

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEMASARAN SEKAR WANGI SEJAHTERA DI DESA PACUNG

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh KADEK JENI ARIANI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Rikky Rundu Padang, M.M. NIP.199512062024061002
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

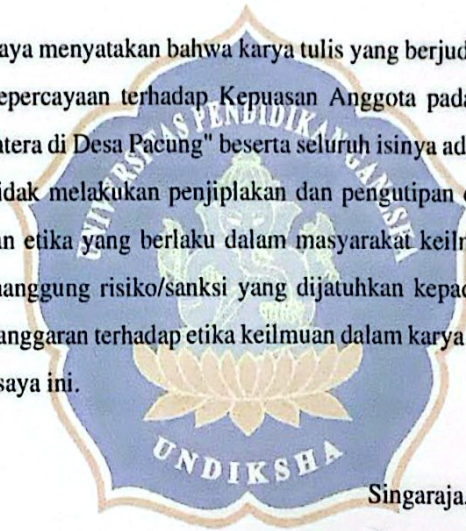


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Kadek Jeni Ariani
Tempat dan Tanggal Lahir : Alassari, 17 Agustus 2003
NIM : 2217041262
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera di Desa Pacung" 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 jika kemudian ditemukan ada pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian saya ini.



Singaraja, 23 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Kadek Jeni Ariani

NIM. 2217041262

MOTTO

*"Perjalanan ini mengajarkanku bahwa nilai pada diri
tidak ditentukan oleh sorot mata siapa pun "*

(Penulis)



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera di Desa Pacung. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. I Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang selalu membantu proses dan perkembangan penulis selama masa perkuliahan.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang selama ini telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi, yang memberikan dukungan kepada penulis yang dapat membangun semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan membantu proses perbaikan dan penyempurnaan struktur penulisan skripsi penulis.
8. Rikky Rundu Padang, S.M., M.M., selaku Dosen Penguji skripsi penulis terimakasih telah membimbing, memberikan saran, kritik, dan dukungan yang dapat membangun semangat dan kepercayaan diri pada penulis saat penyusunan skripsi.

9. Ketut Ananta, selaku Kepala Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera yang membantu penulis selama proses pengumpulan data dan tidak pernah memberatkan penulis selama penumpulan data.
10. Kepada orang tuaku tercinta bapak Made Sumiasa dan ibu Ketut kertiasih, terimakasih atas dukungan serta doa yang tidak pernah terhenti yang diberikan kepada penulis, yang memberikan semangat kepada penulis ketika berada dititik terendah, yang menerjang hujan , panas serta badai untuk sang buah hati, meski kalian tidak pernah merasakan bagaimana duduk di bangku perkuliahan, namun semangat kalian tidak pernah terhenti mendukung penulis sampai lulus dan menjadi sarjana pertama di keluarga.
11. Kepada kakaku tercinta Elga Ariawan dan Aries, terimakasih atas cinta dan kasihmu selama ini, terimakasih atas dukungan dan pengorbanan yang di berikan kepada adik kecilmu ini, kalian adalah salah satu alasan penulis bertahan sampai detik ini, terimakasih kakaku tercinta.
12. Kepada kembaranku tersayang Dwi Ariasih, terimakasih sudah menjadi sebagian dari diri penulis, meskipun keberadaanmu tidak selalu berada di sisi penulis karena terhalang jarak dan waktu , namun doa dan dukunganmu selalu menyemangati penulis hingga sampai detik ini, *love you!!!*
13. Saudariku Tercinta, Rusma dan Neti terimakasih sudah menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini, yang menemani dan menghibur penulis selama patah hati.
14. Sahabatku mira, yunda, star, lili terimakasih telah menemani dan menghibur penulis disaat merasa lelah, membantu penulis di saat mengalami kesulitan, menemani penulis ketika menangis, yang membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
15. Untuk laki-laki yang tidak bisa aku sebutkan namanya, yang bahkan tidak pernah terlintas dipikiranku hadirmu datang disaat aku tidak menginginkan siapa pun, laki-laki yang bahkan selalu ada di hampir setengah hidupku namun tak pernah aku jangkau bahkan aku inginkan untuk datang, terimakasih telah hadir di hidup penulis disaat penulis menangis, tertawa, mengeluh, bahkan meragukan diri sendiri, meskipun aku tidak tahu hadirmu tetap atau sesaat namun kedatanganmu selalu diwaktu yang tepat.

16. Untuk putri kecil buah hati kakakku “Yaya” , meskipun hadirmu bukan dari rahimku namun hadirmu seperti anak pertamaku, terimakasih telah hadir di hidup penulis, menemani penulis, yang menghilangkan lelah penulis karena tingkah dan kelucuanmu membuat penulis tergelitik, hiduplah nanti lebih baik dari bibikmu ini, aku sangat mencintaimu.

17. Jeni Ariani, ya! Diri saya sendiri, terimakasih yang sebesar-besarnya karena mampu bertahan sampai detik ini, yang berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai, terimakasih tetap bertahan walau sering kali putus asa, menangis, bahkan merasa tidak mampu atas apa yang sudah dikerjakan. Tetaplah menjadi diri sendiri yang tidak pernah lelah mencoba dan berusaha melawan rasa takut. Terimakasih tuhan sudah menjadikan penulis wanita yang kuat, meski ini bukan akhir dari sebuah proses tetapi, *i'm proud of this achievement.*

18. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pembangunan dunia pendidikan.

Singaraja, 30 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	14
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 16
2.1 Deskripsi Teoretis	16
2.1.1 Kepuasan Anggota.....	16
2.1.2 Indikator Kepuasan Anggota.....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Kepercayaan	20
2.1.6 Indikator Kepercayaan.....	22
2.2 Kajian Hasil Penelitian	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota	27
2.3.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Anggota	28
2.3.3 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Anggota.....	29

2.4 Kerangka Berpikir	30
2.5 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2 Rancangan Penelitian.....	33
3.3 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	36
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	42
3.4.3 Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	48
3.5.2 Teknik Analisis Data	48
3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.2.3 Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi Data.....	55
4.1.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden.....	57
4.1.3 Statistik Deskriptif	60
4.2 Pengujian Asumsi	63
4.2.1 Uji Asumsi Normalitas.....	63
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.3 Pengujian Hipotesis	67
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.3.2 Uji F	69
4.3.3 Uji t.....	70

4.3.4 Hipotesis	71
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	72
4.4 Pembahasan	74
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota ..	74
Kepuasan Anggota	83
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota	91
4.5 Implikasi	95
4.5.1 Implikasi Teoritis	95
4.5.2 Implikasi Praktis	95
 BAB V PENUTUP	 96
5.1 Ringkasan	96
5.2 Kesimpulan	98
5.3 Saran	99
 DAFTAR RUJUKAN	 101
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Koperasi Badan Pusat Statistik Provinsi Bali 2024.....	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera...	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional Variabel Terikat	37
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen penelitian Variabel Terikat.....	38
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Terikat	40
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Terikat	41
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	42
Tabel 3. 6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas.....	44
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	46
Tabel 3. 9 Uji Realibilitas Variabel Bebas.....	47
Tabel 3. 10 Penilaian kategori.....	51
Tabel 4. 1 Jumlah Kuesioner	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	58
Tabel 4. 3 Persepsi Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 4 Persepsi Responden atas Variabel Kepercayaan	62
Tabel 4. 5 Persepsi Responden atas Variabel Kepuasan Anggota	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolonearitas	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	69
Tabel 4. 11 Uji T.....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Rata-rata Skor Observasi per Variabel di Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera	8
Gambar 2 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0 1 Surat Terkait Dengan Penelitian	104
Lampiran 0 2 Karakteristik Responden.....	105
Lampiran 0 3 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 0 4 Tabulasi Data Sampel	109
Lampiran 0 5 Hasil Observasi Awal.....	114
Lampiran 0 6 Uji SPSS Statistik Deskriptif.....	115
Lampiran 0 7 Hasil Uji Kualitas Data (Validitas dan Realibilitas)	115
Lampiran 0 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 0 9 Hasil Uji Hipotesis	118
Lampiran 0 10 Dokemtasi Penyebaran Kuesioner.....	119

