

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI ANGGOTA  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) TUNAS ARTHA MANDIRI  
CABANG SALATIGA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1**

**Disusun oleh:  
BUDI PURNOMO  
1102010038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI ANGGOTA  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) TUNAS ARTHA MANDIRI  
CABANG SALATIGA**



Oleh:

**BUDI PURNOMO  
1102010038**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing  


**Hengky Widhiandono, S.E., M.Si.  
NIK. 2160204**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI ANGGOTA  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) TUNAS ARTHA MANDIRI  
CABANG SALATIGA**

Oleh :  
**BUDI PURNOMO**  
**1102010038**

Telah dipertahankan didepan panitia ujian skripsi  
Pada hari: Rabu, 17 Februari 2016

**SUSUNAN PANITIA**

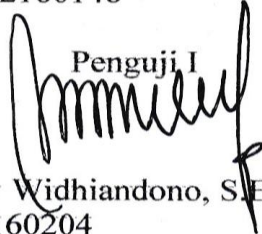
Ketua  
Dekan

  
Akhmad Darmawan, SE, M.Si  
NIK. 2160148


Sekretaris  
Ketua Program Studi

  
Hermin Endratno, S.E, M.Si.  
NIK. 2160289

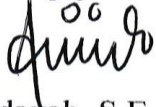
Penguji I

  
Hengky Widhiandono, S.E., M.Si.  
NIK. 2160204

Penguji II

  
Hermin Endratno, S.E, M.Si.  
NIK. 2160289


Penguji III

  
Arini Hidayah, S.E., M.Si.  
NIK. 2160341

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



  
Akhmad Darmawan, SE, M.Si  
NIK. 2160148

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Budi Purnomo

NIM : 1102010038

Program studi : Manajemen S1

Fakultas/Universitas : Ekonomi / Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil jiplakan dari hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Februari 2016

Yang menyatakan



**Budi Purnomo**

1102010038

## MOTTO

Pendidikan Merupakan Perlengkapan Paling Baik Untuk Hari Tua.  
(Aristoteles)



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi :

- Kedua orang tuaku

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, nilai anggota dan citra merek terhadap kepuasan anggota baik secara parsial maupun secara simultan. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan tujuan agar dapat memperoleh sampel yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kriteria yang menjadi sampel adalah orang yang telah menjadi anggota Koperasi simpan pinjam (KSP) Tunas Artha Mandiri Cabang Salatiga lebih dari 1 tahun dan memiliki KTP Kota Salatiga. Analisis menggunakan regresi linier berganda dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Nilai anggota secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,007 kurang dari 0,05. Citra merek secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,061 lebih dari 0,05. Kualitas pelayanan, nilai anggota dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Anggota, Citra Merek dan Kepuasan Anggota.

## **ABSTRACT**

*This study is to examine the simutanous and individual impact of service quality, membership value and brand image to the member's satisfaction. The sampling was done by purposive sampling to obtain the proper data needed. The creterion of the sample is a pearson who has been a member of the cooperative for more than one year and he or she lives in Salatiga, with the evidence of their ID card. The analysis uses multiple linear regression at the significance level ( $\alpha$  of 0,05.*

*Based on the analysis, it is revealed that the service quality and the membership value has a significant impact on the member's satisfaction, as it is proved by its significance value 0,000 and 0,007, which are less than 0,05. Meanwhile, the barnd image has no significant impact on the member's satisfaction, whit it significant value of 0,061. Finally, those variables simultaneously have significant impact on the member's satisfaction, whit it significant value of 0,000.*

**Keywords :** *Service Quality, Membership Value, Brand Image And Member's Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Anggota Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Tunas Artha Mandiri Cabang Salatiga”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada Bapak Hengky Widhiandono, S.E., M.Si yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si dan Ibu Arini Hidayah, S.E., M.Si sebagai penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Akhmad Darmawan, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak dapat kusebut satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Amin.

