

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN
SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana Manajemen**



Oleh:

ARIF KUSMIANDIKA

NIM. 1810411106

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN
SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana Manajemen**



Oleh:

ARIF KUSMIANDIKA
NIM. 1810411106

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARIF KUSMIANDIKA

NIM : 1810411106

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab 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, 07 Juni 2024

menyatakan,



ARIF KUSMIANDIKA

NIM. 1810411106



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN
SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso)**

Oleh:

ARIF KUSMIANDIKA
1810411106

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Nursaidah, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S. SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : ARIF KUSMIANDIKA
NIM : 1810411106
Hari : Jum'at
Tanggal : 07 Juni 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP: 197708112005012001

Anggota 1

Nursaidah, SE., MM
NPK: 1985060111509637

Anggota 2

Ira Puspitadewi S. SE., MM.
NPK: 1981072711703795

Mengesahkan



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP: 197708112005012001

Ketna Program Studi,

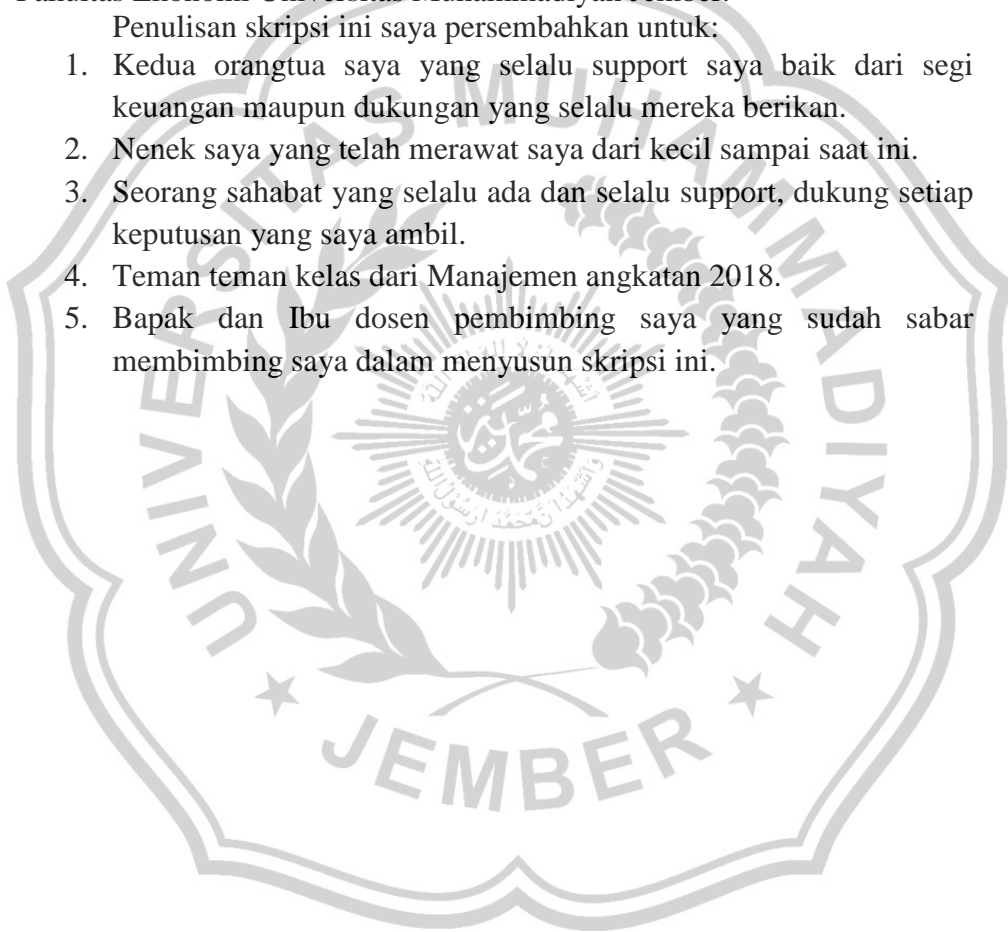
Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK: 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Nenek saya yang telah merawat saya dari kecil sampai saat ini.
3. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
4. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
5. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.



