

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSP CU  
BANURI HARAPAN KITA CABANG KARANGAN  
KABUPATEN LANDAK KALIMANTAN BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
ENDANG SIAHE  
19022000244**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

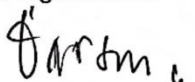
Nama : Endang Siahe  
NIM : 19022000244  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karanganyar Kabupaten Landak Kalimantan Barat.

Malang, 14 Maret 2023

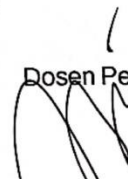
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Manajemen



(Mohamad Nur Singgih, S.E., M.M.)  
NIDN. 710057001

Dosen Pembimbing



(Drs. Niwana, M.M.)  
NIDN. 703066502



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dr. Rudy Wahyono, M.Si  
NIDN. 705085901

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KSP CU BANURI HARAPAN KITA CABANG KARANGAN  
KABUPATEN LANDAK KALIMANTAN BARAT**


Dipersiapkan dan disusun oleh :

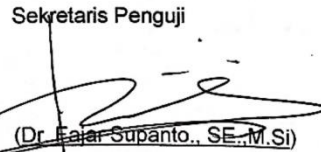
Endang Siahe  
19022000244

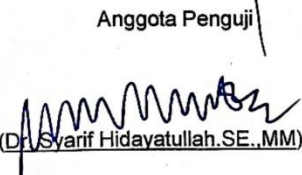
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 14 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji  
  
(Drs. Nirwana, M.M.)

Sekretaris Penguji  
  
(Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si)

Anggota Penguji  
  
(Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM)

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

24 Februari 2023  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Merdeka Malang  
  
**Dr. Rudy Wahyono, M.Si.**  
NIDN. 705085901

## SURAT PENELITIAN



### Koperasi Simpan Pinjam "CU Banuri Harapan Kita"

Badan Hukum Nomor AHU-0000333.AH.01.27.Tahun 2020

Branch Office Karangang : Jalan Raya Karangang- Pontianak, Karya Jaya, Desa Karangang  
Kecamatan Mempawah Hulu, Kabupaten Landak (79363) Kalimantan Barat  
HP.0812-5664-4990 E-mail: [cubhk@yahoo.co.id](mailto:cubhk@yahoo.co.id) Website: [cubhk.com](http://cubhk.com)



Batang Tarang , 06 Desember 2022

Nomor : 367/CU BAHARTA.HO/K11/XII/2022  
Perihal : Konfirmasi Permohonan Ijin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi  
Lampiran : -

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Manajemen

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Permohonan Ijin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi Nomor: B-458/FEB/UM/X/2022 pada tanggal 12 Oktober 2022. Berikut adalah nama mahasiswa yang akan melaksanakan Penelitian:

Nama : ENDANG SIAHE

Nim : 19022000244

Jurusan : S1 MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSP CU BANURI HARAPAN KITA CABANG KARANGANG KABUPATEN LANDAK KALIMANTAN BARAT

Berkaitan dengan hal tersebut , kami Bersedia menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan pengumpulan Data untuk penyusunan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,  
General Manager

LAMBERTUS S. NALI.S.T.M.M  
NRS.19820414200812025

Disetujui,  
Kepala MBD

TITUS.S.T  
NRS.19811115201103060

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Endang Siahe

NIM : 19022000244

Program Studi : Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karangaran Kabupaten Landak Kalimantan Barat

Lokasi yang Diteliti : KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karangaran

Alamat Rumah Asli : Dusun Nangka, Desa Pahokng, Kec Mempawah Hulu Kalimantan Barat

No. Telp : 082350467793

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Februari 2023

Peneliti,



Endang Siahe  
19022000244

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat”** ini dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Malang.

Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, dan bantuan yang sangat besar artinya bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada

1. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Mohamad Nur Singgih, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Drs. Nirwana, M.M Selaku Dosen Pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
4. Dr. Fajar Supanto., SE.,M.Si dan Dr. Syaif Hidayatullah.SE.,MM selaku dosen penguji 1 dan 2 yang telah membantu mengoreksi serta memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi saya.
5. Damianus Gatot selaku ayah yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidupmu

demi hidupku kau ikhlas mengorbankan segalanya tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.

6. Dalena selaku ibu yang mendukung dan menasehati saya dalam menyelesaikan tugas akhir, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidupmu demi hidupku kau ikhlas mengorbankan segalanya tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.
7. Terima kasih kepada saudara (Gustam Siahe dan Gusmiani Siahe) kandung saya yang telah mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Maman selaku pacar terima kasih atas dukungan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir.

Tentu saja penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu baik secara langsung atau tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini. Kepada pihak-pihak ini, penulis mohon maaf dan tidak lupa juga menyampaikan rasa terima kasih.

