

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA YANG DIMEDIASI OLEH CITRA  
KOPERASI**

**RIZKA TIARA NURSIVA**

**1701617074**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON MEMBER  
SATISFACTION MEDIATED BY COOPERATIVE IMAGE**

**RIZKA TIARA NURSIVA**

**1701617074**



**This thesis is arranged as one of the requirements for obtaining a  
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics State  
University of Jakarta**

**ECONOMIC EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**RIZKA TIARA NURSIVA.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota yang dimediasi oleh Citra Koperasi. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh mediasi citra koperasi terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota KBA Fiskal. Besar sampel yang digunakan adalah 120 orang mengacu pada teori Roscoe (1975) dengan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan SPSS Statistik.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra koperasi, citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dan citra koperasi secara parsial memediasi hubungan antara kualitas pelayanan. dan kepuasan anggota di KBA Fiskal.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Kepuasan Anggota

## **ABSTRACT**

**RIZKA TIARA NURSIVA.** *The Effect of Service Quality on Member Satisfaction Mediated by Cooperative Image. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.*

*The objective of this research is to prove empirically the effect of mediation of cooperative image on the correlation between service quality and member satisfaction of KBA Fiskal. The sample sized used is 120 people refers to the theory of Roscoe (1975) with simple random sampling technique. Data was collected using questionnaires and analyzed by using SPSS Statistics.*

*The result of this research concludes that service quality has positive and significant effects on member satisfaction, service quality has positive and significant effects on cooperative image, cooperative image has positive and significant effects on member satisfaction and the cooperative image partially mediates the correlation between service quality and member satisfaction at KBA Fiskal.*

**Keywords:** *Service Quality, Cooperative Image, Member Satisfaction*

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizka Tiara Nursiva  
NIM : 1701617074  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Pendidikan Ekonomi  
Alamat email : rizkatiara44@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA YANG  
DIMEDIASI OLEH CITRA KOPERASI**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2021

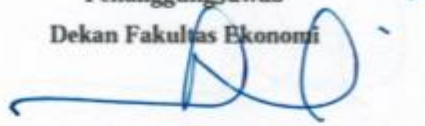
Penulis

(Rizka Tiara Nursiva)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001 (Ketua Penguji)		16/08/2024
2	Dr. Saparuddin Mukhtar, S.E., M.Si NIP. 197701152005011001 (Penguji 1)		17/08/2024
3	Prof. Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si NIP. 195807221986032001 (Penguji 2)		10/08/2024
4	Prof. Dr. Dr. I Ketut R. Sudiarditha, CPHCM NIP. 195602071986021001 (Pembimbing 1)		17/08/2024
5	Dr. Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP., M.E NIP. 198009242008121002 (Pembimbing 2)		18/08/2024

Nama : Rizka Tiara Nursiva  
No. Registrasi : 1701617074  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Tanggal Lulus : 30 Juli 2021

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 09 Agustus 2021  
Yang Membuat Pernyataan



Rizka Tiara Nursiva  
No Reg. 1701617074

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“If you can dream it, you can do it”*

*“When you believe in a thing, believe in it all the way, implicitly and unquestionable”*

**(Walt Disney)**

“Sukses bukanlah akhir, kegagalan tidak fatal. Yang terpenting adalah keberanian untuk melanjutkan”

**(Anonymous)**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua, suami, anak dan keluarga yang selalu senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang dan dukungan moral serta materil. Dan tak lupa kepada teman & sahabat yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan serta semangat.

