



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
(STUDI KASUS PADA KOPERASI KREDIT  
SEKAWAN MAJU SURABAYA)**

**BERNADETA JEMUMUR  
NIM : 181500149**

**Dosen Pembimbing:  
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs.Ec., M.Si  
Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
(Studi Kasus Pada Koperasi Kredit Sekawan Maju  
Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**BERNADETA JEMUMUR  
NIM : 181500149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURAB**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

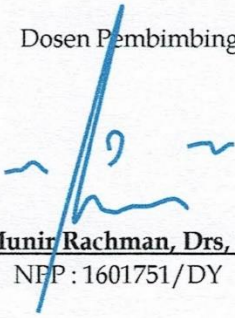
Nama : Bernadeta Jemumur  
NIM : 181500149  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Anggota  
(Studi Kasus Pada Koperasi Kredit  
Sekawan Maju Surabaya)

Surabaya, 31 Mei 2022

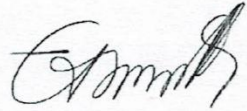
Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



**Dr. M. Munir Rachman, Drs, Ec., M.Si**  
NPP : 1601751/DY



**Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si**  
NPP : 1504722/DY

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya)

Identitas Mahasiswa

Nama : Bernadeta Jemumur

NIM : 181500149

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Alamat e-mail : [jememurdeta@gmail.com](mailto:jememurdeta@gmail.com)

Surabaya, 27 Juni 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. M. Murfir Rachman, Drs, Ec., M.Si

Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si

NPP : 1601751/DY

NPP : 1504722/DY

Menyetujui,

Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, M.SM

Imade Bagus Dwijarta, S.E., M.M

NPP : 0709494/DY


NPP : 1100598/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : Jumat  
Tanggal : 10 Juni  
Tahun : 2022

Dosen Penguji I,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP : 1109598/DY

Dosen Penguji II,



Drs. R. Bambang Dwi Waryanto, S.E., M.M

NPP : 2106923/DYk

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bernadeta Jemumur  
NIM : 181500149  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.



Bernadeta Jemumur

NIM: 18150149

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO**

“Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang  
Memberi Kekuatan Kepadaku”.

(Filipi 4:13)

### **PERSEMBAHAN:**

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Orang tuaku tercinta:

Bapak Fernandes Ngandul dan Ibu Wihelmina Rundit

Kakak dan adikku tercinta:

Atus, Emi, Sensi, Heni, Hana, Deo, Mar

Serta seluruh keluarga besar.

-Bernadeta Jemumur-



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Subandowo, M.S Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, M.SM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Moch Munir Rachman, Drs. Ec., M. Si dan Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Seluruh dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan bekal dan motivasi dalam menyelesaikan tugas ini.
6. Kedua orang tuaku, kakak-kakak dan adikku tersayang, yang selalu memberikan suport serta doa yang sungguh luar biasa.

7. Semua keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa yang sangat luar biasa.
8. Kakak-kakaku tercinta, Kak Arga, Kak Rikar, Kak Susan, Kak Eme yang telah membantu dan memberi dukungan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-temanku tersayang, Seri, fani, Sisil, Orin, Densi, Asri, Kondi, Renal, Shand, Sion yang telah membantu dan suport selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir nya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 26 Mei 2022

Penulis

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi kredit sekawan maju Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengujian hipotesis uji F dan uji t. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yakni variabel independen yang terdiri dari kepemimpinan dan kualitas pelayanan serta variabel dependen yaitu kepuasan anggota. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel dan menggunakan teknik Nonprobability Sampling. Sampel tersebut terdiri dari anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya kemudian data diambil menggunakan kuesioner. Berdasarkan pengujian uji t dan uji F, nilai signifikansi variabel kepemimpinan adalah 0,153, variabel kualitas pelayanan adalah 0,000, , serta nilai signifikansi uji F sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan secara simultan variabel kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya.*

**Kata Kunci :** *Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of leadership and service quality on member satisfaction at the credit cooperative sekawan advanced Surabaya. This study uses a quantitative descriptive method by using the F test hypothesis testing and t test. This study consists of two variables, namely the independent variable consisting of leadership and service quality and the dependent variable, namely member satisfaction. This study used 100 respondents as a sample and used the Nonprobability Sampling technique. The sample consisted of members of the Sekawan Maju Surabaya Credit Cooperative then the data was taken using a questionnaire. Based on the t test and F test, the significance value of the leadership variable is 0.153, the service quality variable is 0.000, and the significance value of the F test is 0.000. These results show that partially the leadership variable has no effect on member satisfaction. The service quality variable has a significant effect on member satisfaction. Meanwhile, simultaneously the variables of leadership and service quality have a significant effect on the performance of members of the Sekawan Maju Credit Cooperative Surabaya.*

**Keywords:** *Leadership, Service Quality, Member Satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
MOTO.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	35
2.4 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	39
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41

3.3	Sumber dan Jenis Data .....	43
3.4	Teknik Pengambilan Data .....	45
3.5	Variabel Penelitian & Definisi Operasional Penelitian .	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	50

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	69
4.2	Analisis Data .....	71
4.3	Pembahasan .....	88

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	91
5.2	Saran .....	91

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Perkembangan Anggota Koperasi Kredit 2018-2020	41
3.2	Bobot Penilaian .....	46
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	52
4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	66
4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	67
4.3	Distribusi Frek. Variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ) .....	69
4.4	Distribusi Frek. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	70
4.5	Distribusi Frek. Variabel Kepuasan Anggota ( $Y$ ) .....	71
4.6	Hasil Uji Validasi Indikator ( $X_1$ ) .....	72
4.7	Hasil Uji Validasi Indikator ( $X_2$ ) .....	73
4.8	Hasil Uji Validasi Indikator ( $Y$ ) .....	74
4.9	Hasil Uji Reliabel Variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ).....	75
4.10	Hasil Uji Reliabel Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .	76
4.11	Hasil Uji Reliabel Variabel Kepuasan Anggota ( $Y$ )...	77
4.12	Hasil Uji Normalitas.....	78
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	80
4.15	Hasil Uji Autokorelasi .....	81
4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
4.17	Hasil Koefisien Determinasi .....	84
4.18	Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	85
4.19	Hasil Uji t .....	86
4.20	Hasil Uji F .....	87

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	36
3.1 Rancangan Penelitian .....	39
4.1 CU. Sekawan Maju Surabaya .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	104
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	105
Lampiran 3. Deskripsi Data Penelitian .....	113
Lampiran 4. Hasil Output SPSS .....	116
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian .....	121
Lampiran 6. Berita Acara Ujian Proposal .....	122
Lampiran 7. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	123
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi.....	124
Lampiran 9. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	126
Lampiran 10. Halaman Persetujuan Artikel .....	127

