



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI INSAN SEJAHTERA

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan

41124058



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI INSAN SEJAHTERA

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1)*

Disusun Oleh:

Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan

41124058



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

ABSTRAK

Kepuasan anggota merupakan faktor penting dalam menjaga keberlanjutan koperasi. Namun, dinamika yang terjadi menunjukkan bahwa kepuasan anggota Koperasi Insan Sejahtera belum stabil, sehingga berpotensi menurunkan loyalitas dan meningkatkan jumlah anggota yang tidak aktif atau keluar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Sampel penelitian berjumlah 55 anggota koperasi yang diambil secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,010. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,001. Secara simultan, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,770. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Oleh karena itu, pengurus koperasi perlu mempertahankan dan meningkatkan kedua aspek ini guna menciptakan loyalitas dan partisipasi aktif anggota secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepercayaan; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Anggota.



ABSTRACT

Member satisfaction is a crucial factor in maintaining the sustainability of a cooperative. However, current dynamics indicate that member satisfaction at Koperasi Insan Sejahtera is unstable, potentially decreasing loyalty and increasing the number of inactive or withdrawing members. This study aims to examine the effect of trust and service quality on member satisfaction, both partially and simultaneously. The research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The sample consists of 55 cooperative members selected through purposive sampling. The results show that trust has a positive and significant effect on member satisfaction with a significance value of 0.010. Service quality also has a significant effect with a significance value of 0.001. Simultaneously, trust and service quality significantly influence member satisfaction with a significance value of 0.000 and a coefficient of determination (R^2) of 0.770. These findings indicate that trust and service quality are key factors in improving cooperative member satisfaction. Therefore, cooperative management needs to maintain and enhance these two aspects to foster loyalty and encourage active member participation in a sustainable manner.

Keywords: *Trust; Service Quality; Member Satisfaction.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan
NIM : 41124058
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Insan Sejahtera

PEMBIMBING I

Lily Zulaecha., S.P., M.P.

PEMBIMBING II

Kushardanta S., S.E., M.M.

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana., S.E., M.M.

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

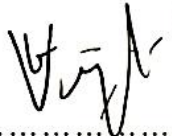
2025



TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda tangan
1. Ketua,	Rita Mardiana, S.E.,M.M.	
2. Sekretaris,	Vivi Ristanti, S.K.M., M.M.	
3. Anggota,	Aza El Munadyan, S.Si.,MM.,AMIPR	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI

2025



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan

NIM : 41124058

Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 24 Mei 2001

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI INSAN SEJAHTERA

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan

41124058



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena Rahmat, Hidayah, dan Karunia-nya sehingga peneliti bisa dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Insan Sejahtera”**.

Seiring dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, bimbingan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan. Ucapan terima kasih secara khusus penulis tujukan kepada:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.E., M.M. AMIPR. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. selaku Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
8. Ibu Lily Zulaeha., S.P., M.P. selaku dosen pembimbing pertama saya, terimakasih atas bimbingan, motivasi, arahan, support, serta dorongan dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbingan ibu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan. Semoga ibu sehat selalu, panjang umur, dan selalu dilimpahkan keberkahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

9. Bapak Kushardanta S., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing kedua saya, terimakasih atas bimbingan, motivasi, arahan, support, serta dorongan dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbingan bapak merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan. Semoga bapak sehat selalu, panjang umur, dan selalu dilimpahkan keberkahan.
10. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen STIM Budi Bakti yang telah membimbing, menginspirasi, dan memberikan ilmu serta wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan. Setiap ilmu dan nilai yang diberikan telah menjadi bekal penting dalam penyusunan skripsi ini dan dalam menghadapi dunia kerja di masa mendatang. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan pengabdian Bapak dan Ibu dosen dengan keberkahan yang berlimpah.
11. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya tercinta atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti sejak awal hingga saat ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada Bude, Pakde, dan seluruh saudara saya yang telah memberikan semangat, perhatian, serta bantuan moril maupun materil selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa kehadiran dan dukungan kalian semua, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian semua dengan limpahan rahmat dan keberkahan.
12. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Neng Geulis (N A) yang sudah lulus tahun 2024 kemarin dan sudah mendapatkan gelar S.M. yang telah menjadi sumber semangat dan ketenangan selama masa-masa sulit dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas doa, perhatian, kesabaran, dan dukungan yang tidak pernah putus, baik secara langsung maupun dari kejauhan. Kehadiranmu telah menjadi motivasi yang berarti dalam setiap langkah perjuangan ini.
13. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat saya: Nanda, Helda, Lisna, Indri, Gunawan, Dimas, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

Sahrul, yang telah menjadi teman perjuangan selama masa kuliah, serta selalu memberikan semangat, tawa, dan dukungan dalam suka maupun duka. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan kenangan yang tak terlupakan.

14. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh teman-teman S1 dan D3 angkatan 2021 STIM Budhi Bakti. Terima kasih atas semangat kebersamaan, bantuan, dan inspirasi yang telah kita bagi selama perjalanan ini. Semoga kesuksesan selalu menyertai langkah kita masing-masing di masa depan.
15. Ucapan terima kasih yang tak kalah istimewa saya sampaikan kepada Genk Batur Sangu. Terima kasih atas canda tawa, semangat, dan kebersamaan yang begitu berarti selama perjalanan ini. Dukungan kalian, baik dalam bentuk semangat, obrolan ringan yang menyegarkan pikiran, hingga kehadiran yang tulus, telah menjadi pelengkap penting dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga tali persaudaraan ini tetap terjaga dan terus memberi warna dalam setiap langkah kehidupan kita ke depan.
16. Saya juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Izur, Suci, Krisna, serta seluruh teman-teman di JKSP Bondowoso atas dukungan moril, motivasi, dan doa yang kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semangat, inspirasi, dan kebersamaan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri yang sangat berarti bagi saya.
17. Saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh anggota dan pengurus Koperasi Insan Sejahtera atas dukungan, kerja sama, dan kesempatan yang telah diberikan kepada saya selama ini. Terima kasih atas kepercayaan dan lingkungan yang mendukung proses belajar dan pengembangan diri saya, yang turut memberikan kontribusi positif dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Koperasi Insan Sejahtera senantiasa berkembang dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi seluruh anggotanya.
18. Terima kasih juga saya sampaikan kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun dihadapkan pada berbagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

rintangan dan tekanan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah terus mencoba, terus belajar, dan tetap melangkah meski dalam keterbatasan. Semoga segala usaha dan perjalanan ini menjadi bekal yang kuat untuk menghadapi tantangan hidup berikutnya.

19. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

Bogor, Agustus 2025

Muhammad Reyhan Rizki Ferdiyan
41124058



DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
TANDA PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan penelitian	6
1.4.2 Manfaat penelitian	6
1.5 Hipotesis	7
1.6 Metodologi Penelitian	7
1.6.1 Metode penelitian	7
1.6.2 Populasi	8
1.6.3 Sampel	8
1.6.4 Teknik pengumpulan data	9
1.6.5 Teknik pengolahan dan analisis data	10
1.7 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	26
2.1 Tinjauan Teori Mengenai Manajemen	26



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.1.1 Pengertian Manajemen.....	26
2.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen	26
2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen.....	28
2.2 Tinjauan Teoritis Manajemen Pemasaran	30
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	30
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	30
2.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran	33
2.2.4 Bauran Pemasaran	34
2.3 Tinjauan Teoritis Tentang Kepercayaan	36
2.4 Tinjauan Teoritis Tentang Kualitas Pelayanan.....	38
2.5 Tinjauan Teoritis Tentang Kepuasan Anggota.....	39
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.7 Kerangka Pemikiran	42
BAB III OBJEK PENELITIAN	44
3.1 Tinjauan Umum Objek Penelitian	44
3.2 Visi dan Misi Koperasi Insan Sejahtera	44
3.2.1 Visi.....	44
3.2.2 Misi.....	44
3.2.3 Tujuan.....	45
3.3 Struktur Organisasi.....	45
3.4 Jabaran Tugas dan Wewenang	45
3.5 Kegiatan Usaha Objek Penelitian.....	49
3.6 Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Data Operasional Variabel.....	53
4.1.2 Deskripsi Data	57
4.1.3 Identitas Responden.....	61
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	63
4.1.5 Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	68



4.1.7 Uji Koefisien Korelasi	69
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Pembahasan	72
4.2.2 Temuan Penelitian	76
4.2.3 Keterbatasan Penelitian	77
4.2.4 Implikasi Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN - LAMPIRAN	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pra Survei Kepercayaan Anggota Terhadap Koperasi	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Anggota Koperasi Tahun 2022 2023 Dan 2024	4
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 4.2 Deskripsi Data Kepercayaan.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.4 Deskripsi Data Kepuasan Anggota	60
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi anggota	62
Tabel 4.8 Uji Validitas	63
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Sederhana X1	66
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Sederhana	67
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.13 Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4.15 Uji T	71
Tabel 4.16 Uji F	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 3. 2 Rapat Anggota dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun.....	46
Gambar 3. 3 Pimpinan Operasional Koperasi.....	47
Gambar 3. 4 Kasir	48
Gambar 3. 5 Aice dan <i>Purchasing</i>	48
Gambar 3. 6 Koperasi Insan Sejahtera	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Variable Bebas (X1)
- Lampiran 3 Data Mentah Variabel Bebas (X2)
- Lampiran 4 Data Mentah Variabel Terikat (Y)
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Bebas (X1)
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Bebas (X2)
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Terikat (Y)
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota)
- Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota)
- Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota)
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.