

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM SWASTHI MANDIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Komang Bayu Pangestu  
NIM 1817041046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**


**SKRIPSI**


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

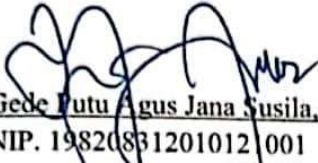
**Pembimbing II,**

  
Gede Putu Agus Yana Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001


  
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M  
NIP. 198505042015042002

Skripsi oleh Komang Bayu Pangestu ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 20 Juli 2022


Dewan Penguji,

  
Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
NIP. 19820831201012 001

(Ketua)

  
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M  
NIP. 198505042015042002

(Anggota)

  
Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

**LEMBAR PENGESAHAN**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 08 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada lain terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Komang Bayu Pangestu  
NIM. 1817041046

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang dengan penuh kesabaran hati untuk membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi, masukan, serta solusi kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M, selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati untuk membimbing dan memberikan berbagai saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Pengurus dan seluruh anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri yang telah memberikan izin dan membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. kedua Orang tua penulis Gede Darmadi dan Luh Pastika serta keempat saudara penulis, yang selalu memberikan doa restu dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, Februari 2022

Penulis,





## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1. kepuasan Anggota.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Anggota.....	13
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Anggota.....	13
2.1.2 Citra Perusahaan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	14
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16



2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Hubungan Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	21
2.3.2 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota.....	22
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota...	22
2.4 Kerangka Berfikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Populasi Penelitian.....	27
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.2 Analisis Regresi Berganda.....	36
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	37
3.9.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	37
3.9.2 Uji Secara Parsial (Uji t).....	38
3.9.3 koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41

4.2.1 Uji Validitas.....	41
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
4.3.3 koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
4.4 Pengujian Hipotesis.....	50
4.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Secara Simultan.....	51
4.4.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota Secara Parsial.....	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Secara Parsial.....	52
4.5 Pembahasan hasil penelitian.....	53
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.....	53
4.5.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.....	55
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.....	57
4.6 Implikasi.....	60
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Rangkuman.....	62
5.2 Simpulan.....	63
5.3 Saran.....	64
 DAFTAR RUJUKAN.....	 66
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Anggota Koperasi Aktif di Singaraja.....	4
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Kepuasan Anggota.....	6
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Citra Perusahaan.....	8
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Koperasi simpan pinjam swasthi mandiri berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Anggota Koperasi simpan pinjam swasthi mandiri Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan.....	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota.....	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.....	43
Tabel 4.7	<i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Gljser.....	46
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Output Spss tentang Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	24
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> ....	44
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i> .....	46
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Citra Perusahaan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Jumlah Anggota Koperasi aktif di Singaraja.....	70
Lampiran 02	Surat Penelitian Observasi Kepada Koperasi Swasthi Mandiri.....	71
Lampiran 03	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval dan Rentangan Kuesioner Secara Total Variabel Citra Perusahaan , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota....	72
Lampiran 04	Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 05	Data Umum Responden.....	81
Lampiran 06	Tabulasi Data Sampel kecil Variabel Citra Perusahaan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Y).....	85
Lampiran 07	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	87
Lampiran 08	Deskripsi Data.....	89
Lampiran 09	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	90
Lampiran 10	Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 11	Lampiran Hasil Output SPSS Linear Berganda.....	95