MOTTO

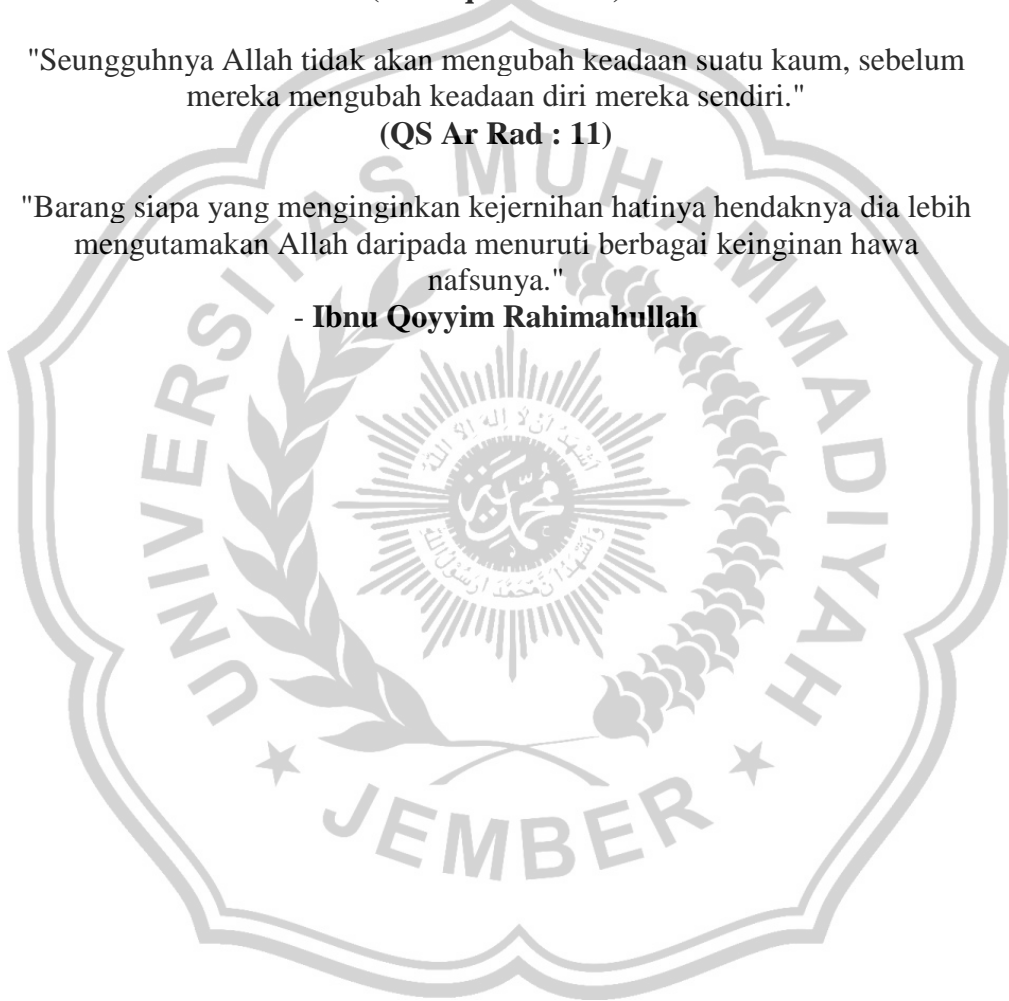
“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S. Al Insyiroh: 6)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(Al Baqarah : 286)

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."
(QS Ar Rad : 11)

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya."

- **Ibnu Qoyyim Rahimahullah**



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRUST DAN SUKUBUNGA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi pada KSP Bhakti Mulya Bondowoso). Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember; Sekaligus sebagai dosen penguji yang memberikan banyak masukan terkait skripsi yang saya susun
2. Ibu Nursaidah, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan
3. Ibu Ira Puspitadewi S. SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 07 Juni 2024