Malang, 14 Februari 2023

Penulis



Endang Siahe  
19022000244

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PENELITIAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	8
1. Koperasi Simpan Pinjam .....	8
2. Tujuan Koperasi .....	9
3. Prinsip Koperasi .....	10
4. Kualitas Pelayanan .....	11
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
6. Kepuasan Anggota .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Konseptual .....	19
D. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi oprasional .....	21
B. Lingkup penelitian .....	22

C. Lokasi penelitian .....	24
D. Populasi dan teknik sampel .....	24
E. Sumber data dan jenis data .....	26
1. Data primer .....	26
2. Data primer .....	26
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik analisis data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	35
1. KSP <i>Credit Union</i> Banuri Harapan.....	35
2. Data responden penelitian.....	36
3. Variabel penelitian.....	37
4. Uji instrumen penelitian .....	44
5. Uji hipotesis.....	56
B. Pembahasan Hasil Pembahasan .....	59
1. H1: <i>Assurance</i> .....	59
2. H2: <i>Reliability</i> .....	59
3. H3: <i>Tangible</i> .....	59
4. H4: <i>Emphaty</i> .....	60
5. H5: <i>Responsiveness</i> .....	60
6. H6: <i>Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness</i> .....	60
7. H7: <i>Assurance</i> Berpengaruh Dominan .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran-Saran .....	63
<b>Daftar Pustaka</b> .....	64
<b>Lampiran-Lampiran</b> .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Anggota .....	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3 Definisi Oprasional.....	21
Tabel 4 Skala Penelitian SPSS.....	22
Tabel 5 Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 6 Data Responden Berdasarkan Umur .....	37
Tabel 7 Tangapan Responden Indikator Assurance.....	38
Tabel 8 Tangapan Responden Indikator Reliability .....	39
Tabel 9 Tangapan Responden Indikator <i>Tangible</i> .....	40
Tabel 10 Tangapan Responden Indikator <i>Emphaty</i> .....	41
Tabel 11 Tangapan Responden Indikator <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 12 Tangapan Responden Kepuasan Anggota.....	43
Tabel 13 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 16 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 18 Hasil Analisis Deskripsi .....	53
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 20 Uji Parsial t .....	57
Tabel 21 Hasil Uji Simultan F .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	19
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Ksp Banuri Harapan Kita .....	66
Lampiran 2 Koesioner Penelitian .....	68
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	71
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	83
Lampiran 6 Hasil Uji Linieritas.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolineritas .....	85
Lampiran 8 Hasil Uji Deskripsi .....	85
Lampiran 9 Hasil Uji Regerasi Berganda .....	86
Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (t).....	86
Lampiran 11 Hasil Uji Simultan (F).....	87
Lampiran 12 Rekapitulasi Data .....	87
Lampiran 13 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	90
Lampiran 14 Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	91

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan secara parsial dan secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* terhadap kepuasan anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat. Populasi dalam penelitian ini nasabah atau anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang berjumlah 73 anggota dengan menggunakan perhitungan rumus slovin yang menghasilkan sampel 42 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang telah ditentukan secara tidak sengaja tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut dengan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Taro Yamane atau Slovin karena jumlah populasi lebih dari 100 sehingga penentuan ukuran sampel dapat diambil antara 5%-10. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan regresi linear ganda. Hasil output SPSS versi 21 dapat diketahui hasil secara parsial bahwa indikator *assurance* dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0.05$ , variabel *reliability* dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0.05$ , variabel *tangible* dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0.05$ , variabel *emphaty* dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0.05$ , variabel *responsiveness* memperoleh nilai beta  $0,018$  dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0.05$  maka secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil output perhitungan data menggunakan SPSS versi 21 dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 2.998 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan anggota KSP CU Banuri Harapan Kita cabang Karang variabel *assurance* dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,459.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship partially and simultaneously the effect of service quality with indicators of assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness to the satisfaction of KSP CU Banuri Harapan Kita members, Karang Branch, Landak Regency, West Kalimantan. The population in this study were customers or members of KSP CU Banuri Harapan Kita Karang Branch, totaling 73 members using the slovin formula calculation which resulted in a sample of 42 respondents. The sampling technique used simple random sampling, namely taking samples from a predetermined population without regard to the strata exist in this population by determining the sample size in this study using the opinion of Taro Yamane or Slovin because the total population is more than 100 so that the determination of the sample size can be taken between 5% -10. Methods of data collection using questionnaires and documentation. The analysis technique uses multiple linear regression. The output of SPSS version 21 can be seen partially that the assurance indicator has a significance value of 0.002 <0.05, the reliability variable has a significance value of 0.000 <0.05, the tangible variable has a significance value of 0.000 <0.05, the empathy variable has a significance value of 0.000 <0.05, the variable Responsiveness obtains a beta value of 0.018 with a significance value of 0.001 <0.05, so partially there is a positive and significant effect on satisfaction. The output results of data calculations using SPSS version 21 can be seen that F count is 2,998 and a significance value of 0.000 <0.05, then Ho is rejected and Ha is accepted. The most dominant variable on the satisfaction of KSP members of the Banuri Harapan Kita CU, Karang branch, is the assurance variable with a beta coefficient ( $\beta$ ) of 0.459.*

*Keywords: Effect of Service Quality, Member Satisfaction.*