

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPERCAYAAN  
DAN LOKASI TERHADAP MINAT MENJADI ANGGOTA KOPERASI  
(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

*Universitas Timor*



**OLEH**

**ZEEFANYA GRACHELA WILURAHA**

**NPM: 42190126**

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TIMOR**

**KEFAMENANU**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPERCAYAAN,**  
**DAN LOKASI TERHADAP MINAT MENJADI ANGGOTA KOPERASI**  
**(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)**

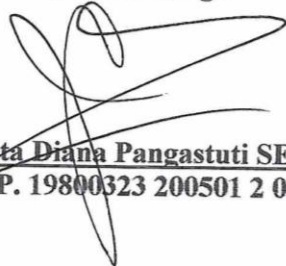
**Diajukan Oleh:**

**Zefanya Grachela Wiluraha**

**NPM: 42190126**

**Telah Periksa Dan Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Margareta Diana Pangastuti SE., M.Si**  
**NIP. 19800323 200501 2 002**

**Pembimbing II**



**Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak**  
**NIP. 19910121 201903 2 019**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan**



**Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak**  
**NIP. 19910121 201903 2 019**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPERCAYAAN,**  
**DAN LOKASI TERHADAP MINAT MENJADI ANGGOTA KOPERASI**  
**(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)**

Skripsi ini telah sah dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 April 2024  
Jam : 11.00-12.30  
Tempat : Ruangan Fakultas ekonomi Dan bisnis  
Nama : Zefanya Grachela Wiluraha  
NPM : 42190126  
Dinyatakan LULUS Dengan Nilai : A

Penguji Utama



Marce Sherly Kase, SE., M.Si  
NIP. 19840318 201903 2 010

Penguji I



Margareta Diana Pangastuti SE., M.Si  
NIP. 19800323 200501 2 002

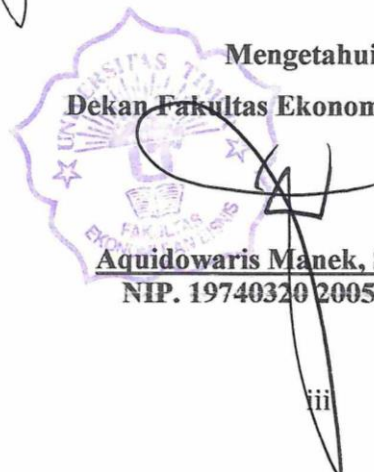
Penguji II



Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak  
NIP. 19910121 201903 2 019

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Aquidowaris Manek, SE., M.SA  
NIP. 19740320 200501 1 002

iii

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zefanya Grachela Wiluraha

NPM : 42190126

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam penulisan naskah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi simpan pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun serta bukan jiblanan. Saya bertanggung jawab atas kesahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dalam penulisan naskah skripsi dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia gelas Sarjana Ekonomi (SE) yang telah diperoleh dibatalkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 2024



Zefanya Grachela Wiluraha

## **MOTTO**

*Hidup Tak Semudah Yang Kita Harapkan  
Tetapi Juga Tak Sesulit Yang Kita Bayangkan*

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan tulisan ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas perlindungannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Orang Tua tercinta, Bapak Gabriel Wiluraha (Almarhum), dan Mama Ermilinda Bria yang selalu mendoakan, mendukung, mempertaruhkan segalanya untuk masa depan anaknya.
3. Adik Della Rosari Wiluraha yang menjadi alasan saya untuk menunjukkan yang terbaik, serta semua keluarga besar yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Sahabat terbaik Ocy Seran, Lolita Abi, Yanti Akoit, dan Ayu Sogen, serta teman-teman seperjuangan EKP 19 yang selalu bersama-sama berjuang dan saling mendukung selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian tugas akhir.
5. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor.

## ABSTRAK

**Zefanya G. Wiluraha, NPM 42190126 “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi simpan pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)” Pembimbing I: Margareta Diana Pangastuti SE., M.Si; Pembimbing II: Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi Pada Koperasi simpan pinjam Swasti Sari Cabang Malaka. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 94 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Sederhana dan Regresi Linear Berganda. Hasil analisis regresi linear sederhana menyatakan bahwa, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat Menjadi Anggota ( $Y$ ) yang ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,063 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,662 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil alpha 0,05. Secara parsial variabel Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menjadi Anggota ( $Y$ ) ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,464 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 lebih kecil alpha 0,05. Secara parsial variabel Lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menjadi Anggota ( $Y$ ) ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,323 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari alpha 0,05. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menjadi Anggota ( $Y$ ) ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,731 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,704 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 lebih kecil alpha 0,05.