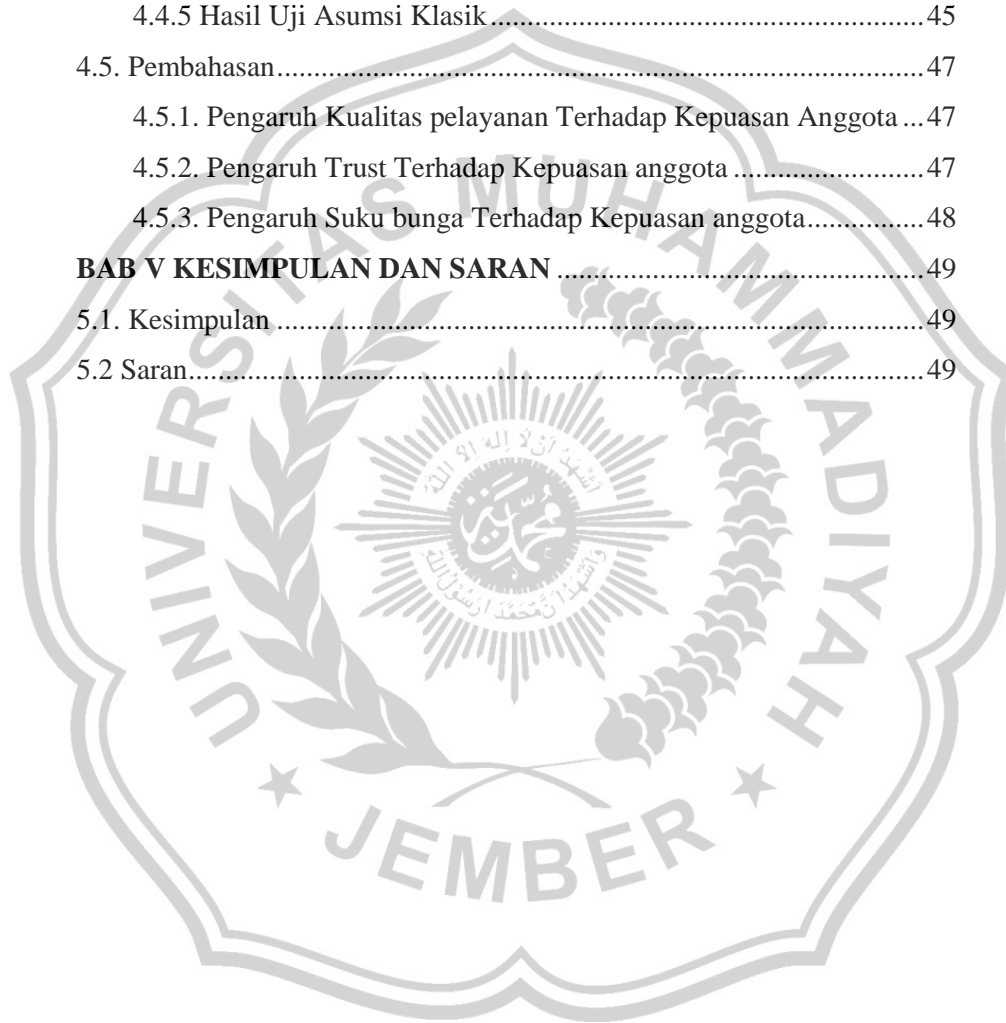
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENELITI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Kualitas pelayanan.....	7
2.1.3 Suku bunga.....	9
2.1.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	10
2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah....	21
2.4.2 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	22
2.4.3 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.2 Definisi Operasional.....	23
3.2.1 Variabel Kualitas Layanan	23
3.2.2 Variabel Kepercayaan (Trust)	24
3.2.3 Variabel Suku Bunga.....	24
3.2.4 Variabel Kepuasan Anggota.....	25
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.4 Jenis Data	26
3.5 Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.5.1. Populasi	26
3.5.2. Sampel	26
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	28
3.7.2 Uji Instrumen.....	28
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Uji Hipotesis.....	30
3.7.5. Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.7.6. Uji Asumsi Klasik	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah Koperasi Bhakti Mulya.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
4.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Bhakti Mulya.....	33
4.2. Analisa Deskriptif Responden.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
4.3. Analisis Indeks Jawaban Responden.....	37
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	37
4.3.2 Variabel Trust (X2)	38
4.3.3 Variabel Suku Bunga (X3)	39

4.3.4 Variabel Kepuasan Anggota (Y)	39
4.4 Hasil Analisis Data.....	41
4.4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	41
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.4.3 Uji Hipotesis.....	43
4.4.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	44
4.4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5. Pembahasan.....	47
4.5.1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota ...	47
4.5.2. Pengaruh Trust Terhadap Kepuasan anggota	47
4.5.3. Pengaruh Suku bunga Terhadap Kepuasan anggota.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pergerakan Anggota selama Tahun 2021	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala <i>linkert</i>	27
Tabel 3.3Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas pelayanan (X_1) ..	36
Tabel 4.5 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap <i>Trust</i> (X_2)	38
Tabel 4.6 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Suku bunga (X_2).....	39
Tabel 4.7 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kepuasan anggota (Y).....	39
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Regresi	42
Tabel 4.11 Hasil Uji t Secara Parsial	43
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.13 <i>Collinearity Statistic</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas.....	45
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Frequency Table.....	57
Lampiran 3 Uji Validitas	63
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	68
Lampiran 5 Analisis Regresi.....	72

