

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA
DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG
DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TAHUN 2015**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh :
ENGGAL ARDY RAHNI DEWI
A210110007

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
APRIL, 2015**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Enggal Ardy Rahni Dewi

NIM : A 210 110 007

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA
“SASTA DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK
YANG DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TAHUN
2015

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang sengaja tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabiladi kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surakarta, April 2015

Yang membuat pernyataan,



ENG GAL ARDY RAHNI DEWI

A 210 110 007

PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA
DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG
DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TAHUN 2015**

**Diajukan Oleh :
ENGAL ARDY RAHNI DEWI
A 210 110 007**

Skripsi telah disetujui oleh Pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 27 Maret 2015

Dosen Pembimbing,



Drs. Sudarto HS, M.M

NIP 130893731

PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2015

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ENGGAL ARDY RAHNI DEWI

A 210 110 007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada

Hari/Tanggal: Rabu, 08 April 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Drs. Sudarto HS, M.M
2. Drs. Djumali, M.Pd
3. Drs. M. Yahya, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

Surakarta, 08 April 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Haryono Joko Prayitno, M.Hum

NIP. 19650428 199303 1001

MOTTO

Belajar dari masa lalu, hidup untuk sekarang dan berencana untuk hari esok.

(Penulis)

Segala sesuatu yang indah belum tentu baik, namun segala sesuatu yang baik sudah tentu indah.

(Penulis)

Ti adanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri.

(Muhammad Ali)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT berkat limpahan rahmat dan izinNya penulis mempersembahkan karya ini kepada:

Kedua orang tua saya tercinta, Nardi dan Surahmi Al Mulyani terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya.

Untuk adik-adikku tersayang Lintang dan Sindhu, terima kasih atas kasih sayang, semangat dan dukungannya.

Untuk seseorang yang selalu memdampingiku untuk berjuang dan selalu mendoakanku, semoga menjadi Imamku kelak.

Untuk sahabat-sahabatku, terima kasih atas persahabatan, dan semangat yang telah kalian berikan.

Untuk teman seperjuangan Pendidikan Akuntansi angkatan 2011,
Terimakasih atas semangat dan dukungannya.

Almamaterku
Universitas Muhammadiyah Surakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul:

“ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2015”

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar sarjana Pendidikan Akuntansi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Hj. Titik Asmawati, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Sudarto HS, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Djumali, M.Pd. selaku pembimbing akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan saran demi berhasilnya penyusunan skripsi ini.
5. Sri Sumarti, SE selaku pimpinan KSU “Sasta Dana” yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Karyawan dan nasabah KSU “Sasta Dana” yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini.
7. Segenap dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan pada penulis.

8. Bapak dan Ibu yang telah memberikan segalanya untukku.
9. Teman-teman seperjuanganku kelas A Pendidikan Akuntansi 20111.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis hingga terwujud nya skripsi ini

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun pada pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, April 2015

Enggal Ardy R. D.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	
1. Koperasi	6
a. Pengertian Koperasi di Indonesia.....	6
b. Landasan, Asas dan Tujuan Koperasi	6
c. Prinsip Koperasi	7
d. Penggolongan Koperasi.....	8
2. Kepuasan (Nasabah).....	9
a. Pengertian Kepuasan	9
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10

c. Indikator Kepuasan Pelanggan	11
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Produk Yang Ditawarkan.....	13
a. Pengertian Produk	13
b. Klasifikasi Produk	13
c. Dimensi Kualitas Produk.....	15
d. Manfaat Produk	15
4. Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
c. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	17
B. Hubungan Antar Variabel	17
1. Hubungan Antara Produk Yang Ditawarkan dengan Kepuasan Nasabah	17
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	18
3. Hubungan Antara Produk Yang Ditawarkan dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	19
C. Penelitian Terdahulu Yang Sejenis.....	19
D. Kerangka Berfikir	21
E. Hipotesis	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	27
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Pengumpulan Data	28
1. Teknik Pengumpulan Data	29
a. Angket	28
b. Metode Dokumentasi	31
2. Instrumen Pengumpulan Data	31

a. Uji Validitas	31
b. Uji Reliabilitas	34
F. Uji Prasyarat Analisis	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Linieritas	36
G. Teknik Analisis Data.....	36
1. Analisis Regresi Berganda	36
2. Uji Parsial (t).....	37
3. Uji F.....	38
4. Koefisien Determinasi.....	39
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	40
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
a. Profil Koperasi Serba Usaha Sasta Dana	40
b. Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Sasta Dana.....	42
c. Mekanisme Kerja dan Tingkat Penyelesaiannya.....	47
d. Kegiatan Manajemen.....	52
2. Deskripsi Data Penelitian.....	53
a. Deskripsi Data Kepuasan Nasabah	53
b. Deskripsi Data Produk Yang Ditawarkan	55
c. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	50
B. Uji Prasyarat Analisis	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Linearitas.....	55
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
1. Analisis Regresi Linier Berganda	55
2. Uji t.....	56
3. Uji F.....	58
4. Koefisien Determinasi	59
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	59

