

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA KPDK SIMPAN PINJAM  
KEMENTERIAN KOPERASI DAN UKM**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen**



**DESY SUMARWATI  
2161021020**

**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**NAMA** : DESY SUMARWATI  
**NIM** : 2161021020  
**TANDA TANGAN** :  
  
**TANGGAL** : 30 Agustus 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Desy Sumarwati  
NIM : 2161021020  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota KPDK  
Simpan Pinjam Kementerian Koperasi dan UKM

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

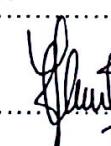
Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.



(.....)



(.....)



(.....)

Pengaji I : Suwandi, S.E., M.Si., Dr.

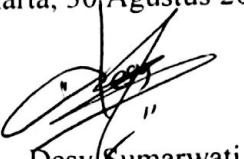
Pengaji II : Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Agustus 2018



Desy Sumarwati

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desy Sumarwati

NIM : 2161021020

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tesis : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*Non- exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

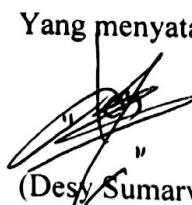
**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota KPDK Simpan Pinjam  
Kementerian Koperasi dan UKM.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Yang menyatakan  
  
(Desy Sumarwati)

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION  
OF KPDK MEMBERS IN SAVINGS AND LOANS THE MINISTRY OF  
COOPERATIVES AND SMEs**

---

Desy Sumarwati

**ABSTRACT**

Savings and loan cooperatives are cooperatives engaged in savings and loans, which in the transaction involve services provided by employees to members of cooperatives. and not all members are satisfied with the services provided by employees. This study aims to determine the effect of service quality in terms of the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy dimensions of the satisfaction of KPDK members. With the quality of service it will create a member satisfaction. however, the importance of a quality service in the library library has not been matched by good quality. This type of research is explanatory research. The source of the data used is primary data with the distribution of questionnaires. The number of research samples was 100 respondents. taken with nonprobability sampling technique with purposive sampling. This study uses data analysis techniques to test the validity and reliability, the classical assumption test, and multiple regression tests. The results of this study indicate that all variables of service quality influence together the satisfaction of KPDK members. Individually all variables can influence the satisfaction of the members of the Savings and Loans KPDK at the Ministry of Cooperatives and SMEs

Keywords: Service quality, KPDK, savings and loan cooperative, Quantitative and member satisfaction

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KPDK  
SIMPAN PINJAM DI KEMENTERIAN KOPERASI DAN UKM**

---

Desy Sumarwati

**ABSTRAK**

Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak di bidang simpanan dan pinjaman, yang dalam bertransaksi melibatkan pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggota koperasi. dan tidak semua anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan anggota KPDK. Dengan adanya kualitas pelayanan hal tersebut akan menciptakan suatu kepuasan anggota. akan tetapi pentingnya suatu kualitas pelayanan didalam perpustakaan perpustakaan belum diimbangi dengan kualitas yang baik. Jenis penelitian ini adalah explanatory research Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan penyebaran kuisioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. di ambil dengan teknik *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPDK. Secara sendiri-sendiri semua variabel dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan anggota KPDK Simpan Pinjam di Kementerian Koperasi dan UKM

Kata kunci: Kualitas layanan, KPDK, Koperasi simpan pinjam, Kuantitatif, dan Kepuasan anggota,

