

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK MENABUNG DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA BERSAMA CABANG KOTA
BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

OLEH :

NILAM SARI APRIANI

NPM S1- 0216.195



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA
UNTUK MENABUNG DI KOPERASI SIMPAN PINJAM
SEJAHTERA BERSAMA CABANG KOTA BOGOR

NAMA : NILAM SARI APRIANI

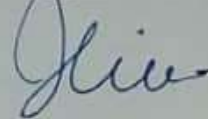
NPM : S1-0216195

PEMBIMBING I



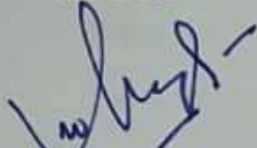
Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom

PEMBIMBING II



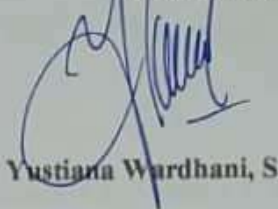
Hirayanti, Dra., MM., M.Si

PENGUJI I



Wartoyo Hadi, SE., MM

PENGUJI II



Yustiana Wardhani, S.hut., MM.

**REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

Dr. Ismulyana Djan, SE., MM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung Di Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Binaniaga Indonesia dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai, ucapan terimakasih penulis tunjukan kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.hut.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Hirayanti, Dra., MM., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah mendidik dan memberikan bimbingan serta masukan selama penyusunan skripsi penelitian.

4. Babeh Empud Saripudin dan mamah Yuyum Munaya serta kakak-kakak Holis, bang Tigor, Nur Hikmah, Abdul Muhyi yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi penelitian ini.
5. Bapak Agus Mansyur yang telah memberikan motivasi, masukan, semangat, dan doa selama penyusunan skripsi penelitian ini
6. Teman-teman seperjuangan wulandari, sandyka dan ilham yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
7. Rizki Zuhair, SS. yang telah memberikan waktunya untuk menemani dan membantu menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bogor, 13 Januari 2021

Penulis

Nilam Sari Apriani

ABSTRAK

NILAM SARI APRIANI: PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK MENABUNG DI KSP-SEJAHTERA BERSAMA CABANG BOGOR

Penelitian ini berjudul “pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama, untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera bersama. sampel yang digunakan adalah 382 orang anggota. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diproses menggunakan SPSS 20. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang menghasilkan persamaan $Y = 7,604 + 0,226X_1 + 0,236X_2 + e$. dimana citra koperasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan anggota untuk menabung. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh 0,350 atau 35% yang berarti bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan terhadap keputusan anggota untuk menabung. Mengetahui diterima atau tidaknya dipotesis dalam penelitian ini, digunakan uji F (simultan) yang diperoleh dari citra koperasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai $F_{hit} 80,672 > F_{tab} 3,04$. Dengan demikian maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama.

Kata kunci: citra koperasi, kualitas pelayanan, keputusan anggota

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan masalah	9
D. Rumusan masalah	9
E. Tujuan penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II STUDI PUSTAKA	13
A. Citra Koperasi	13
1. Pengertian citra	13
2. Jenis Citra	14
3. Manfaat Citra	16
4. Indikator Citra Koperasi	16
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian kualitas pelayanan	17
2. Dimensi kualitas Pelayanan	18
C. Keputusan Anggota Untuk Menabung	20
1. Pengertian pengambilan keputusan	20
2. Proses pengambilan keputusan konsumen/anggota	21
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen	23

D. Produk tabungan Koperasi.....	27
1. Pengertian produk.....	27
2. Pengertian tabungan	28
3. Produk tabungan Koperasi Sejahtera Bersama.....	28
E. Keanggota Koperasi	31
1. Pengertian anggota Koperasi.....	31
2. Hak dan Kewajiban anggota Koperasi.....	32
F. Koperasi.....	33
1. Pengertian Koperasi.....	33
2. Prinsip-prinsip Koperasi.....	34
3. Tujuan dan fungsi koperasi	37
4. Jenis-jenis Koperasi	38
G. Penelitian Terdahulu.....	40
H. Kerangka Pemikiran	44
I. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Metode/Jenis Penelitian	46
B. Variabel dan Pengukurannya	46
C. Populasi dan Sampel.....	48
1. Populasi	48
2. Sampel.....	48
D. Metode pengumpulan data.....	49
E. Instrumen penelitian	49
F. Metode analisis data	50
1. Uji validitas	50
2. Uji reliabilitas	51
3. Uji asumsi klasik.....	53
a. Uji normalitas.....	53
b. Uji multikolinieritas	53
c. Uji heteroskedastisitas	54
4. Analisis Deskripsi	55

5. Analisis Regresi Linier Berganda	56
6. Analisis Korelasi Berganda	57
7. Uji Hipotesis	58
a. Hipotesis statistik secara parsial (Uji t)	59
b. Hipotesis statistik secara simultan (Uji F)	59
8. Koefisien Diterminasi	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	61
A. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan	61
1. Sejahtera Singkat KSP Sejahtera Bersama.....	61
2. Visi dan Misi Perusahaan KSP-SB	62
B. Deskripsi Umum Responden	62
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin	63
2. Profil Responden Berdasarkan Usia	63
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
5. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	65
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
1. Citra Koperasi.....	67
2. Kualitas Pelayanan.....	68
3. Keputusan Anggota.....	70
D. Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinieritas.....	74
3. Uji Heteroskedastisitas	75
E. Uji Analisis Deskripsi.....	76
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
G. Analisis Korelasi Berganda.....	78
H. Uji Hipotesis	79
1. Uji Parsial (Uji t)	79
2. Uji Simultan (Uji F).....	81
I. Hasil Koefisien Determinasi	83

J. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar 10 Koperasi Besar Nasional.....	4
Tabel 2 Data Anggota KSP-Sb tahun 2016-2020.....	6
Tabel 3 Penelitian terdahulu.....	40
Tabel 4 Operasional variabel.....	47
Tabel 5 Skor alternatif jawaban.....	50
Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	58
Tabel 7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	65
Tabel 12 Ringkasan Uji Validitas Variabel Citra Koperasi (X1).....	67
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Koperasi (X1)	68
Tabel 14 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	70
Tabel 16 Ringkasan Uji Validitas Variabel Keputusan Anggota (Y).....	70
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Anggota (Y)	71
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas Dengan Analisis Kolmogorov-Smirnov data Sebelum Outlier	72
Tabel 19 Hasil Uji Normalitas Dengan Analisis Kolmogorov-Smirnov Data Setelah Outlier	73
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 22 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	76
Tabel 23 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 24 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda	79
Tabel 25 Hasil Uji Statistik t	80
Tabel 26 Hasil Uji Statistik F.....	82
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema kerangka berfikir	44
--	----