

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI
DI KOTA BANJARMASIN



Oleh:
SITI NURHALIZA
1910113120013

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

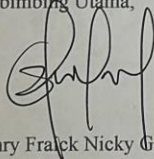
Nama : Siti Nurhaliza
NIM : 1910113120013
Jurusan/Program Studi : P.IPS/Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI DI KOTA BANJARMASIN”** merupakan hasil karya tulis yang penulis buat sendiri, dan bukan merupakan bagian dari skripsi maupun hasil karya tulis penulis lain.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar dan terbukti ada sebagian hasil karya tulisan penulis lain, penulis sanggup menerima sanksi akademik apapun yang ditetapkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 10 Januari 2024

Mengetahui:
Pembimbing Utama,



Monry Frack Nicky Gillian Ratumbusang, M. Pd
NIP. 19821124 200812 1 004

Yang Menyatakan,



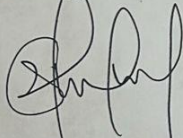
Siti Nurhaliza
NIM. 1910113120013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Siti Nurhaliza
NIM : 1910113120013
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi di Kota Banjarmasin

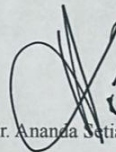
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.

Pembimbing I



Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbusang, M.Pd
NIP. 19821124 200812 1 004

Pembimbing II



Dr. Ananda Setiawan, M.Pd
NIP. 19940509 201903 1 009

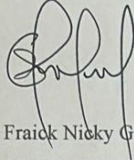
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi di Kota Banjarmasin”

Yang disusun oleh: Siti Nurhaliza, NIM; 1910113120013, ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 08 Desember 2023.

Dewan Penguji

Pembimbing I



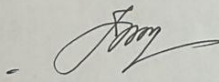
Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbuang, M.Pd
NIP. 19821124 200812 1 004

Pembimbing II



Dr. Ananda Setiawan, M.Pd
NIP. 19940509 201903 1 009

Penguji I



Drs. Supriyanto, M.Pd
NIP. 19590710 198503 1 005

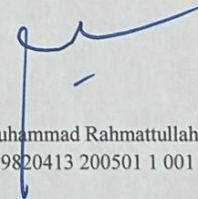
Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan



Dr. Drs. Sidharja Adyatma, M.Si
NIP. 19671003 200212 1 001

Ketua Program Studi Pendidikan
Ekonomi



Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd
NIP. 19820413 200501 1 001

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI DI KOTA BANJARMASIN

Penelitian ini menjelaskan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di Banjarmasin. Pendekatan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Jumlah populasi ini adalah 246 orang sedangkan yang dijadikan responden sebanyak 23 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan kuisioner. Serta teknik analisis data yang digunakan dalam skripsi ini adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, homogenitas, linieritas, uji t, regresi linier sederhana, koefisien determinan, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diketahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di Banjarmasin. Berdasarkan nilai t sebesar 7,818 dengan signifikan 0,00 yang berarti $0,00 < 0,05$ jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam karena berkat rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya, maka skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana.

Skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI DI KOTA BANJARMASIN”**, merupakan salah satu syarat untuk mendapat program Strata-1 di program studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini akan diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan pembaca pada umumnya serta bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 29 Oktober 2023

Siti Nurhaliza

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR PUSTAKA	90
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Koperasi	9
1. Pengertian Koperasi	9
2. Asas Koperasi	10
3. Tujuan dan Fungsi Koperasi	10
4. Prinsip – Prinsip Koperasi	11
5. Jenis - Jenis Koperasi	12
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Dimensi Kualitas pelayanan	15
C. Kepuasan Anggota	18

1.	Pengertian Kepuasan Anggota	18
2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
3.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	23
D.	Kajian Penelitian Relevan	24
E.	Kerangka Berpikir	27
F.	Hipotesis	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN		29
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	29
B.	Desain Penelitian	29
C.	Populasi dan sampel	29
1.	Populasi	29
2.	Sampel	30
D.	Definisi Operasional Variabel	30
E.	Teknik pengumpulan data	31
F.	Teknik Prasyarat Analisis	33
G.	Teknik Uji Validasi dan Realibilitas Instrument	35
H.	Teknik Analisis Data	36
I.	Prosedur Penelitian	36
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1.	Sejarah Koperasi	38
B.	Hasil Penelitian	39

C. Pembahasan	83
BAB V	87
PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89