

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
PENGGUNA JASA PRIMER KOPERASI VETERAN REPUBLIK INDONESIA  
(PRIMKOVERI) 01 USP KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

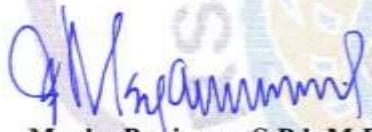
Oleh

**KOMANG SRIANI  
NIM : 911417009**

**Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

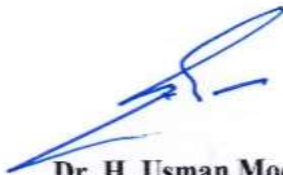


**Mevko Panigoro, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19790524 200501 2 002**



**Erman I Rahim, S.Pd., MH  
NIP. 19701224 200812 1 001**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi**



**Dr. H. Usman Moonti, M.Si  
NIP. 195911201986021001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
PENGGUNA JASA PRIMER KOPERASI VETERAN REPUBLIK INDONESIA  
(PRIMKOVERI) 01 USP KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**KOMANG SRIANI**  
NIM : 911417009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juni 2021

Waktu : 09.00 s/d selesai

Penguji :

1. Dr. Hi. Rosman Ilato, M.Pd  
NIP. 19600423 198603 1 001

1. ....

2. Rafin Hinele, S.Pd., M.Si  
NIP. 19730618 199903 1 001

2. ....

3. Mevko Panigoro, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19790524 200501 2 002

3. ....

4. Erman I Rahim, S.Pd., MH  
NIP. 19701224 200812 1 001

4. ....

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E  
NIP. 19720725 200604 1 002

## **ABSTRAK**

Komang Sriani, NIM, 911 417 009. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Primer Koperasi Veteran Republik Indonesia (PRIMKOVERI) 01 USP Kota Gorontalo,”**Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo,2021.Pembimbing 1 Ibu Meyko Panigoro,S.Pd,M.Pd dan Pembimbing 2 Bapak Erman I Rahim,S.Pd.,MH.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa primer koperasi veteran republik indonesia (primoveri) 01 usp kota gorontalo

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasional.Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada anggota pengguna jasa Primer Koperasi Veteran Republik Indonesia ( PRIMKOVERI ) 01 USP Kota Gorontalo.Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis data regresi linear sederhana yang diolah dalam aplikasi SPSS ( Statistic Package for Social Science) 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability ,Responsiveness, Assurance ,Empaty) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa PRIMKOVERI 01 USP Kota Gorontalo.

**Kata kunci : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty dan Kepuasan Anggota**

## ABSTRACT

Komang Sriani, Student ID, 911 417 009. **"THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION CONCERNING THE PRIMARY SERVICE OF INDONESIAN REPUBLIC VETERANS COOPERATIVE (PRIMKOVERI) 01 USP IN GORONTALO CITY"**. Undergraduate Thesis, Department of Education Economics, Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo, 2021. Principal Supervisor: Meyko Panigoro, S.Pd., M.Pd. Co-Supervisor: Erman I Rahim, S.Pd., MH.

This research aimed to identify the effect of service quality on user satisfaction concerning the primary service of Indonesian Republic Veterans Cooperative (PRIMKOVERI) 01 USP in Gorontalo City.

This quantitative correlational research was conducted by distributing questionnaires to members of PRIMKOVERI users to be processed later using simple linear regression in SPSS (*Statistical Package for Social Science*) version 17.

The results of this study showed that the independent variables of service quality (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) does not have positive and significant effect on the satisfaction of the PRIMKOVERI users.

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Member Satisfaction*