

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM BHINA
RAHARJA CABANG KARANGANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun Oleh :

ANGGIT PUSPITO
NIM. B100120108

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM BHINA
RAHARJA CABANG KARANGANYAR**

SKRIPSI

Oleh:

ANGGIT PUSPITO
NIM. B100120108

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM BHINA
RAHARJA CABANG KARANGANYAR**

Oleh :


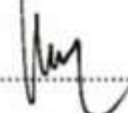

ANGGIT PUSPITO
NIM. B100120108

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Hari: Senin, 31 Juli 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- | | |
|--|--|
| 1. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D
(Ketua Dewan Penguji) | (.....
 |
| 2. Drs. Ma'ruf, M.M.
(Sekertaris Dewan Penguji) | (.....
 |
| 3. Zulfa Irawati, SE, Msi
(Anggota Dewan Penguji) | (.....
 |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. Syamsudin, MM.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro

Telp. (0271) 717417Surakarta-57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANGGIT PUSPITO

NIM : B100120108

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM
BHINA RAHARJA CABANG KARANGANYAR.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 juli 2017
Yang membuat pernyataan


(ANGGIT PUSPITO)

HALAMAN MOTTO

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepijalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah
(Abu Bakar Sibli).

Sifat rendah hati, yaitu taat dalam mengerjakan dan menerima kebenaran itu yang dari siapapun
(Fudlail bin Iyadl).

Mohonlah pertolongan (kepada Alloh) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Alloh beserta orang-orang yang sabar .
(QS. AL - Baqarah : 153).

Bila kita ingin sukses, maka bantulah agar orang yang mendukung kita menjadi sukses, maka kesuksesan akan menjadi milik kita
(Tjiptadinata Effendi).

Air mengalir dari Hulu ke Hilir, Tanpa melawan arus, dan semestinya begitu
(Penulis).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
2. Rasullulah Muhammad Shallallahu`alaihi Wa Sallam, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
3. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, Doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam kehidupanku.
4. Saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk segera menyelesaikan pendidikanku.
5. Teman-teman terkasih yang memberikan bantuan, support, dan penghibur dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Wiyadi, Drs., M.M.,Ph.D. selaku pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang meliputi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra perusahaan, Produk Kredit, Lokasi, terhadap tingkat Kepuasan pengguna jasa koperasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang sudah pernah melakukan simpan maupun pinjam terhadap koperasi. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan tehnik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. responden dan tehnik yang digunakan adalah tehnik Non-probability sampling dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kebetulan). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan pengujian regresi linier berganda didapatkan variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,053, variabel kepercayaan 0,252, variabel Citra perusahaan sebesar 0,209, variabel Produk kredit sebesar 0,228, dan variabel Lokasi 0,194. Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Perusahaan (X3), Produk Kredit (X4), Lokasi (X5) terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Kemudian melalui uji f dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra perusahaan, Produk Kredit, Lokasi memang layak untuk menguji variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Jasa. Koefisien determinasi memberikan nilai sebesar 0,592 atau 59,2%, kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa mampu dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam persamaan regresi berganda. Sedangkan sisanya sebesar 0,408 atau 40,8% dijelaskan variabel lain diluar model.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan , produk kredit, lokasi, kepuasan pengguna jasa

ABSTRACT

Purpose of the research is to analyze factors affecting level of satisfaction consisting of service quality, trust, image of company, credit products and location on satisfaction level of service users of a saving and loan cooperative. Population of the research was service users who had made savings and loans in the cooperative. Sample of the research was 100 respondents who were taken by using non probability sampling with accidental sampling approach. Data analysis used quantitative analysis, namely multiple linear regression analysis. The analysis included validity and reliability test, classic assumption test, t-test and f-test and determination coefficient (R^2) analysis. Based on multiple linear regression test, it was found that service quality was 0.053, trust was 0.252, image of company was 0.209, credit product was 0.228, and location was 0.194. Hypothesis testing by using t-test indicated that service quality (X_1), trust (X_2), image of company (X_3), credit products (X_4) and location (X_5) were proved to have significant effect on dependent variable, namely satisfaction of service users (Y). Then, f-test showed that independent variables, namely service quality, trust, image of company, credit products and location were useful for dependent variable testing, satisfaction of service users. Determination coefficient was 0.592 or 59.2%; this condition indicated that satisfaction of service users are able to explain by using the five independent variables in multiple linear regression equation. While, the rest, 0.408 or 40.8% was explained by variables other than those examined in the present research.

Keywords: *service quality, trust, image of company, credit products, location, satisfaction of service user*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Cabang Karanganyar”

Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu, baik dalam penelitian maupun penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas.
3. Bapak DR. Anton Agus S, SE., M. Si., selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
5. Bapak Wiyadi, Drs., M.M.,Ph.D. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu teori maupun terapan.
7. Kedua orang tua penulis yang tidak hentihentinya memberi dukungan baik do'a maupun materi.
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis angkatan 2012, yang membantu dan memotifasi dalam skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun materi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang di berikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh

dari sempurna dan banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 29 juli 2017

Penulis

Anggit Puspito

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Peniltian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Pengguna Jasa.....	7
2. Kualitas pelayanan	10

3. Kepercayaan.....	11
4. Citra Perusahaan.....	12
5. Produk Kredit.....	13
6. Lokasi (Distribusi)	18
B. Hubungan Antar Variabel.....	21
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi.....	21
2. Hubungan Kepercayaan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi	22
3. Hubungan Citra perusahaan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi	23
4. Hubungan Produk Kredit Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi	24
5. Hubungan Lokasi Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi	25
C. Penelitian Terdahulu.....	26
D. Kerangka Pemikiran	30
E. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Populasi dan Sampel.....	33
B. Jenis Dan sumber data	34
C. Metode Pengumpulan Data	35
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35

	E. Instrumen Penelitian	39
	F. Metode Analisis Data	40
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
	A. Gambarau Umum KSP Bhina Raharja Cabang Karanganyar	49
	B. Diskripsi Responden.....	52
	C. Analisis Data	53
	D. Pembahasan	72
BAB V	PENUTUP.....	74
	A. Kesimpulan.....	74
	B. Keterbatasan Penelitian	74
	C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden.....	52
Tabel IV.3	Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	53
Tabel IV.4	Rangkuman validitas instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	55
Tabel IV.5	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel Kepercayaan (X_2).....	56
Tabel IV.6	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Citra perusahaan (X_3).....	56
Tabel IV.7	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Produk Kredit(X_4)	57
Tabel IV.8	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Lokasi (X_5).....	57
Tabel IV.9	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan pengguna jasa (Y)	58
Tabel IV.10	Hasil pengujian Reliabilitas	59
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Normalitas	60
Tabel IV.12	Hasil Pengujian Multikolinieritas	61
Tabel IV.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel IV.14	Koefisien Regresi dan Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sumber Strategi Pemasaran, Tjiptono (2008)	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSP Bhina Raharja Cabang Karanganyar	51