

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KOPERASI SERBA USAHA DHARMA ARTHA
DESA JINENGDALEM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**

OLEH

KOMANG ADI GUNAWAN

NIM 2017041001

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

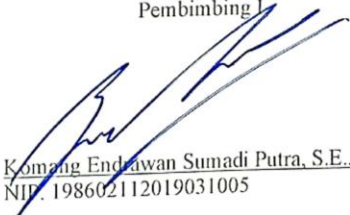
SINGARAJA

2024

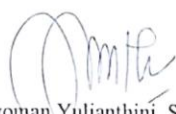
SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN

Pembimbing I

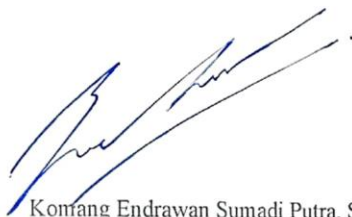

Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

Pembimbing II,


Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

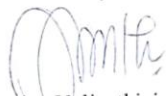
Skripsi oleh Komang Adi Gunawan ini
Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal 15 Maret 2024

Dewan Penguji,



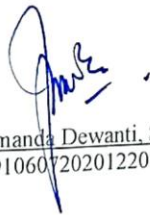
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Ni Nvoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Maret 2024

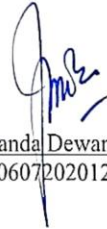
Mengetahui,

Ketua Penguji,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gedé Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Komang Adi Gunawan
NIM. 2017041001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyusun skripsi saat ini, penulis mendapatkan bantuan baik berupa dukungan, motivasi, materi dan aspirasi dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan saat ini, penulis memiliki perasaan tulus dan ikhlas untuk mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- 4) Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen atas informasi dan bantuan yang telah diberikan.
- 5) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan masukan dan arahan.
- 6) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dan Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sehingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 7) Semua dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Universitas Pendidikan Ganesha.
- 8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- 9) Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama menyusun skripsi ini.
- 10) Ketut Tulus selaku manajer koperasi Dharma Artha telah bersedia memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian serta memberikan masukan dan informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian.
- 11) Kepada orang tua (I Wayan Suparta dan Ni Ketut Samiati) dan Saudara (Gede Somanada dan Kadek Dewi Wijayanti) yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Melihat kemampuan penulis masih belum mahir dalam menulis sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan ini penulis membutuhkan kritik dan saran guna memberikan ilmu yang berdampak kesempurnaan pada skripsi ini. Penulis berharap semoga dengan selesainya skripsi ini memberikan benefit bagi pembaca.

Singaraja, 1 Januari 2024

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Deskripsi Teoretis	12
2.1.1 Kepuasan Nasabah	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepercayaan	18
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	24
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	24
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	25
2.3.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.4 Kerangka Berfikir	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2	Rancangan Penelitian	31
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4.1	Populasi	32
3.4.2	Sampel	33
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.5.1	Instrumen Variabel Terikat	38
3.5.2	Instrumen Variabel Bebas	40
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	42
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	43
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.7	Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Data	49
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	52
4.2.1	Uji Asumsi Klasik	52
4.2.2	Uji Regresi Linear Berganda	56
4.2.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.3	Pengujian Hipotesis	58
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan Nasabah (Y)	58
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	59
4.3.3	Pengaruh Kepercayaan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	60
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.5	Implikasi	73

BAB V PENUTUP	75
5.1 Rangkuman	75
5.2 Simpulan	77
5.3 Saran.....	77
DAFTAR RUJUKAN	79
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Kekayaan Beberapa Koperasi di Kabupaten Buleleng	4
Tabel 1. 2 Data Nasabah Koperasi Dharma Artha.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya yang Relevan.....	21
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	38
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Terikat	39
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Terikat	39
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bebas.....	41
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Bebas	42
Tabel 4. 1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	50
Tabel 4. 4 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 5 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Besar Pendapatan	52
Tabel 4. 6 Hasil Tes Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Tes Glejser.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Regresi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Tes Normalitas dengan Grafik <i>P-Plot</i>	53
Gambar 4. 2 Hasil Tes Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem	87
Lampiran 3 Tes Uji Statistik	92
Lampiran 4 Dokumentasi Pemberian Kuesioner Responden.....	97