Purwokerto, 25 Februari 2016



Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Nilai Anggota.....	12
2.3 Citra Merek.....	14
2.4 Kepuasan Anggota.....	19
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	22
2.6 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Sumber Data.....	27
3.4 Metode pengumpulan data.....	28
3.5 Objek Penelitian.....	29
3.6 Pengukuran Variabel ( <i>Scoring</i> ).....	29
3.7 Definisi operasional variabel.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.2 <i>Respon Rate</i> .....	41
4.1.3 Karakteristik Responden.....	41
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	48

4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis .....	56
4.2 Pembahasan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

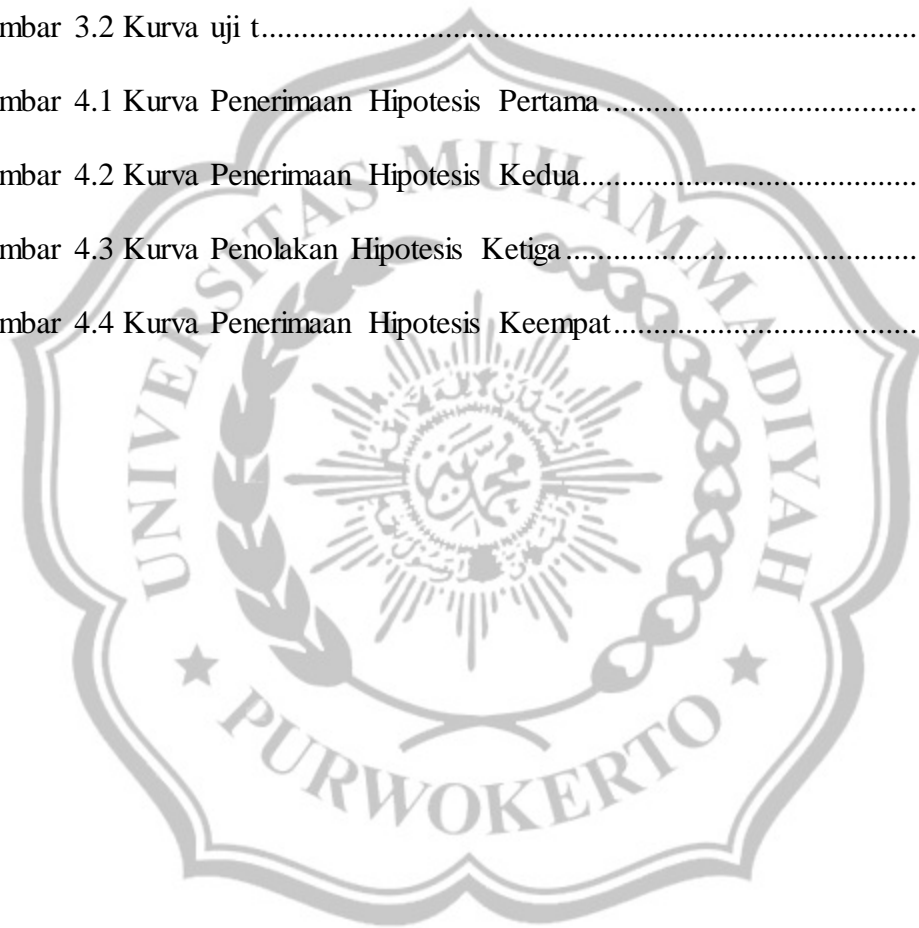


## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Respon <i>Rate</i> .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.3 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.4 Pengelompokan Berdasarkan Variabel.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Awal.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kedua.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15 Saran Responden Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.16 Saran Responden Untuk Meningkatkan Nilai Anggota.....	61
Tabel 4.17 Saran Responden Untuk Meningkatkan Citra Merek.....	63
Tabel 4.18 Saran Responden Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Kurva uji F.....	37
Gambar 3.2 Kurva uji t.....	38
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan Hipotesis Pertama.....	56
Gambar 4.2 Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua.....	57
Gambar 4.3 Kurva Penolakan Hipotesis Ketiga.....	57
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan Hipotesis Keempat.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	69
Lampiran 2. Data Penelitian.....	74
Lampiran 3. Hasil uji validitas .....	92
Lampiran 4. Hasil uji reliabilitas.....	96
Lampiran 5. Uji asumsi klasik.....	97
Lampiran 6. Hasil uji hipotesis.....	100
Lampiran 7. t tabel.....	101
Lampiran 8. F tabel.....	102

