

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA UNIT  
PERTOKOAN KOPERASI PEGAWAI INTAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

**FAUZI NURRAHMAN  
8105132189**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
2018**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BUSINESS  
LOCATION ON THE SATISFACTION OF COOPERATIVE  
MEMBERS IN COOPERATION OF AGRICULTURAL  
COOPERATION COOPERATION**

**FAUZI NURRAHMAN  
8105132189**



**This thesis is compiled as the only one to obtain a degree in education at the  
Faculty of Economics, Jakarta State University**

**ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAMS  
FACULTY OF ECONOMICS  
2018**

## ABSTRAK

**FAUZI NURRAHMAN.** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada Unit Pertokoan Koperasi Intan, Kementerian Pertanian. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi pada unit pertokoan Koperasi Intan Kementerian Pertanian, secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian yang berjumlah 291 orang dengan sampel 74 anggota aktif koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian. Pengumpulan data menggunakan angket yang berisikan pernyataan dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang dikemudian diolah dengan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi. Secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi. Pengaruh yang dimiliki oleh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada Unit Pertokoan Koperasi Intan Kementerian Pertanian sebesar 18,9% sedangkan sisanya sebesar 81,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti..

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi Usaha, Kepuasan Anggota Koperasi.**

## ABSTRACT

**FAUZI NURRAHMAN.** *The Influence of Service Quality and Business Location to the Satisfaction of Cooperative Members at Intan Cooperative Shop Unit, Ministry of Agriculture. 2018.*

*This study aims to determine the effect of service quality and business location on the satisfaction of cooperative members in the Department of Cooperation Intan Department of Agriculture, partially or simultaneously. This research uses survey method with quantitative approach. The population of this study are all active members of Cooperative Pegawai Negeri Intan Ministry of Agriculture, amounting to 291 people with a sample of 74 members active cooperative Pegawai Negeri Intan Ministry of Agriculture. Data collection using questionnaire containing statement with likert scale. The technique of data analysis using descriptive analysis and multiple linear regression analysis which is then processed with SPSS program. Based on the results of data analysis shows that there is a partial influence between the quality of service to the satisfaction of cooperative members and business location to the satisfaction of cooperative members. Simultaneously there is influence between service quality and location of business to satisfaction of member of cooperative. The influence of the quality of service and location of the business on the Satisfaction of Cooperative Members at the Department of Cooperation Department of Cooperative Ministry of Agriculture of 18.9% while the rest of 81.1% is influenced by other factors not examined .*

*Keywords: Service Quality, Business Location, Cooperative Members' Satisfaction.*

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**






**Penanggung Jawab**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



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

**NIP. 19671207 199203 1 001**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. <u>Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Ketua Penguji		16/8/2018
2. <u>Dicky Iranto, SE, M.Si</u> NIP. 19710612 200112 1 001	Penguji Ahli		14/8/2018
3. <u>Suparno, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 19790828 201404 1 001	Sekretaris		15/8/2018
4. <u>Dr. I Ketut R Sudiardhita, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Pembimbing I		14/8/2018
5. <u>Herliah, S.Sos, M.Ec, Dev</u> NIP. 19840106 201404 2 002	Pembimbing II		15/8/2018

Tanggal Lulus : 2 Agustus 2018



## 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, 2 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

  
  
**Fauzi Nurrahman**  
No. Reg. 8105132189

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula).**

**(Qs.Ar-Rahman:60)**

**Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.**

**(Qs. Al-Insyirah:5)**

### **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orangtua saya dan orang-orang yang selalu mensupport saya tanpa kenal lelah. Terimakasih banyak..**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada Unit Pertokoan Koperasi Intan Kementerian Pertanian Tahun 2018”. Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini atas bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana E S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Suparno, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang senantiasa mendorong mahasiswanya untuk segera menyelesaikan amanah skripsi;
3. Bapak Dr. I Ketut R. Suarditha, M.Si dan Ibu Herlitha, S.Sos, M.Ec. Dev selaku dosen pembimbing yang telah membina, menyarankan dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini dengan penuh perhatian dan kesabaran;
4. Mamah dan Bapak serta pakde yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi ini sehingga Allah senantiasa memudahkan setiap langkah yang saya ambil. Terimakasih atas bulir-bulir keringat dari kerja keras pagi, siang dan malam serta lantunan



do'a yang dipanjatkan tiap hari khususnya sehabis shalat fardhu dan di sepertiga malamnya;

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi bimbingan dan semangat kepada penulis;
6. Ketua Koperasi Intan, Pengurus Koperasi Intan dan Pegawai Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis;
7. Hanifa Anjayni yang dengan keikhlasan dan kebaikan hatinya senantiasa mendukung saya tanpa henti hingga sejauh ini. Terimakasih banyak yaa; Galih Prasetyo seorang sahabat sedari SMP rasa keluarga.
8. Sahabat saya Somya Cantika Suri, Retno Wijayanti, Windi Dwi Luthfiyah dan Rizky Khairil yang telah menjadi teman seperjuangan semasa kuliah.
9. Thomas Reggiani Alfredo, Rively Arwandi, Rizky Khairil dan Chamerlin Ginting sahabat-sahabat yang senantiasa menyempatkan tempat, waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu menyelesaikan skripsi saya hehe terimakasih banyak tanpa kalian skripsi saya mungkin masih jauh dari kata usai; serta ucapan terimakasih juga untuk Devi, Anna, Maul, Yanto, Diena, Kak Nurul, Iim, Mpi, Harry, Diki, Elsa. Widya dan Nisa.
10. Teman-teman Pendidikan Ekonomi, khususnya Ekonomi Koperasi A 2013 untuk 4 tahun kebersamaan yang tak akan terlupakan dengan segala suka dan duka yang ada;
11. Rekan-rekan BPH LDK Salim UNJ 2017 khususnya BPH Ikhwan yang mengajarkan saya begitu banyak kebaikan dalam satu tahun kepengurusan.

Terimakasih Mujahid, Heri, Daus, Azka, Romie, Iyan, Muchlis dan Roki, kalian begitu luar biasa dan nyebelin.

12. Punggawa-Punggawa Pers Dakwah Nuraniku dari mulai Kak Ikvin, panutan terbaik saya di Nuraniku. Terimakasih Datu, Latifah, Fauzia, Ijun, Hanum, Dita, Gilang, Anita, Adhiel.
13. Semua pihak yang turut membantu dan mendoakan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis, penulis berdoa kepada Allah semoga amal dan bantuan saudara mendapat berkah dan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca semua.

Jakarta, Agustus 2018

Fauzi Nurrahman