

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK YANG
DITAWARKAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KOPERASI SERBA USAHA (KSU) DANA MULIA KARANGANYAR**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat
Sarjana S-1
Pendidikan Ekonomi Akuntansi



Disusun Oleh :

**ANA KUSTIANA
A 210 070 161**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU KEPENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK YANG
DITAWARKAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KOPERASI SERBA USAHA (KSU) DANA MULIA KARANGANYAR**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ANA KUSTIANA
A 210 070 161

Telah Disetujui dan Disyahkan oleh Pembimbing I dan Pembimbing II
untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si
Tanggal:

Dra. Wafroturrohmah, S.E MM
Tanggal:

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK YANG
DITAWARKAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KOPERASI SERBA USAHA DANA MULIA KARANGANYAR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ANA KUSTIANA
A 210 070 161

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal:

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si (.....)
2. Dra. Wafroturrohmah, SE.MM (.....)
3. Drs. Nur Chusni M.Ag (.....)

Surakarta, November 2011
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,

Drs. H. Sofyan Anif, M. Si
NIK. 547

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, Juli 2011

ANA KUSTIANA
A 210 070 161

MOTTO

Kebaikan itu jika dilakukan akan mengakibatkan ketenangan hati (batin),
sedangkan perbuatan dosa jika dilakukan akan mengakibatkan keraguan dan
ketidaktenagan batin walupun banyak orang yang menyetujuinya.

(H.R Imam Ahmad)

Pandanglah orang dibawah kamu jangan memandang orang diatasmu, karena itu
akan lebih banyak mengingatkan kenikmatan Allah kepadamu.

(HR. Muslim)

Semua tujuan dan keberhasilan berawal dari sebuah impian.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang.
2. Kakak saya tercinta.
3. Almamaterku.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan Inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan S-1 Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Drs. Sofyan Anif, M.Si, selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Drs. Djalal Fuadi, MM, selaku ketua program studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3. Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si , selaku pembimbing I yang penuh kesabaran dan ketulusan membimbing, mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Wafroturrohmah, S.E MM, selaku pembimbing II yang penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Drs. Jumali M. Pd, selaku Pembimbing Akademik selama menempuh studi yang telah memberika ilmunya kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen program studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu kepadaku.
7. Bapak Sony Kuncoro selaku pembina KSU Dana Mulia Karanganyar yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Menik Sumarni yang telah membantu dalam penelitian.
9. Keponakanku tersayang, jadilah anak yang sholeh, berbakti kepada orang tua, dan rajinlah belajar untuk menggapai cita-citamu.
10. Teman-teman kost semuanya trim's banget atas semangat, tawa canda dan persahabatannya. Kalianlah teman-temanku yang paling baik....!!!!
11. Semua teman-teman Pendidikan Akuntansi angkatan 2007 khususnya kelas D terima kasih atas kebersamaan dan kekompakannya.
12. Seluruh nasabah KSU Dana Mulia Karanganyar yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna dan sangat banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, November 2011

ANA KUSTIANA
A 210 070 161

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Pembatasan Masalah	7
C.Perumusan Masalah	8
D.Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Skripsi	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Koperasi	11
B. Kepuasan Pelanggan	14
C. Kualitas Layanan.....	20
D. Produk yang Ditawarkan.....	28
E. Kerangka Pemikiran.....	33
F. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pengertian Metode Penelitian	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	39
E. Variabel Penelitian	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Uji Instrumen	45
2. Analisis Uji Asumsi Dasar	47
3. Teknik Analisis Data.....	49
4. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSU Dana Mulia	56
1. Sejarah Berdiri dan Perkembangan.....	56
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	58

B. Pelaksanaan Uji Coba (<i>Try Out</i>) Angket	64
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reabilitas Angket	66
C. Uji Prasyarat Analisis	67
1. Uji Normalitas Data	67
2. Uji Linieritas Regresi	68
D. Analisis Data	69
1. Analisis Regresi Linier Ganda	69
E. Analisis Pengujian Hipotesis	70
1. Uji t	70
2. Uji F	74
3. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	75
F. Pembahasan	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Angket	43
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Angket	66
Tabel 4.3	Rangkuman Hasil Uji Normalitas Data	68
Tabel 4.4	Rangkuman Hasil Analisis Regresi Ganda	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegawai KSU Dana Mulia.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket	81
Lampiran 2	Daftar Nama Responden Try Out	90
Lampiran 3	Skor Hasil Try Kualitas Pelayanan.....	91
Lampiran 4	Skor tryout Produk yang ditawarkan koperasi	92
Lampiran 5	Skor tryout kepuasan nasabah	93
Lampiran 6	Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	94
Lampiran 7	Uji Validitas Angket produk yang ditawarkan koperasi	96
Lampiran 8	Uji Validitas Angket kepuasan nasabah	98
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Angket kualitas pelayanan	100
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Angket produk yang ditawarkan koperasi.....	101
Lampiran 11	Uji Reliabilitas Angket Kepuasan nasabah	102
Lampiran 12	Daftar Nama Anggota Koperasi sebagai Sampel Penelitian	103
Lampiran 13	Skor angket untuk variabel kualitas pelayanan	106
Lampiran 14	Skor angket untuk variabel produk koperasi	109
Lampiran 15	Skor angket untuk variabel kepuasan nasabah	112
Lampiran 16	Data induk penelitian.....	116
Lampiran 17	Uji Normalitas untuk Variabel kepuasan nasabah.....	119
Lampiran 18	Uji Normalitas untuk Variabel Produk Koperasi	121
Lampiran 19	Uji Normalitas untuk Variabel kualitas pelayanan.....	123
Lampiran 20	Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	125
Lampiran 21	Uji Linieritas Variabel Produk Koperasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	126
Lampiran 22	Analisis uji regresi linier berganda	127
Lampiran 23	Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	130

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK YANG DITAWARKAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA (KSU) DANA MULIA KARANGANYAR

**Ana Kustiana A210070161,
Jurusan Pendidikan Akuntansi,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan koperasi terhadap kepuasan nasabah koperasi serba usaha(KSU) Dana Mulia Karanganyar

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi serba usaha (KSU) Dana Mulia Karanganyar sebanyak 678 orang. Sampel dalam penelitian adalah sebanyak 100 orang anggota koperasi Dana Mulia yang diambil dengan teknik *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode angket dan dokumentasi. Metode angket sebelumnya telah diuji cobakan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear ganda, uji t, uji F dan sumbangan efektif dan sumbangan relatif.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut $Y = -3,054 + 0,658.X_1 + 0,588.X_2$, artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan koperasi. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 11,423 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $11,423 > 1,98$ ($\alpha = 0,05$). (2) produk yang ditawarkan koperasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} untuk variabel produk yang ditawarkan koperasi sebesar 7,004 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,004 > 1,98$ ($\alpha = 0,05$) (3) kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang memperoleh F_{hitung} sebesar 178,305 lebih besar dari F_{tabel} (3,07) pada taraf signifikansi 5%. (4) Hasil perhitungan untuk nilai R^2 sebesar 0.786, berarti 78,6% kepuasan nasabah koperasi Dana Mulia Karanganyar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh koperasi, sisanya sebesar 21,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, produk yang ditawarkan, kepuasan nasabah