**(Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Lokasi, Minat Menjadi Anggota)**

## ABSTRACT

**Zefanya G. Wiluraha, NPM 42190126 "The Influence of Service Quality, Level of Trust and Location on Interest in Becoming a Cooperative Member (Case Study of the Swasti Sari Savings and Loans Cooperative, Malaka Branch)" Supervisor I: Margareta Diana Pangastuti SE., M.Si; Supervisor II: Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak.**

*The aim of this research is to determine the influence of service quality, level of trust and location on interest in becoming a cooperative member at the Swasti Sari Savings and Loans Cooperative, Malaka Branch. The research approach used is quantitative research. The sampling technique in this research used the Slovin formula, so the number of samples studied was 94 respondents. The data analysis techniques used in this research are Simple Linear Regression and Multiple Linear Regression. The results of simple linear regression analysis state that, partially, the Service Quality variable (X1) has a significant effect on the Interest in Becoming a Member (Y) variable, which is indicated by the t value of 4.063 which is greater than t table 1.662 with a significance level of 0.000 which is smaller than alpha 0.05. Partially, the Trust Level variable (X2) has a significant effect on Interest in Becoming a Member (Y) as shown by the t value of 4.464 which is greater than the t table of 1.662 with a significance level of 0.000 which is smaller than alpha 0.05. Partially, the Location variable (X3) has a significant effect on Interest in Becoming a Member (Y) as shown by the tcount value of 5.323 which is greater than the ttable of 1.662 with a significance level of 0.000 which is smaller than alpha 0.05. Simultaneously the variables Service Quality (X1), Trust Level (X2), and Location (X3) have a significant effect on Interest in Becoming a Member (Y) as indicated by the Fcount value of 12.731 which is greater than the Ftable of 2.704 with a significance level of 0.000 which is smaller than alpha 0.05.*

**(Keywords: Quality of service, Level of Trust, Location, Interest in Becoming a Member)**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi (Studi kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Cabang Malaka)”** penulis menyadari bahwa dengan adanya dukungan, petunjuk, dan bimbingan dari semua pihak maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana diharapkan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta arahan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Margareta Diana Pangastuti, SE., M.Si selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Paulina Rosna Dewi Redjo, SE., M.Ak selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan
4. Bapak/Ibu Dosen, dan para pegawai di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor yang dengan caranya masing-masing meluangkan waktu dan tenaga untuk mengajar dan mendidik serta memberikan sumbangan pemikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman-teman seperjuangan yang dengan tulus ikhlas turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala masukan, kritikan dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Kefamenanu, November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Theory Of Planned Behaviour (TPB) .....	10
2.2. Minat Menjadi Anggota .....	12
2.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menjadi Anggota.....	14
2.3. Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.4. Tingkat Kepercayaan .....	20
2.4.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan .....	21
2.4.2. Dimensi atau Indikator Tingkat Kepercayaan.....	22
2.5. Lokasi .....	23
2.5.1. Faktor Lokasi .....	24
2.5.2. Pemilihan atau Penentuan Lokasi .....	25

2.6. Hubungan Teoritis Antar Variabel dan Rumusan Hipotesis.....	26
2.6.1. Hubungan Teori Antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y) .....	26
2.6.2. Hubungan Teori Antara Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y) .....	28
2.6.3. Hubungan Teori Antara Lokasi ( $X_3$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y) .....	29
2.6.4. Hubungan Teori Antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ), Lokasi ( $X_3$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y) .....	30
2.7. Penelitian Terdahulu .....	31
2.8. Kerangka Pikir .....	34
2.9. Definisi Konsep Antar Variabel dan Indikator Variabel Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
3.2. Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1. Populasi .....	37
3.2.2. Sampel.....	37
3.3. Data dan Variabel Penelitian.....	39
3.3.1. Data .....	39
3.3.2. Variabel Penelitian .....	40
3.3.3. Jenis-jenis Variabel Penelitian .....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5. Instrument Penelitian .....	41
3.6. Analisis Deskriptif .....	43
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8. Teknik Analisis Data.....	44
3.8.1. Analisis Inferensial.....	45
3.8.2. Pengujian Hipotesis.....	48
3.8.3. Koefisien Regresi ( $r$ ) .....	50
3.8.4. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	5

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
4.2. Struktur Organisasi KSP Swasti Sari Cabang Malaka.....	54
4.3. Karakteristik Responden .....	55
4.4. Hasil Pengujian Instrument .....	57
4.5. Hasil Pengujian Deskriptif .....	59
4.6. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	60
4.7. Hasil Analisis Data.....	63

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran.....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Ksp Swasti Sari Cabang Malaka.....	3
Tabel 2.1 Jumlah Anggota Swasti Sari Cabang Kefamenanu.....	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilita.....	58
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif .....	59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Normalitas .....	60
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikoloniaritas .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi linear Sederhana Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y).....	64
Tabel 4.10 Hasil uji Regresi linear Sederhana Pengaruh Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y).....	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi linear Sederhana Pengaruh Lokasi ( $X_3$ ) Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y).....	69
Tabel 4.12 Hasil uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ ), Lokasi ( $X_3$ ), Terhadap Minat Menjadi Anggota (Y).....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi KSP Swasti Sari Cabang Malaka.....	55
Gambar 2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61