

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA DI
KOPERASI PEGAWAI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

CAHAYANI SINARTA SUKMA

8105133101



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COOPERATIVE IMAGE ON MEMBER'S PARTICIPATION
IN COOPERATIVE OF EMPLOYEE STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA**

CAHAYANI SINARTA SUKMA

8105133101



**This Thesis Is Prepared As One Of The Requirements To Obtain A Degree
In Education At The Faculty Of Economics State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAMME ECONOMIC EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018**

ABSTRAK

CAHAYANI SINARTA SUKMA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota, serta pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta. Metode perolehan data yang digunakan dengan metode survei dengan instrumen berupa angket. Populasi dalam penelitian adalah seluruh anggota aktif Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2016. Sampel yang digunakan sebanyak 198 anggota dengan teknik sampling berupa cluster random sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota $t_{hitung} (5,032) > t_{tabel} (1,97227)$, pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota $t_{hitung} (1,975) > t_{tabel} (1,97227)$, serta pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota $F_{hitung} (17,518) > F_{tabel} (3,04)$.

Kata kunci: partisipasi anggota, kualitas pelayanan, citra koperasi

ABSTRACT

CAHAYANI SINARTA SUKMA. *The influence of Quality Service and Cooperative Image on Member's Participation in Cooperative of Employee State University of Jakarta.*

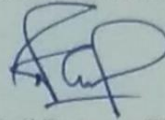
This study aims to determine the effect of service quality on member's participation, the influence of cooperative image on member's participation, and the influence of service quality and cooperative image collectively towards the member's participation in the Cooperative of Employee State University of Jakarta. Methods of data acquisition used by survey method with the instrument in the form of questionnaire. The population in the study were all active members of the Cooperative of Employee State University of Jakarta in 2016. The sample used was 198 members with cluster random sampling technique. The result of this research shows that there is influence of the service quality of member's participation $t_{count} (5,032) > t_{table} (1,97227)$, the influence of cooperative image to member's participation $t_{count} (1,975) > t_{table} (1,97227)$, and affects the service quality and cooperative image of member's participation $F_{count} (17,518) > F_{table} (3.04)$.

Keywords: member's participation, quality service, cooperative image

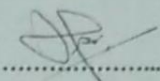
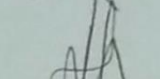
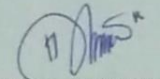
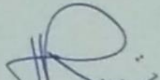
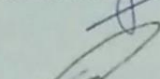
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M. Bus
NIP. 196712071992031001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---------------|---|----------|
| <u>Dr. I Ketut Sudiarta, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001 | Ketua Penguji |  | 18-01-18 |
| <u>Dr. Sri Indah Nikensari, SE, M.SE</u> NIP. 19620809 199003 2 001 | Penguji Ahli |  | 05-02-18 |
| <u>Herlith, S.Sos., M.Ec.Dev.</u> NIP. 19840106 201404 2 002 | Sekretaris |  | 18-01-18 |
| <u>Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001 | Pembimbing I |  | 05-02-18 |
| <u>Dr. Karuniana Dianta, S.IP, ME</u> NIP. 19800924 200812 1 002 | Pembimbing II |  | 18-01-18 |

Tanggal Lulus : 25 Agustus 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, 14 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Cahayani Sinartha Sukma

NIM. 8105133101

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala nikmat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pada program studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. terselesainya hasil penelitian ini tentunya tidak terlepas dari izin Allah dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Ibu Dr. Endang Sri Rahayu, M.Pd dan Bapak Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP, ME, selaku dosen pembimbing yang telah membina, menyarankan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan penuh perhatian dan kesabaran.
4. Bapak Dr. I Ketut R. Sudiarta, M.Si., Ibu Dr. Sri Indah Nikensari, SE, M.SE., dan Ibu Herlita, S.Sos, M.Ec.Dev, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan guna perbaikan dalam penelitian ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan FE UNJ yang telah mengajarkan, memberikan ilmu, pengalaman berharga, dan membantu keperluan akademik penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan izin, informasi yang dibutuhkan penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Kedua orang tua yang telah mendukung baik secara moral dan finansial. Terimakasih atas dukungan, kasih sayang, serta doa tanpa henti yang telah diberikan kepada penulis.
8. Dian Lestari, Ayu Wulandari Apriyanti serta teman-teman BSO KSEI FE UNJ, EconoChannel, dan Ekop B 2013 yang selalu mendukung dan menjadi teman seperjuangan selama ini.
9. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terimakasih atas segala doa, bantuan dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa hasil ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dalam segi penulisan secara teknis maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan penelitian ini. Semoga penulisan hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 14 Februari 2018

Cahayani Sinarta Sukma
NIM. 8105133101