

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA MEREK DAN MOTIVASI  
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
SENTOSA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**MUHAMMAD ALDI  
NPM 061940632595**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PRODI MANAJEMEN BISNIS  
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA MEREK DAN MOTIVASI  
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
SENTOSA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**MUHAMMAD ALDI  
NPM 061940632595**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE  
NIP. 197705212006042001**

**Palembang, Agustus 2023  
Pembimbing II**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed. M.  
NIP. 196106051989032002**


**Mengetahui**


**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi DIV  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M  
NIP 197504212001122001**

 **KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aldi  
NIM : 061940632595  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh kepercayaan, Citra Merek dan Motivasi  
Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi  
Sentosa Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Palembang, Agustus 2023  
Pembuat Pernyataan



Muhammad Aldi  
NPM 061940632595



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Muhammad Aldi  
Npm : 061940632595  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek Dan Motivasi  
Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sentosa  
Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 15 Agustus 2023

**TIM PENGUJI**

No NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. Elisa, SE, MSi Ketua Penguji		31-8-2023
2. Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM Anggota Penguji		31-8-2023
3. Rini, SE, MAB Anggota Penguji		31-8-2023
4. Dr. Paisal, SE., MSi Anggota Penguji		31-8-2023

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto : “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri (QS Ar Rad 11)”

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki (Bambang Pamungkas)”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Mama dan Papaku Tercinta
2. Saudara dan Keluarga
3. Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan dan dapat selesai dengan tepat waktu guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV program studi Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek dan Motivasi Anggota Terhadap kepuasan Anggota Koperasi Sentosa Palembang”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mencari bagaimana pengaruh kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota dengan metode analisis regresi linear berganda.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini karena tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho S.E., M.Ec. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed. M. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Pimpinan Koperasi Sentosa Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data pada Koperasi Sentosa Palembang
8. Seluruh pengurus Koperasi Sentosa Palembang yang telah membantu penulis dalam melakukan pengambilan data hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Mama Papa dan saudara-saudara yang telah memberikan doa, pengarahan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun materi dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,

Muhammad Aldi



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Sentosa Palembang yang berjumlah 1.450 anggota dengan sampel sebanyak 94 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 94 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 22 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} 2.095 > t_{tabel} 1.986$  dan nilai signifikan  $0.039 < 0.005$ , (2) variabel citra merek secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} 1.860 < t_{tabel} 1.986$  dan nilai signifikan  $0.066 > 0.00$ , (3) variabel motivasi anggota secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} 3.931 > t_{tabel} 1.986$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0.005$  dan (4) kepercayaan, citra merek dan motivasi anggota berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota Koperasi Sentosa Palembang dengan nilai  $F_{hitung} 45.841 > F_{tabel} 2.71$ .

**Kata kunci : Kepercayaan, Citra Merek, Motivasi Anggota, Kepuasan Anggota**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of trust, brand image and member motivation on the satisfaction of members of the Palembang Sentosa Cooperative. The population in this study were all members of the Sentosa Palembang Cooperative, totaling 1,450 members with a sample of 94 respondents. This study uses primary data obtained from questionnaires that have been distributed to 94 respondents. The data analysis method used is quantitative analysis, namely multiple linear regression analysis using SPSS version 22 for windows. The results of this study indicate that (1) the trust variable partially affects member satisfaction with a  $t_{count}$  of  $2.095 > t_{table} 1.986$  and a significant value of  $0.039 < 0.005$ , (2) the brand image variable partially has no effect on member satisfaction with a  $t_{count}$  of  $1.860 < t_{table} 1.986$  and a significant value of  $0.066 > 0.005$ , (3) member motivation variables partially affect member satisfaction with a  $t_{count}$  of  $3.931 > t_{table} 1.986$  and a significant value of  $0.000 < 0.005$  and (4) trust, brand image and member motivation have a positive and significant effect simultaneously on member satisfaction of the Sentosa Palembang Cooperative with a  $F_{count} 45,841 > F_{table} 2.71$ .*

**Keywords : Trust, Brand Image, Member Motivation, Member Satisfaction**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.4.1 Tujuan .....	6
1.4.2 Manfaat .....	7
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank .....	8
2.1.1.1 Pengertian Koperasi .....	9
2.1.1.2 Prinsip Koperasi .....	9
2.1.1.3 .....	10
2.1.2 Kepercayaan .....	12
2.1.3 Citra Merek .....	14
2.1.4 Motivasi Anggota .....	16
2.1.5 Kepuasan Anggota .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pikir .....	20

2.4 Hipotesis .....	20
---------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	21
3.2 Rancangan Penelitian .....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.6 Teknik Analisis .....	25
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	28

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

4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1.1 Sejarah Singkat Koperasi .....	31
4.1.1.2 Struktur Koperasi .....	32
4.1.1.3 Visi dan Misi Koperasi .....	33
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden .....	33
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	35
4.1.4 Uji Kualitas Data .....	47
4.1.4.1 Uji Validitas .....	47
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	51
5.1.5.1 Uji Normalitas .....	51
5.1.5.2 Uji Multikolinieritas .....	52
5.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
4.1.6 Uji Hipotesis .....	56
4.1.6.1 Uji Parsial (Uji t) .....	56
4.1.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	58
4.1.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.2 Pembahasan .....	60
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sentosa Palembang .....	60
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sentosa Palembang .....	62
4.2.3 Pengaruh Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sentosa Palembang .....	63
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek Dan Motivasi Anggota Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota	

Koperasi Sentosa Palembang .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Skor Jawaban .....	23
Tabel 3.2	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 1 .....	35
Tabel 4.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 2 .....	35
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 3 .....	36
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 4 .....	37
Tabel 4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 5 .....	37
Tabel 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 6 .....	38
Tabel 4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 7 .....	38
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 8 .....	39
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 9 .....	40
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 10 .....	40
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 11 .....	41
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 12 .....	42
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 13 .....	42
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 14 .....	43
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 15 .....	43
Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 16 .....	44
Tabel 4.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 17 .....	45
Tabel 4.18	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 18 .....	45
Tabel 4.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 19 .....	46
Tabel 4.20	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 20 .....	46
Tabel 4.21	Uji Validitas Kepercayaan .....	47
Tabel 4.22	Uji Validitas Citra Merek .....	48
Tabel 4.23	Uji Validitas Motivasi Anggota .....	49
Tabel 4.24	Uji Validitas Kepuasan Anggota .....	49
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.26	Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.27	Uji Multikolinieritas .....	53

Tabel 4.28 Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4.29 Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.30 Uji Parsial (Uji t) .....	57
Tabel 4.31 Uji Simultan (Uji F) .....	59
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Anggota Koperasi Sentosa .....	4
Gambar 4.1 Logo Koperasi Sentosa .....	31
Gambar 4.2 Struktur Koperasi Sentosa .....	32
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Gambar 4.5 Normal P-P plot .....	52
Gambar 4.6 Scatterplot Heteroskedastisitas .....	54



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Tanda Persetujuan Perbaikan (Revisi) Skripsi
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 8 Matrik Penelitian Terdahulu
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Data Penelitian
- Lampiran 11 Uji Kualitas Data
- Lampiran 12 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian