

**Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
Bahrul Ulum 14 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II Palembang**



Skripsi oleh :

**ANDRIE FERNANDA
201801143P**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia
(KPRI) Bahrul Ulu 14 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II
Palembang

Nama Mahasiswa : Andrie Fernanda
NPM : 201801143P
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN. 2104117402

Pembimbing II



H. Bagus Setiawan, Lc, M.E
NIDN. 2129098603

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah

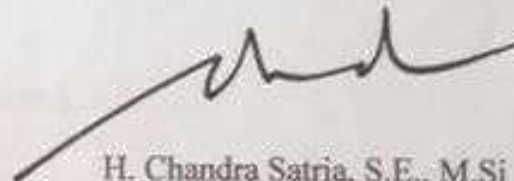
Ketua STEBIS IGM

STEBIS



EKONOMI SYARIAH

Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Tanggal lulus Agustus 2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota
Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bahrul Ulum 14 Ulu
Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

Nama : Andrie Fernanda

NPM : 201801143P

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.


Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji 1 :



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Penguji 2 :

Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah



Amir Salim, S.E., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM

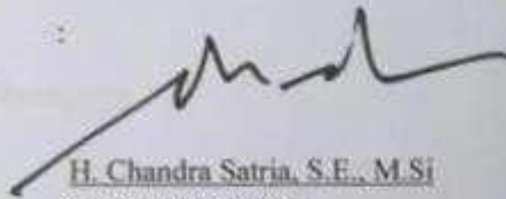


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI

Nama : Andrie Fernanda
NPM : 201801143P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bahrul Ulum 14 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

Ketua Penguji :



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji 1 :



H. Bagus Setiawan, Lc, M.E
NIDN. 2129098603

Penguji 2 :

Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601

Palembang, Agustus 2020

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS 0



EKONOMI SYARIAH

Amir Salim, S.E.I., M.E

NIDN. 2122028302

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Andrie Fernanda

NPM : 201801143P

JURUSAN : Ekonomi Syariah

JUDUL : Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)

Bahrul Ulum 14 Kecamatan Seberang Ulu II
Ulu

Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/ *plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ *plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang Agustus 2020

Menyatakan

Andrie Fernanda
NPM 201801143P

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan kripsi tentang “Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Bahrul Ulum 14 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II Palembang” ini, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Ekonomi Syariah di STEBIS IGM Palembang. Skripsi ini dapat diselesaikan setelah melalui beberapa proses, yakni pengumpulan materi, penyusunan, dan proses pengeditan.

Skripsi ini tentunya masih sangat sederhana dan belum sempurna. Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Saya memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, dan kepada Allah Saya mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi perjalanan pendidikan kita semua.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik bantuan materil maupun moril kepada penulis dalam penulisan tugaas akhir ini yaitu kepada :

1. Ayahanda (Damiri, S.Pd.I) dan Ibunda (Asmairyani, S.Pd.I, M.Si) yang senantiasa mendoa’akan dan memberikan semangat yang tiada henti kepada penulis.
2. Ketiga saudara perempuan Penulis (Lingga Eka Dariska, S.Pd.I, Lidya Okshiana, S.Pd.I dan Arnida Triana, S.Pd.I). Serta kakak ipar Penulis (Fauzi, S.Pd, Ahmad Zohri, S.Pd.I, Leo Perdana Haryansah, S.Pd), dan keponakan penulis (Charly Dian Al-Mahri, Muhammad Khalifa Al-barra, Muhammad Hafizh Ogase, Ukkasyah Rezky Ogase) yang selalu memberi semangat dan memberikan do’akan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku ketua STEBIS IGM Palembang.
4. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang.
5. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Pertama yang telah banyak memberikan ilmu, waktu serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak H. Bagus Setiawan, Lc, M.E selaku dosen Pembimbing Kedua yang juga telah banyak memberikan ilmu, waktu serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak H. Deni Priansyah, S.Ag., M.Pd.I selaku Pembina dari KPRI Bahrul Ulum Palembang dan Bapak Drs. H. Abubakar, M.Si selaku Ketua dari KPRI Bahrul Ulum Palembang serta seluruh Staf dan Anggota dari KPRI Bahrul Ulum Palembang.
8. Sahabat terdekat Peneliti yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman satu angkatan di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri khususnya Prodi Ekonomi Syariah kelas Transisi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, semoga kita selalu bersemangat dalam mengapai cita-cita di masa mendatang.

Palembang, Agustus 2020

Peneliti,

Andrie Fernanda

NPM. 201801143P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
PENDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Koperasi	9
2.2. Citra	16
2.3. Kualitas Pelayanan	20
2.4. Kepuasan Anggota	24
2.5. Penelitan Terdahulu	28
2.6. Anggapan Dasar	35
2.7. Kerangka Berpikir	35
2.8. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Profil Koperasi Pegawai Republik Indonesia	37
3.2. Metode Penelitian	38
3.3. Sumber Data	38
3.4. Jenis Data	39
3.5. Variabel Penelitian	39
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.7. Metode Pengumpulan Data	40
3.8. Uji Coba Instrumen	44
3.9. Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50
4.2. Hasil Analisis Data	54
4.3. Uji Hipotesis	61
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	65

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban.....	30
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuisioner Citra.....	30
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuisioner Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3.4 Kisi-kisi Kuisioner Kepuasan Anggota.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Citra.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogrov Smirnov</i>	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas Kepuasan dan Citra.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Kepuasan dan Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial).....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji F atau Simultan.....	47
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R^2).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Normal Probability Plot.....	40

