



**PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN DAN  
MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK  
INDONESIA SEGARBO KECAMATAN BODEH  
KABUPATEN PEMALANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh  
**Stefanus Riki Krisna Aditya**  
NIM 7101406556

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2011**

## SARI

**Stefanus Riki Krisna Aditya.** 2011. ” Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang”. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Drs. Fx. Sukardi. Pembimbing II Prof. Dr. Rusdarti, M.Si.

**Kata Kunci : Citra Koperasi, Pelayanan, Motivasi Anggota dan Kepuasan Anggota.**

KPRI SEGARBO Bodeh merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru-guru Sekolah Dasar (SD) sekecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. Koperasi serba usaha yang dalam perkembangannya ditujukan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi kebutuhan anggotanya. Usaha yang dikelola oleh KPRI “SEGARBO” meliputi pertokoan, penyewaan gedung, dan simpan pinjam. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia SEGARBO Bodeh Kabupaten Pemalang baik secara simultan maupun parsial, (2) Seberapa besar pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “SEGARBO” Bodeh Kabupaten Pemalang baik secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini menggunakan populasi berjumlah 270 anggota koperasi, yang kemudian diambil sampel dengan menggunakan teknik *random sampling* sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 41 anggota koperasi. Ada empat variable dalam penelitian ini, yaitu (1) citra koperasi (2) pelayanan (3) motivasi anggota (4) kepuasan anggota. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket dan metode dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan teknik deskriptif persentase dan analisis linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota berpengaruh terhadap kepuasan anggota secara simultan dibuktikan dari hasil uji F diperoleh signifikansi di bawah 0,05. Hasilnya sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari perhitungan SPSS diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut  $Y = -8,508 + 0,313X_1 + 0,322X_2 + 0,571X_3$ , hal ini bermakna setiap kenaikan satu poin citra koperasi akan diikuti kenaikan kepuasan anggota sebesar 0,313 poin, setiap kenaikan satu poin pelayanan akan diikuti kenaikan kepuasan anggota sebesar 0,322 poin, dan setiap kenaikan satu poin motivasi anggota akan diikuti kenaikan kepuasan anggota sebesar 0,571 poin. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan ada pengaruh signifikan antara citra koperasi, pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu anggota koperasi sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya. Anggota koperasi sebaiknya lebih meningkatkan citra koperasi dan memotivasi anggota dalam mengembangkan koperasi.