

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI HARAPAN  
MOROME  
(DESA WONUA MOROME)**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelah Sarjana  
Pada Program Studi Perbankan Syariah**

**OLEH :**

**FINA ISTIANINGSIH**  
**2020050102026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
TAHUN 2024**

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI HARAPAN  
MOROME  
(DESA WONUA MOROME)**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax: (0401) 3193710/ 3193710  
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Wonua Morome**" yang ditulis oleh **FINA ISTIANINGSIH NIM. 2020050102026** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Ujian Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Rabu tanggal 15 Mei 2024** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**.

**Dewan Penguji Skripsi**

Ketua	:	<b>Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI</b>	(.....)
Sekretaris	:	<b>Kiki Novita Sari ME</b>	(.....)
Anggota1	:	<b>Muljibir Rahman S.EI, M.E.Sy.</b>	(.....)
Anggota2	:	<b>Mahfudz Lc., M.E</b>	(.....)



Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

**"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Sultan Qaimudin No.17 Kelurahan Baruga – Kota Kendari  
Telp/Fax (0401)3193710 Website: <https://iainkendari.ac.id>

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Wonua Morome**” yang disusun oleh Fina Istianingsih, NIM 2020050102026, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari. Setelah dikonsultasikan dan dikoreksi memandang bahwa penelitian tersebut telah memenuhi syarat- syarat ilmiah dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi, demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 20 April 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
**Abdul Wahid Mongkito S.SI., M.EI**  
NIP. 198801082018011001

  
**Kiki Novita Sari, ME**  
NIP. 199011082019032021

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Wonua Morome” di bawah bimbingan Abdul Wahid Mongkito S. SI., M. EI selaku dosen pembimbing I dan Kiki Novita Sari, M.E. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan kode etik yang berlaku di IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 30 April 2024  
Penulis,



Fina Istianingsih  
NIM. 2020050102026



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fina Istianingsih  
Nim : 2020050102026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu dan pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari **Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif (*Non-Exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Wonua Morome”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 30 April 2024

Yang menyatakan,



Fina Istianingsih

NIM. 2020050102026

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Hasil Penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Morome (Desa Wonua Morome)”**. Laporan hasil penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi Strata-1 di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih tentunya kepada pihak pihak yang telah berkontribusi yakni Bapak Waluyo, dan Ibu Wagirah yang senantiasa telah mengorbankan tenaga dan waktu untuk membesarkan, mendidik, baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Serta terimakasih sedalam dalamnya kepada pihak pihak yang terlibat yakni :

1. Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.

2. Dr. Muhammad Hadi, M.Hi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Alwahidin, S.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan motivasi , nasehat serta saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI dan pembimbing II Kiki Novita Sari, M.E. yang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan proposal penelitian ini
5. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dalam melayani pada setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani pada setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Kepada kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang sudah menyediakan fasilitas keperluan penulis.
8. Terimakasih kepada kakak saya Sri Lestari yang disetiap hari tak lepas dari memberikan semangat serta dukungan kepada adik bungsunya sehingga penulis semangat dalam mengerjakan proposal penelitian.



9. Sahabat saya Arfahna Tsabitha, Milnayanti, Dita yang selalu memotivasi dan mendengarkan keluhan dalam mengerjakan proposal penelitian.
10. Kepada seluruh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2020 yang selalu mendoakan dan memberi motivasi, mensupport serta memberi bantuan kepada penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini. Terimakasih untuk solidaritasnya.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis sejak awal hingga selesainya penyusunan karya ilmiah ini penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunianya serta membalas kebaikan semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa mendatang sesuai dengan fungsinya.

Kendari, Mei 2024

Penulis



Fina Istianingsih

Nim : 2020050102026

## ABSTRAK

**Fina Istianingsih. Nim 2020050102026. “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Morome (Desa Wonua Morome)”. Melalui Bimbingan Bapak Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI Dan Ibu Kiki Novita Sari, M.E.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Namun sebelum melakukan uji regresi, peneliti melakukan uji reliabilitas dan uji validitas untuk memastikan data yang digunakan valid. Kemudian, melakukan uji asumsi klasik dan hipotesis. Pengamatan dilakukan terhadap responden yang merupakan anggota koperasi simpan pinjam harapan morome yang berjumlah 128 orang. Sementara populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi harapan morome yang masih aktif sampai sekarang. Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah  $\text{Kepuasan anggota} = 0.245 + 0.029 (\text{lokasi}) + 0.023 (\text{kualitas pelayanan})$ . (1) Lokasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota secara parsial dengan nilai  $t = 45.324$ . (2) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota secara parsial dengan nilai  $t = 17.090$ . (3) Lokasi dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Anggota secara simultan dengan nilai  $f = 27.153$ . Besarnya pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi adalah sebesar 0.635 atau sekitar 63.5%, dan sisanya 36.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti pada penelitian ini.

*Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota*

## ABSTRACT

***Fina Istianingsih. Nim 2020050102026. "The Influence of Location and Service Quality on Member Satisfaction of the Harapan Morome Cooperative (Wonua Morome Village)". Through the guidance of Mr. Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI and Mrs. Kiki Novita Sari, M.E***

---

*This research aims to measure whether there is an influence of location and service quality on member satisfaction. This type of research is quantitative. The method used is multiple linear regression analysis. However, before carrying out the regression test, the researcher carried out a reliability test and validity test to ensure that the data used was valid. Then, test classical assumptions and hypotheses. Observations were made on respondents who were members of the Harapan Morome savings and loan cooperative, totaling 128 people. Meanwhile, the population in this study are all members of the Harapan Morome cooperative who are still active today. The results of this research showed that the multiple linear regression equation was member satisfaction = 0.245 + 0.029 (location) + 0.023 (service quality). (1) Location has a significant positive influence on Member Satisfaction partially with a value of  $t = 45.324$ . (2) Service Quality has a significant positive influence on Member Satisfaction partially with a value of  $t = 17.090$ . (3) Location and Service Quality have a significant positive influence on Member Satisfaction simultaneously with a value of  $f = 27.153$ . The magnitude of the influence of location and service quality on cooperative member satisfaction is 0.635 or around 63.5%, and the remaining 36.5% is influenced by factors not examined in this research.*

*Keywords: Location, Service Quality and Member Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	14
1.3. Rumusan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.6. Definisi Operasional.....	15
1.7. Sistematika Pembahasan.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	19
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Pengertian Lembaga Keuangan.....	23
2.2.2. Lembaga keuangan bank.....	24
2.2.3. Pengertian Lembaga Keuangan Non-Bank.....	25
2.2.4. Sejarah Koperasi Indonesia.....	27
2.2.5. Konsep Koperasi.....	27
2.2.6. Inti Koperasi : Kerjasama.....	29
2.2.7. Jenis-Jenis Koperasi.....	30
2.2.8. Dasar Hukum Koperasi.....	31
2.2.9. Prinsip Koperasi.....	32

2.2.10. Fungsi Koperasi.....	33
2.2.11. Perbedaan Koperasi dan Non-Koperasi .....	33
2.2.12. Pengertian Lokasi .....	35
2.2.13. Indikator Lokasi .....	36
2.2.14. Pertimbangan Penentuan Lokasi .....	37
2.2.15. Pengertian Pelayanan .....	38
2.2.16. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	39
2.2.17. Indikator Kualitas Pelayanan.....	41
2.2.18. Pengertian Kepuasan Anggota .....	43
2.2.19. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	45
2.2.20. Indikator Kepuasan Anggota.....	46
2.3. Kerangka Pikir.....	47
2.4. Desain Konsep.....	49
2.5. Hipotesis.....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	50
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
3.2.1. Waktu .....	51
3.2.2. Tempat.....	51
3.3. Populasi dan Sampel.....	51
3.3.1. Populasi .....	51
3.3.2. Sampel .....	52
3.4. Definisi Variabel Penelitian .....	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.5.1. Kuesioner.....	54
3.5.2. Dokumentasi.....	55
3.6. Instrumen Penelitian.....	55
3.7. Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1. Uji Instrumen.....	56
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	57
3.7.3. Uji Hipotesis.....	60
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61



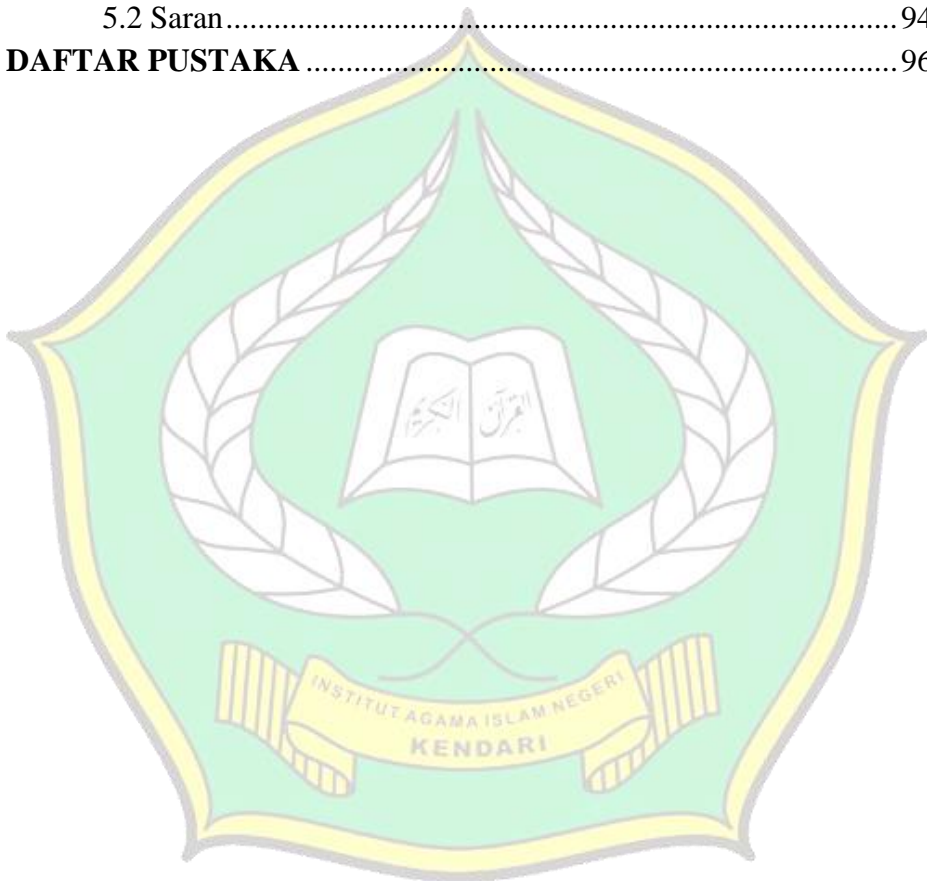
**BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....63  
4.2. Hasil Penelitian ..... 70  
4.3. Pembahasan..... 86