D. Pembahasan	60
E. Keterbatasan Penelitian.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Implikasi	66
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Angket	29
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Angket Produk Yang Ditawarkan	33
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Angket	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas Angket.....	58
Tabel 4.2	Rangkuman Hasil Analisi Regresi Linier Berganda	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	21
Gambar 3.1 Grafik Uji t	37
Gambar 3.2 Grafik Uji f	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSU Sasta Dana Kabupaten Boyolali.....	43
Gambar 4.2 Histogram dan Poligon Data Kepuasan Nasabah.....	54
Gambar 4.3 Histogram dan Poligon Data Produk Yang Ditawarkan	56
Gambar 4.4 Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan	57
Gambar 4.5 Grafik Statistik Uji T Pengaruh Produk Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Nasabah	60
Gambar 4.6 Grafik Statistik Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	61
Gambar 4.7 Grafik Uji F Pengaruh Produk Yang Ditawarkan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	68
Lampiran 2 Skor Hasil Uji Coba (Try Out) Kepuasan Nasabah.....	74
Lampiran 3 Skor Hasil Uji Coba (Try Out) Produk Yang Ditawarkan	75
Lampiran 4 Skor Hasil Uji Coba (Try Out) Kualitas Pelayanan	76
Lampiran 5 Hasil Validitas Try Out Angket Kepuasan Nasabah	77
Lampiran 6 Hasil Reliabilitas Try Out Angket Kepuasan Nasabah	79
Lampiran 7 Hasil Validitas Try Out Angket Produk Yang Ditawarkan.....	80
Lampiran 8 Hasil Reliabilitas Try Out Angket produkYang Ditawarkan	82
Lampiran 9 Hasil Validitas Try Out Angket Kualitas Pelayanan	83
Lampiran 10 Hasil Reliabilitas Try Out Angket Kualitas Pelayanan	85
Lampiran 11 Daftar Nama Sampel	86
Lampiran 12 Hasil Angket Kepuasan Nasabah	89
Lampiran 13 Hasil Angket Produk Yang Ditawarkan	92
Lampiran 14 Hasil Angket Kualitas Pelayanan	95
Lampiran 15 Deskripsi Data Penelitian	98
Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas.....	99
Lampiran 17 Hasil Uji Linieritas	100
Lampiran 18 Hasil Analisi Regresi Linier Berganda	102
Lampiran 19 Tabel Uji Liliefors	105
Lampiran 20 Tabel t.....	106
Lampiran 21 Tabel F.....	108

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2015

Enggal Ardy Rahni Dewi, A210110007. Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. April, 2015.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui pengaruh produk yang ditawarkan dengan tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali. 3) Untuk mengetahui pengaruh produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di KSU “Sasta Dana” Teras, Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berjumlah 2342. Sampel diambil sebanyak 100 nasabah dengan teknik sampel nonprobability sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji f, selain itu juga dilakukan perhitungan sumbangan relative (SR) dan sumbangan efektif (SE). Hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 61,818 + 0,237.X_1 + 0,220.X_2$ yang artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan. Pada angka 61,818, berarti jika tidak ada produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan, maka kepuasan nasabah akan sama dengan 61,818, jika skor produk yang ditawarkan meningkat satu poin maka skor kepuasan nasabah akan meningkat 0,237 (dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dianggap konstan) dan jika skor kualitas pelayanan meningkat satu poin maka skor kepuasan nasabah akan meningkat 0,220 (dengan asumsi variabel produk yang ditawarkan dianggap konstan).

Kesimpulan penelitian ini adalah 1) Ada pengaruh positif produk yang ditawarkan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,046 > 1,984$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. 2) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,632 > 1,984$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. 3) Ada pengaruh positif antara Produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji F diperoleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $61,905 > 2,358$ nilai signifikansi $< 0,1$, yaitu 0,000. 4) Variabel tentang produk yang ditawarkan memberikan sumbangan relatif sebesar 68,1% dan sumbangan efektif 45,8%. Variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 6,8% dan sumbangan efektif 9,7%. Berdasarkan besarnya sumbangan relatif dan efektif nampak bahwa variabel produk yang ditawarkan memiliki kontribusi yang lebih tinggi terhadap kepuasan nasabah dibandingkan variabel kualitas pelayanan.

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