

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KOPERASI
DHARMA SARI BUMI PAGUTAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**



Oleh

I Made Widya Jayananda

NIM 1717041090

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

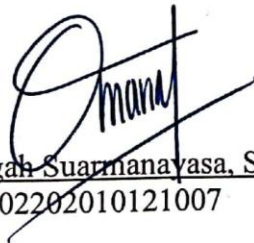
SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007



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

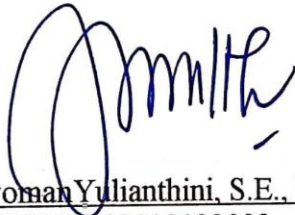
Skripsi oleh I Made Widya Jayananda ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 7 Mei 2021

Dewan Penguji,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



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

(Anggota)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 7 Mei 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan

Dean Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, 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 Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan” 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, 7 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



I Made Widya Jayananda

NIM. 1717041090

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi 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 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 dan sekaligus selaku pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Ni NyomanYulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (6) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (7) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (8) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (9) Pengurus dan seluruh anggota di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.

- (10) Kedua orang tua (I Made Sudarsana dan Ketut Marhaeni), yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (11) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
- (12) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 7 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Citra Perusahaan.....	10
2.1.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	10
2.1.2 Dimensi Citra Perusahaan.....	10
2.1.3 Indikator Citra Perusahaan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16

2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.5.1 Hubungan Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.5.2 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	26
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.6. Jenis Data dan Sumber Data	31
3.6.1 Jenis Data.....	31
3.6.2 Sumber Data	32
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7.1 Metode dan Pengumpulan Data.....	32
3.7.2 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data	37
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Respoden	45
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.4 Koefisien Determinasi R^2	49
4.5 Pengujian Hipotesis	49
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.....	49
4.5.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.....	50
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.6.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.....	51
4.6.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.....	53
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan	55
4.6.4 Keterbatasan Penelitian	58
4.7 Implikasi	58
 BAB V PENUTUP.....	 60
5.1 Rangkuman	60
5.2 Simpulan	61
5.3 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota yang Aktif Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 02. Gambaran Umum Responden.....	72
Lampiran 03. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	75
Lampiran 04. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar	78
Lampiran 05. Deskripsi Data Responden.....	87
Lampiran 06. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> Citra Perusahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	88
Lampiran 07. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 08. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> Analisis Regresi Linear Berganda.....	96

