

**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

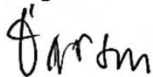
Program Studi: S1 Manajemen

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

Malang, 14 Maret 2023

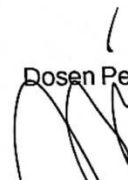
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Manajemen



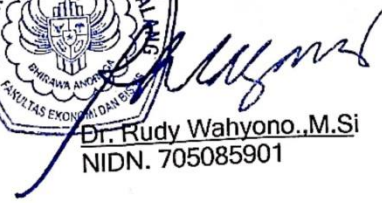
(Mohamad Nur Singgih, S.E., M.M.)
NIDN. 710057001

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



Malang, 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 Karangas : Jalan Raya Karangas- Pontianak, Karya Jaya, Desa Karangas
Kecamatan Mempawah Hulu, Kabupaten Landak (79363) Kalimantan Barat
HP.0812-5664-4990 E-mail: cubhk@yahoo.co.id Website: 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 KARANGAS 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
Karangan Kabupaten Landak Kalimantan Barat

Lokasi yang Diteliti : KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karangan

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, 12 Februari 2023

Peneliti,



Endang Siahe
19022000244

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Endang Siahe
Nomor Pokok : 19022000244
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Balio, 22 Februari 2000
Alamat : Dusun Nangka, Desa Pahokng, Kec Mempawah Hulu
Kalimantan Barat

Nama Orang Tua (Ayah) : Damianus Gaton
(Ibu) : Dalena
Riwayat Pendidikan :
2007 – 2013 : SDN 18 Balio
2013 – 2017 : SMPN 1 Mempawah Hulu
2017- 2019 : SMKN 1 Mempawah Hulu
2019–2023 :S1-Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang.

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 Gaton 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
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
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
 BAB III METODE PENELITIAN	
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
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
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran-Saran	63
Daftar Pustaka	64
Lampiran-Lampiran	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 Regresi 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 (β) 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, Karangan Branch, Landak Regency, West Kalimantan. The population in this study were customers or members of KSP CU Banuri Harapan Kita Karangan 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 H_0 is rejected and H_a 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 (β) of 0.459.

Keywords: Effect of Service Quality, Member Satisfaction.