



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,
ORIENTASI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

WISNU DWI SETIAWAN

202011129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,
ORIENTASI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

WISNU DWI SETIAWAN

202011129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,
ORIENTASI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG**

Nama : Wisnu Dwi Setiawan

NIM : 202011129

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

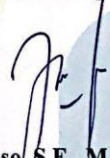
Kudus,

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP®)
NIDN/0603067701

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,
ORIENTASI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG**

Nama : Wisnu Dwi Setiawan

NIM : 202011129

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

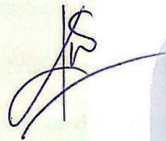
Kudus, 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



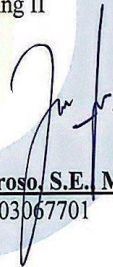
(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP®)
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.

-Ika df

Persembahan:

1. Kedua orang tuaku yang selalu memberi dukungan dan doa.
2. Dosen Pembimbing yang membimbing hingga menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selalu Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing 1, yang senantiasa meluangkan waktu, memotivasi, mengarahkan serta membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP, selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktu, memotivasi, mengarahkan serta membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan tanpa rasa lelah.
7. Dua insan terkasih, yang mengajarkanku bagaimana arti hidup lebih dari siapapun, yang menjadi alasanku berjuang sejauh ini. Mereka adalah Ayahku dan Ibuku.
8. Kepada kakak yang saya cintai dan banggakan, saya ucapkan terima kasih atas dukungan untuk selalu menyelesaikan skripsi.
9. Terima kasih kepada pihak KUD BAHAGIA Kecamatan Gembong yang telah memberikan izin serta melakukan observasi untuk mendukung penelitian ini, terima kasih juga kepada semua responden yang membantu dalam penelitian ini.
10. Kepada teman-teman seperjuanganku Fadrik, Nopal, Iqbal, Hapsari, Eva, Jeki, Negi, Sasa, Sinta, Ali, Alan, yang selalu memberikan support serta doa, menemani dari awal bimbingan, seminar proposal sampai skripsi.

Dalam penulisan skripsi, penulis berusaha maksimal dengan kerendahan hati penulis jika terdapat kekurangan, maka kritik dan saran bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini kedepannya. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Kudus,

2025

Penulis



Wisnu Dwi Setiawan
202011129

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN,
ORIENTASI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG**

WISNU DWI SETIAWAN

202011129

Pembimbing 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

2: Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Anggota yang melakukan transaksi di KUD Bahagia Kecamatan Gembong dengan kriteria tertentu adalah sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 97 responden dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia. Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia. Orientasi Pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia. Sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia. Kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Citra perusahaan, Orientasi pelanggan,
Kepercayaan, Kepuasan anggota

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE,
CUSTOMER ORIENTATION AND TRUST ON MEMBER SATISFACTION
AT KUD BAHAGIA, GEMBONG DISTRICT***

WISNU DWI SETIAWAN

202011129

Pembimbing 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

2: Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP

MURIA KUDUS UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT MAJOR

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, corporate image, customer orientation and trust on member satisfaction at KUD Bahagia, Gembong District. The approach used in this study is a quantitative approach. Members who make transactions at KUD Bahagia, Gembong District with certain criteria are the sample in this study, totaling 97 respondents and sampling using the purposive sampling technique. The data collection technique uses the questionnaire method. The data analysis technique uses SPSS version 26. The results of the study indicate that the variable Service quality has a positive effect on member satisfaction at KUD Bahagia. Corporate image has a positive effect on member satisfaction at KUD Bahagia. Customer orientation has a positive effect on member satisfaction at KUD Bahagia. While the trust variable does not have a significant effect on member satisfaction at KUD Bahagia. Service quality, corporate image, customer orientation and trust simultaneously have a positive and significant effect on member satisfaction.