**BAB V PENUTUP**

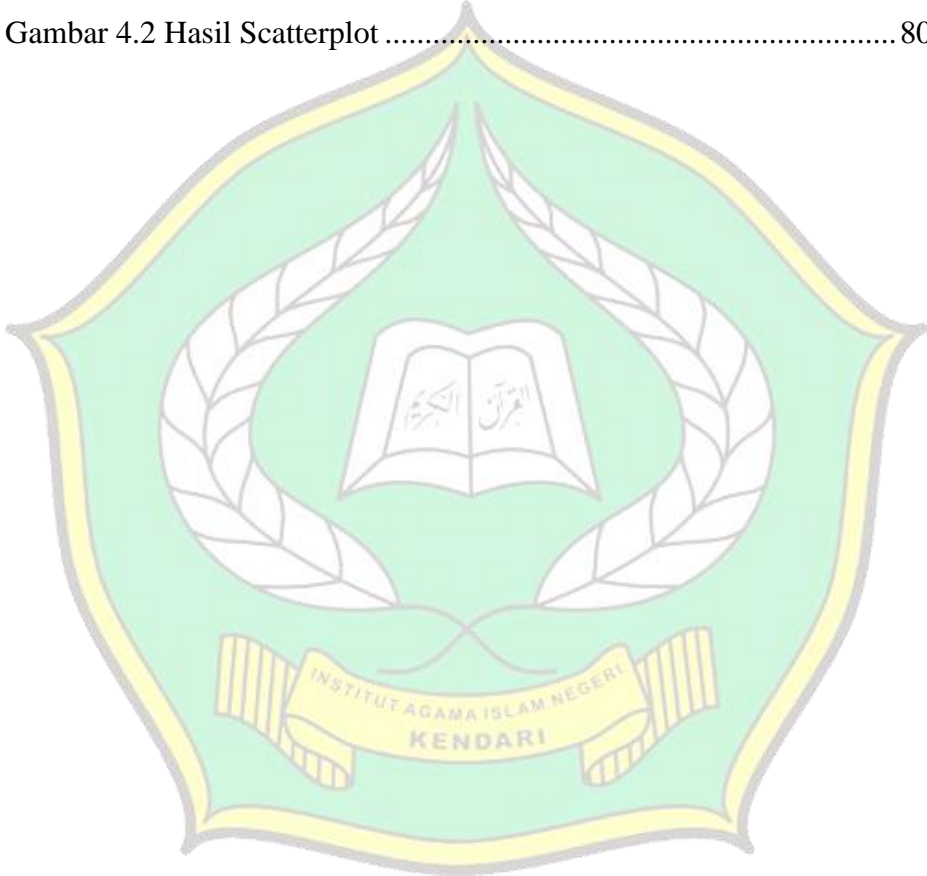
5.1 Kesimpulan..... 94  
5.2 Saran..... 94

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 96



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	48
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Harapan Morome.....	65
Gambar 4.2 Hasil Scatterplot.....	80



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perubahan jumlah anggota Koperasi Harapan Morome .....	12
Tabel 3.1 Skala Likert .....	55
Tabel 4.1 Jumlah responden.....	68
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.3 Usia responden .....	69
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan responden.....	70
Tabel 4.5 Klasifikasi TCR.....	71
Tabel 4.6 Variabel lokasi (X1).....	71
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	72
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji t (parsial).....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji f (simultan) .....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	85

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner/Angket Penelitian .....	102
Lampiran 2 Item Pernyataan .....	104
Lampiran 3 Data Tabulasi .....	107
Lampiran 4 Hasil Analisis Data .....	125
Lampiran 5 Dokumentasi .....	131
Lampiran 6 Cek Plagiasi .....	133
BIODATA PENULIS .....	134