## **DAFTAR ISI**

|  |          |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                     | i        |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                   | ii       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                | iii      |
| UNGKAPAN TERIMA KASIH.....                             | iv       |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS .....               | vi       |
| LEMBAR ABSTRAK .....                                   | vii      |
| DAFTAR ISI.....  | v        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                    |          |
| DAFTAR TABEL.....                                      | vii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                   | ix       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                          | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....                                | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                          | 4        |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                               | 4        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                             | 5        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                            | 5        |
| <b>BAB II DESKRIPSI MASALAH .....</b>                  | <b>6</b> |
| 2.1 Deskripsi Objek .....                              | 6        |
| 2.2 Visi dan Misi KPDK.....                            | 7        |
| 2.3 Tujuan KPDK .....                                  | 7        |
| 2.4 Kebijakan KPDK .....                               | 8        |
| 2.5 Strategi KPDK .....                                | 8        |
| 2.6 Sasaran KPDK .....                                 | 9        |
| 2.7 Susunan Organisasi.....                            | 9        |
| 2.8 Anggota dan Persaingan .....                       | 10       |
| 2.9 Proses Bisnis KPDK Simpan Pinjam .....             | 10       |
| 2.9.1 Simpanan.....                                    | 11       |
| 2.9.2 Peminjaman.....                                  | 11       |
| 2.9.3 Angsuran .....                                   | 11       |
| 2.10 Kualitas Pelayanan yang Dilakukan Oleh KPDK ..... | 11       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b> | <b>12</b> |
| 3.1 Koperasi .....  | 12        |
| 3.1.1 Koperasi Simpan Pinjam .....                                      | 12        |
| 3.2 Kualitas Pelayanan .....  | 14        |
| 3.3 Kepuasan Pelanggan .....  | 16        |
| 3.4 Kerangka Pemikiran .....  | 19        |
| 3.5 Pengembangan Hipotesa .....   | 15        |
| 3.4.1 Hubungan Tangible Terhadap Kepuasan .....                         | 20        |
| 3.4.2 Hubungan Reliability Terhadap Kepuasan .....                      | 20        |
| 3.4.3 Hubungan Responsiveness Terhadap Kepuasan .....                   | 21        |
| 3.4.4 Hubungan Assurance Terhadap Kepuasan.....                         | 22        |
| 3.4.5 Hubungan Empathy Terhadap Kepuasan .....                          | 22        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                               | <b>24</b> |
| 4.1 Desain Penelitian .....   | 24        |
| 4.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....                                    | 24        |
| 4.3 Populasi dan Sampel.....  | 24        |
| 4.3.1 Populasi .....  | 24        |
| 4.3.2 Sampel.....   | 24        |
| 4.4 Teknik Pengambilan Sampel .....                                     | 25        |
| 4.5 Operasional Variabel Penelitian .....                               | 26        |
| 4.6 Tehnik Pengumpulan Data .....                                       | 27        |
| 4.6.1 Data Primer .....   | 27        |
| 4.6.2 Data Sekunder .....   | 27        |
| 4.7 Tehnik Analisa Data .....   | 27        |
| 4.7.1 Uji Instrumen.....  | 27        |
| 4.7.1.1 Uji Validitas .....   | 28        |
| 4.7.1.2 Uji Reliabilitas .....  | 28        |
| 4.7.2 Uji Regresi.....  | 28        |
| 4.7.3 Uji Asumsi Klasik .....   | 29        |
| 4.7.3.1 Uji Normalitas.....   | 29        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....                            | 29        |
| 4.7.3.3 Uji Multikolinearitas.....                              | 30        |
| 4.7.4 Uji Regresi berganda .....                                | 30        |
| 4.7.4.1 Uji T .....   | 32        |
| 4.7.4.2 Uji F .....   | 32        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>              | <b>33</b> |
| 5.1 Karakteristik Responden .....                               | 33        |
| 5.2 Analis Deskriptif .....                                     | 34        |
| 5.2.1 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan ..... | 34        |
| 5.2.2 Sebaran Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Anggota  | 36        |
| 5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....  | 36        |
| 5.2.4 Uji Multikolinearitas .....                               | 39        |
| 5.2.5 Uji Heteroskedastisitas.....                              | 40        |
| 5.2.6 Uji Normalitas.....                                       | 41        |
| 5.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....                    | 42        |
| 5.2.7.1 Uji T .....   | 41        |
| 5.2.7.2 Uji F .....   | 44        |
| 5.3 Pembahasan .....  | 46        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                        | <b>50</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 50        |
| 6.2 Saran .....   | 51        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                     | <b>53</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Anggota KPDK Tahun 2013-2017.....               | 2  |
| Tabel 1.2 Hasil survei pada 30 Orang Anggota KPDK .....        | 3  |
| Kementerian Koperasi dan UKM                                   |    |
| Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....                           | 18 |
| Tabel 4.1 Operasional Variabel Penelitian .....                | 24 |
| Tabel 5.1 Karakteristik responden .....                        | 33 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 37 |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....                    | 39 |
| Tabel 5.4 Model Regresi Linear Berganda .....                  | 42 |
| Tabel 5.5 Uji T .....  | 43 |
| Tabel 5.6 Uji F .....  | 45 |
| Tabel 5.7 Saran Jangka Pendek dan Jangka Panjang.....          | 51 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 5.1 Gambar Uji Heterokedastisitas .....     | 40 |
| Gambar 5.2 Gambar Scater Plot Uji Normalitas ..... | 41 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Uji Validitas Reliabilitas .....  | 57 |
| Lampiran 2 Uji Regresi Linear Berganda ..... | 70 |
| Lampiran 3 Uji T Parsial F Simultan.....     | 71 |
| Lampiran 4 Uji F Simultan .....              | 71 |
| Lampiran 5 Uji Normalitas .....              | 72 |
| Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas .....     | 74 |
| Lampiran 8 Kuesioner.....                    | 75 |
| Lampiran 9 Tabel r.....                      | 78 |
| Lampiran 10 Bukti Kas Keluar .....           | 79 |
| Lampiran 11 Bukti Kas Masuk .....            | 80 |
| Lampiran 12 Lembar Permohonan Pinjaman ..... | 81 |