



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO  
MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**IDA YULIANI  
NIM. 1210412016**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2016**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO  
MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana  
Ekonomi

**SKRIPSI**

Oleh

**IDA YULIANI  
NIM. 1210412016**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2016**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IDA YULIANI  
N.I.M : 1210412016  
Program Studi : Ekonomi / Manajemen / S1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER adalah hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Mei 2016

Yang menyatakan,

IDA YULIANI

NIM. 1210412016

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO  
MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**IDA YULIANI  
NIM. 1210412016**

**Pembimbing I : Drs. Achmad Suharto, MP**  
**Pembimbing II : Bayu Wijyantini, SE, MM**


## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SIDO MAKMUR SEDOYO WULUHAN JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

**Tim Penguji,**

**Dr.Nurul Qomariyah, MM.**

**NPK 06 03 426**

**Anggota I,**

**Drs. Achmad Suharto, MP.**

**NPK 89 06 242**

**Anggota II,**

**Bayu Wijyantini, SE. MM.**

**NPK 10 09 061**

**Mengesahkan:**

**Dekan,**

**Dr.Arik Susbiyani,M.Si**

**NPK. 01 09 289**

**Ketua Program Studi,**

**Maheni Ika Sari, SE.MM**

**NIP 197708112005012001**

## **PERSEMBAHAN**

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta (Wagiman dan Suwarni) yang telah pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah selalu bersama kalian.mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas
2. Terspesial buat suami tercinta (M.ROFIQ), dengan ketulusan doa dan kasih sayangnya skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Kedua Dosen Pembimbing yaitu Bapak Drs. Achamad Suharto. MP dan Ibu Bayu Wijayantini,SE,MM terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya, semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta. Amiin.
4. Rekan-rekan seluruh Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2012.
5. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

## **MOTTO**

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

(Thomas Alva Edison)

"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah."

(Abu Bakar Sibli)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, karena tanpa-Nya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Drs. Achmad Suharto, MP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE. MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Achmad Suharto, MP., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Bayu Wijyantini, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak dan Ibuku yang selalu mengiriku dengan ketulusan doanya. Dan teristimewa buat suami dan teman-temanku yang setia memberikan doa, perhatian dan kasih sayangnya.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa fakultas ekonomi pada khususnya.

Jember, Mei 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran .....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Konseptual.....	12
2.4 Hipotesis .....	12
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	13
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.3 Desain Penelitian .....	16
3.4 Jenis Data .....	16
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.7 Teknik Analisa Data .....	18
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	18
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	18
3.7.3 Uji Hipotesis (uji t) .....	19
3.7.4 Uji F .....	20
3.7.5 Uji Normalitas.....	21
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	21

<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember .....	24
4.1.1 Sejarah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember .....	24
4.1.2 Susunan Pengurus .....	24
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	27
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	27
4.3.1 Deskripsi Variabel .....	30
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.3.2.1 Uji Validitas .....	39
4.3.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	43
4.3.5 Uji Hipotesis (uji t) .....	43
4.3.6 Uji F .....	45
4.3.7 Hasil Uji Normalitas .....	45
4.3.8 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	46
4.3.8.1 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
4.3.8.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.4 Pembahasan .....	48
<b>BAB 5. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	55
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>56</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Debitur Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember Tahun 2010 – 2015 .....	3
Tabel 1.2	Jumlah Keluhan Nasabah Debitur Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember Tahun 2011 – 2015 .....	3
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Komposisi Karyawan Menurut Jenjang Pendidikan.....</b>	<b>26</b>
Tabel 4.2	Umur Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.....	27
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember.....	28
Tabel 4.4	Lama menjadi nasabah Responden Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember .....	28
Tabel 4.5	Penilaian Responden Pada Keandalan ( $X_1$ ) .....	30
Tabel 4.6	Penilaian Responden Pada Daya tanggap ( $X_2$ ) .....	31
Tabel 4.7	Penilaian Responden Pada Jaminan ( $X_3$ ) .....	33
Tabel 4.8	Penilaian Responden Pada Empati ( $X_4$ ) .....	34
Tabel 4.9	Penilaian Responden Pada Bukti fisik ( $X_5$ ).....	36
Tabel 4.10	Penilaian Responden Pada Kepuasan nasabah (Y) .....	38
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.13	Hasil Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
Tabel 4.14	Hasil Analisis Kopefisien Determinasi Berganda.....	43
Tabel 4.15	Hasil Uji t masing-masing variabel .....	43
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	25
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	58
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden .....	63
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	66
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas .....	75
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolinieritas).....	76
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik (Heterokedastisitas) .....	76
Lampiran 9. Dokumentasi .....	77

### Daftar Pustaka

- Ferdinand Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Samarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa dan Putu Gde Sukaatmadja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5 (2014) : 257-275
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman. 2003. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.*
- Rangkuti, Freddy. 2012. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Reza, Sigit dan Farah (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). Jurnal Universitas Telkom 2014
- Singgih. 2014. Statistik Parametrik. Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Selvy, Srikandi dan Andriani Kusumawati (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013
- Supranto J. 2010. Analisis Multivariate. Arti dan Interpretasi. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2010. Strategi Pemasaran, Edisi III, CV.Andi Offset, Yogyakarta.
- Yulinda. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Sumut Sejahtera I Pada PT Bank Sumut Cabang Utama Medan. Jurnal Ekonomi. Vol 16. No.1 Januari.