

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

DEWI MARWATI

8105128019



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COOPERATION IMAGE TO MEMBER KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
SATISFACTION**

DEWI MARWATI

8105128019



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment

**STUDI PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

ABSTRAK

DEWI MARWATI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2017.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa UNJ. (2) pengaruh langsung citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa UNJ. (3) pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra Koperasi Mahasiswa UNJ. Penelitian dilakukan terhadap 68 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner dengan skala Likert yang kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil analisis deskriptif data menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan, citra koperasi, dan kepuasan anggota berada dalam kategori cukup. Di dalam penelitian ini juga diperoleh hasil analisis jalur (*path analysis*) bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota; (2) variabel citra koperasi memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota; (3) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap citra koperasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Kepuasan Anggota.

ABSTRACT

DEWI MARWATI. *The Influence of Service Quality and Cooperation Image Toward Member Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Satisfaction. State University of Jakarta. 2017.*

This study aims to determine: (1) direct influence of service quality to member satisfaction, (2) direct influence cooperation image to member satisfaction, (3) direct influence of service quality to cooperation image. This study was conducted on 68 respondents. The sampling technique used is the technique census. Data collecting use interview and questionnaire with Likert scale that is then processed using software SPSS. While the analysis of the data used is path analysis. Based on the results of the descriptive analysis data indicates that the level of service quality, cooperation image, and member satisfaction is in the category enough. In this study also obtained the result of path analysis that: (1) The variable of service quality has a direct and significant effect on the variable member satisfaction; (2) The variable cooperation image has a direct and significant effect on the variable member satisfaction; (3) The variable service quality has a direct and significant effect on the variable cooperation image.

Keywords: Service Quality, Cooperation Image, Member Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Pirwana, ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		14/2/17
2. <u>Herlita, S.Sos, M.Ec,Dev</u> NIP. 19840106 201404 2 002	Sekretaris		16/2/17
3. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 000	Penguji Ahli		12/2/17
4. <u>Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 000	Pembimbing I		14/2/17
5. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP. 19580722 198603 2 000	Pembimbing II		16/2/17

Tanggal Lulus : 03 Februari 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Februari 2017

Yang membuat pernyataan


Dewi Marwati
No. Reg. 8105128019

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya serta memberikan kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini terutama kepada :

1. Ibu Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd dan Ibu Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membina, menyarankan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perhatian dan kesabaran.
2. Bapak Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Seluruh Dosen Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi.
5. Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu peneliti dalam pemberian informasi untuk penulisan penelitian skripsi.

6. Orang Tua tercinta, bapak dan ibu yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dan dukungan kepada peneliti baik secara moral maupun materi sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi.
7. Kakak dan adik tersayang, Mba Tari, Mas Yogi, Dilah, dan Yuni yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat berbagi suka dan duka, Azka, Dea, Fina, Julia, Rika, Syifa, Yeni, dan Imam yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat dan teman – teman mahasiswa Ekonomi Koperasi 2012, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan teman- teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan semangat selama menyusun skripsi ini.

Peneliti menyadari jika dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima saran dan masukan yang membangun demi perbaikan di lain waktu. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jakarta, Februari 2017

Dewi Marwati