

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA KOPERASI  
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA DI KOPERASI  
MAHASISWA UNJ**

**SHABRINA WIKA PUTRI  
8105141490**



*Building  
Future  
Leaders*

**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 TOWARDS MEMBERS  
PARTICIPATION IN UNJ STUDENT COOPERATIVE**

**SHABRINA WIKA PUTRI  
8105141490**



*Building  
Future  
Leaders*

**The Thesis is Written as Part of Bachelor Degree in Economic Education  
Accoplishment**

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

## ABSTRAK

SHABRINA WIKA PUTRI. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ*. Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan citra koperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota. Dasar penelitian ini adalah karena layanan dan citra yang diberikan oleh koperasi memiliki keterkaitan langsung dengan anggota. Partisipasi anggota di tempat penelitian memiliki nilai yang masih rendah dilihat melalui data simpanan dan kehadiran agenda maupun rapat yang diselenggarakan oleh koperasi. Kemudian, penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda sebagai metode untuk memperoleh hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota. Selanjutnya, citra koperasi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota. Secara simultan kualitas layanan dan citra koperasi memiliki pengaruh sebesar 19,4%. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah peningkatan kualitas layanan dan dorongan untuk menghasilkan citra positif koperasi bagi anggota perlu dilakukan guna menghasilkan peran aktif anggota di koperasi.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Koperasi, Partisipasi Anggota**

## ***ABSTRACT***

SHABRINA WIKA PUTRI. *The Influence Of Service Quality And Cooperative Image towards Members Participation in UNJ Student Cooperative*. Economic Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2018.

This study aims to determine whether the service quality and image of the cooperative has an influence on the participation of members. The basis of this research is because the services and images provided by the cooperative have direct linkage with the members. Participation of members in research sites has a low value seen through savings data and attendance agenda and meetings organized by cooperatives. Then, this study used multiple regression analysis as a method to obtain research results. The results showed that the quality of service partially has a significant influence on the participation of members. Furthermore, the image of the cooperative partially has a significant influence on the participation of members. Simultaneously service quality and image of cooperative have influence equal to 19,4%. The implication of this research result is the improvement of service quality and the impetus to produce positive image of cooperative for member need to be done in order to produce active member role in cooperative.

**Keywords: Service Quality, Cooperative Image, Members Participation**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Herlitha, S.Sos, M.Ec, Dev</u> NIP. 198401062014042002	Ketua	 .....	04-05-2018 .....
2. <u>Suparno, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197908282014041001	Sekretaris	 .....	07-05-2018 .....
3. <u>Dr. Karuniana Dianta AS, ME</u> NIP. 198009242008121002	Penguji Ahli	 .....	11-05-2018 .....
4. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 195602071986021001	Pembimbing I	 .....	07-05-2018 .....
5. <u>Agus Wibowo, S.Pd.I, M.Pd</u> NIP. 198202172015041001	Pembimbing II	 .....	04-05-2018 .....

Tanggal Lulus : 24 April 2018

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil 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 tercantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, April 2018

Yang membuat pernyataan



**SHABRINA WIKA PUTRI**  
No. Reg. 8105141490

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Terima kasih kepada Allah SWT yang senantiasa mendampingi setiap langkah saya, dimanapun saya berpijak.

*Teruntuk Ayahanda tercinta, Almarhumah Ibunda, dan orang yang saya cintai, karena telah menjadi sumber motivasi untuk belajar membahagiakan.*

*Terima kasih kepada keluarga, guru, sahabat, teman seperjuangan, serta orang-orang yang saya sayangi dan menyayangi saya atas kesempatan, dukungan, nasihat dan semangat yang diberikan untuk berbuat kebaikan hingga akhirnya dapat memberikan persembahan.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang mengkaji mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. I Ketut R Sudiardhita, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan dan penulisan skripsi ini.
4. Agus Wibowo, S.Pd, M.Pd, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan dan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh pengurus dan anggota Koperasi Mahasiswa UNJ yang telah menerima dan mendukung penelitian ini

6. Kedua orang tua yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penulisan skripsi ini, baik dalam bentuk dukungan moril maupun materil.

7. Para sahabat yang telah memberikan motivasi dan dukungan

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat membuka hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat untuk semua pihak, baik peneliti maupun pembaca.

Jakarta, April 2018

Peneliti