Semoga Allah SWT melimpahkan keberkahan dalam hidup.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji praktikan panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat beserta salam tak lupa dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karena peneliti diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota yang dimediasi oleh Citra Koperasi”. Pembuatan Skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya peran dan bantuan serta masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan rasa hormat, praktikan mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, S.E., M.SE., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Dr. I Ketut R. Sudiarditha, CPHCM., selaku Dosen Pembimbing I serta Dr. Karuniana Dianta A. S, S.IP., M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan ilmu, mengarahkan serta membimbing peneliti dalam menyusun skripsi
4. Koperasi Bhakti Arthama Fiskal beserta seluruh staf pegawai dan anggota yang telah menerima peneliti dalam melakukan observasi penelitian

5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Universitas Negeri Jakarta, khususnya Prodi S1 Pendidikan Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu bermanfaat selama perkuliahan
6. Orang tua, suami, anak dan rekan-rekan peneliti, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf serta besar harapan peneliti akan adanya kritik serta saran yang membangun sehingga dapat menjadi sebuah bahan perbaikan. Harapan peneliti semoga karya yang sederhana ini ada setitik manfaatnya yang dapat menambah wawasan baik bagi peneliti maupun bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kebaruan Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. <i>Grand Theory</i> .....	13
1. <i>Expectation Disconfirmation Theory</i> .....	13
B. Deskripsi Konseptual.....	15
1. Kepuasan Anggota .....	15
2. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Citra Koperasi.....	25

C. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	29
1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
2. Kerangka Teoritik .....	35
3. Perumusan Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Penyusunan Instrumen.....	44
1. Kepuasan Anggota.....	45
2. Kualitas Pelayanan.....	46
3. Citra Koperasi.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data .....	49
1. Uji Kualitas Data .....	49
2. Analisis Statistik Deskriptif .....	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
4. Uji Hipotesis .....	54
5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Deskripsi Data.....	59
1. Uji Kualitas Data .....	59
2. Analisis Statistik Deskriptif .....	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	81
4. Uji Hipotesis .....	87

5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	95
B. Pembahasan .....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Implikasi .....	110
C. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>145</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Teori.....	40
Gambar III.1 Diagram Jalur Substruktur 1 .....	57
Gambar III.2 Diagram Jalur Substruktur 2 .....	57
Gambar IV.1 Histogram Kepuasan Anggota.....	71
Gambar IV.2 Histogram Kualitas Pelayanan.....	75
Gambar IV.3 Histogram Citra Koperasi .....	79
Gambar IV.4 Uji Normal Probability Plot Persamaan Satu .....	82
Gambar IV.5 Uji Normal Probability Plot Persamaan Dua.....	83
Gambar IV.6 Analisis Jalur Substruktur 1 .....	95
Gambar IV.7 Analisis Jalur Substruktur 2.....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia.....	2
Tabel II. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel III.1 Kisi-Kisi Kuesioner.....	47
Tabel III.2 Kategorisasi Data Penelitian .....	51
Tabel IV.1 Ringkasan Hasil Uji Validasi.....	60
Tabel IV.2 Hasil Uji Realibilitas <i>Alpha's cronbach</i> .....	62
Tabel IV.3 Rincian Pengisian Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	67
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota .....	68
Tabel IV.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	69
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota (Y).....	70
Tabel IV.11 Rekapitulasi Skor Indikator Kepuasan Anggota (Y).....	72
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X) .....	74
Tabel IV.13 Rekapitulasi Skor Indikator Kualitas Pelayanan (X).....	76
Tabel IV.14 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi (M).....	78
Tabel IV.15 Rekapitulasi Skor Indikator Citra Koperasi (M).....	80
Tabel IV.16 Uji Normalitas Data Persamaan Satu .....	82
Tabel IV.17 Uji Normalitas Data Persamaan Dua.....	83
Tabel IV.18 Uji Glesjer Persamaan Satu .....	85
Tabel IV.19 Uji Glesjer Persamaan Dua.....	85

Tabel IV.20 Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel IV.21 Uji Statistik F.....	88
Tabel IV.22 Uji Statistik T.....	89
Tabel IV.23 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Satu.....	93
Tabel IV.24 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Dua.....	94
Tabel IV.25 Hasil Perhitungan Analisis Jalur.....	98





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi Penelitian .....	121
Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian .....	122
Lampiran 3 Kuesioner .....	123
Lampiran 4 Data Penelitian Uji Validitas .....	129
Lampiran 5 Tabulasi data Penelitian .....	131
Lampiran 6 Identitas Responden .....	141
Lampiran 7 Hasil Turnitin .....	144