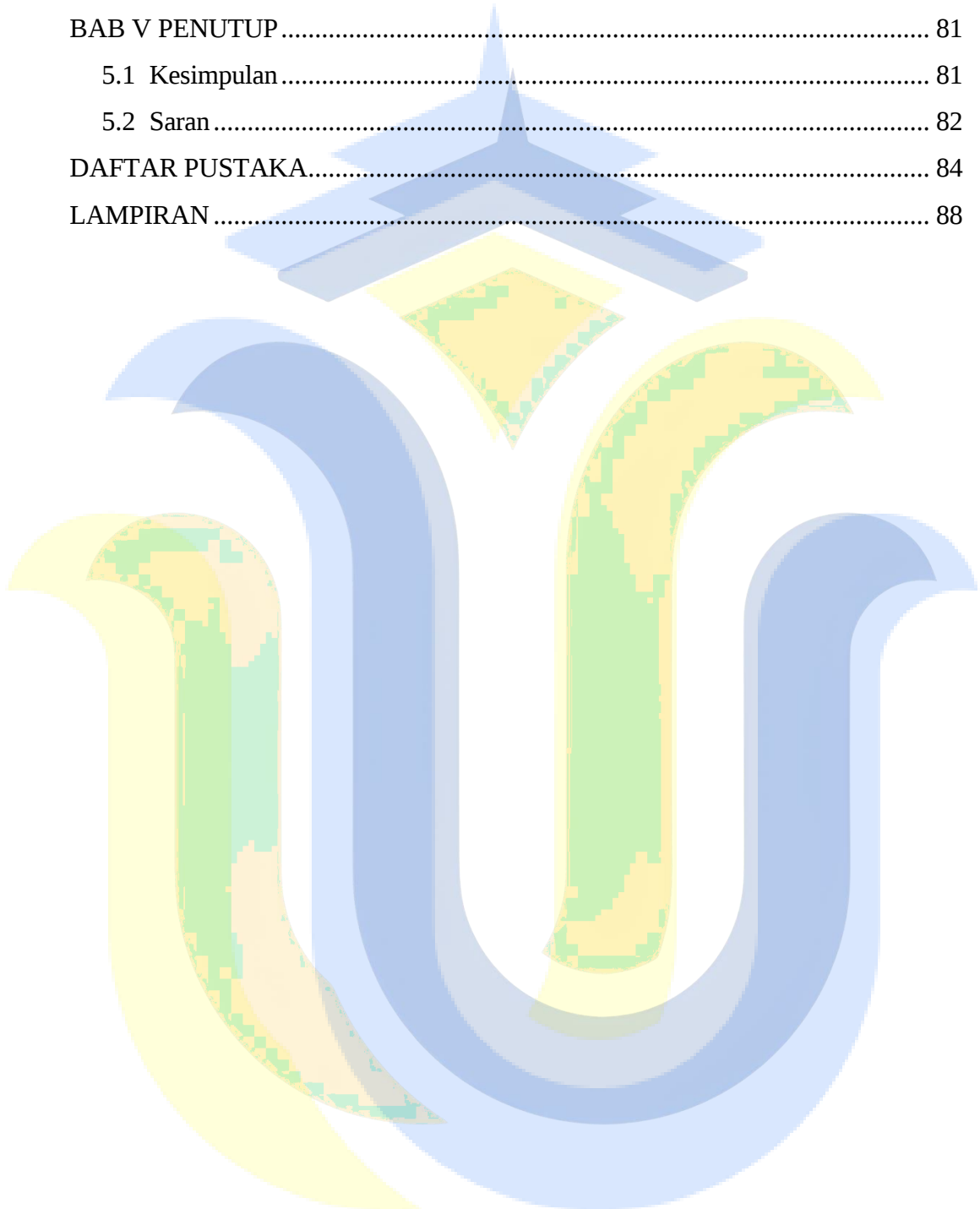
Keywords : Service quality, Corporate image, Customer orientation, Trust, Member satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Citra Perusahaan.....	14
2.1.4 Orientasi Pelanggan.....	17
2.1.5 Kepercayaan	20
2.1.6 Kepuasan Anggota	24
2.2 Pengaruh Antar Variabel	29
2.2.1 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota	29
2.2.2 Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota	29
2.2.3 Orientasi Pelanggan terhadap Kepuasan Anggota	30

2.2.4 Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota.....	30
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Pengumpulan Data.....	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7 Pengolahan Data	51
3.8 Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
4.1.1 Profil Perusahaan.....	58
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	59
4.1.4 Produk-Produk Perusahaan	60
4.2 Profil Responden	60
4.3 Statistik Jawaban Responden.....	63
4.4 Analisis Data.....	66
4.4.1 Uji Instrumen	66
4.4.2 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.4.5 Uji Hipotesis.....	74
4.5 Pembahasan	78
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota	78
4.5.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota	78
4.5.3 Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Kepuasan Anggota	79

4.5.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota.....	79
4.5.5 Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Orientasi Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota.....	80
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	88



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4. 2 Frekuensi Usia.....	61
Tabel 4. 3 Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	62
Tabel 4. 4 Terdaftar Sebagai Anggota KUD Bahagia Kec. Gembong.....	62
Tabel 4. 5 Terdaftar Sebagai Anggota KUD Bahagia Kec. Gembong Selama 1 Tahun	62
Tabel 4. 6 Penyajian Variabel Kualitas Layanan	63
Tabel 4. 7 Penyajian Data Variabel Citra Perusahaan	63
Tabel 4. 8 Penyajian Data Variabel Orientasi Pelanggan	64
Tabel 4. 9 Penyajian Data Variabel Kepercayaan.....	65
Tabel 4. 10 Penyajian Data Variabel Kepuasan Anggota	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah Anggota KUD Bahagia Kec. Gembong.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisiner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	93
Lampiran 3 Hasil Pengisian Kuisiner.....	98
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS.....	102
Lampiran 5 T Tabel, F Tabel dan R Tabel.....	131
Lampiran 6 Dokumentasi	135

