4.2.1 Deskripsi Data Responden .....                                | 59        |
| 4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....                            | 61        |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                | 62        |
| 4.3.1 Uji Kualitas Data .....                                       | 62        |
| 4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....                                       | 65        |
| 4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....                         | 67        |
| 4.3.4 Uji t.....                                                    | 68        |
| 4.3.5 Uji F.....                                                    | 72        |
| 4.3.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                         | 73        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                           | <b>74</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                 | 74        |
| 5.2 Saran .....                                                     | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                         | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>                                          |           |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Pintu Air Cabang Nangaroro<br>Kabupaten Nagekeo ..... | 5  |
| Tabel 1.2 Perbandingan hasil penelitian.....                                                        | 8  |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....                                                             | 59 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....                                                      | 61 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....                                                                 | 63 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                               | 64 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....                                                                | 65 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                          | 66 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                                        | 67 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                                                    | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji t.....                                                                          | 69 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F.....                                                                         | 72 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                                                     | 73 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....   | 33 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi ..... | 56 |