

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEPUASAN
ANGGOTA DAN LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP
PENINGKATAN PENDAPATAN ANGGOTA KOPERASI
AGRIBISNIS DANA MULYA KECAMATAN PACET
KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH:

ROBITUL HUDA
22220017

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, KEPUASAN ANGGOTA DAN
LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP
PENINGKATAN PENDAPATAN ANGGOTA
KOPERASI AGRIBISNIS DANA MULYA
KECAMATAN PACET KABUPATEN
MOJOKERTO

NAMA : ROBITUL HUDA

NPM : 22220017

PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA
NIK: 8736-ET



Savitri Winawati Hidayat, S.TP., M.Agr
NIK: 2487-ET

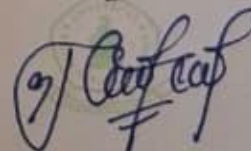
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Pertanian

Ketua
Program Studi



Dr. Ir. Markus Patiung, M.P
NIK: 9093-ET



Evi Mafidatul Ilmi, S.P., M.P
NIK: 24873-ET

LEMBAR REVISI

Pada Tanggal: 23 Januari 2026

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, KEPUASAN ANGGOTA DAN
LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP
PENINGKATAN PENDAPATAN ANGGOTA
KOPERASI AGRIBISNIS DANA MULYA
KECAMATAN PACET KABUPATEN
MOJOKERTO

NAMA : ROBITUL HUDA

NPM : 22220017

PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



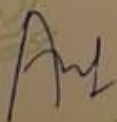
Dr. Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA
NIK: 8736-ET

Dosen Pembimbing II



Savitri Winawati Hidayat, S.TP., M.Agr
NIK: 2487-ET

Dosen Penguji I



Dr. Anindya Prastiwi, S.T., M.Bus.
NIK: 25874-ET

Dosen Penguji II



Dharma Setiawan, S.Agr., M.Agr
NIK: 24896-ET

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robitul Huda
Alamat : Desa Alaskokon, Kec. Modung, Kab. Bangkalan
No. Telp : 0838-7731-3227
NPM : 22220017
Fakultas : Pertanian
Program Studi : Agribisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota Terhadap Peningkatan Pendapatan Anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli dari pemikiran sendiri yang disusun dan ditulis berdasarkan hasil kajian, pemikiran, serta analisis yang dilakukan secara mandiri. Apabila terdapat penggunaan karya, atau pemikiran orang lain, maka sumber tersebut telah dicantumkan secara jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Surabaya, 23 Januari 2026

Yang menyatakan,



Robitul Huda
22220017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kematian sejatinya bukan semalam tanpa makan, namun sehari tanpa beripikir.

(Tan Malaka)

Selama masih hidup, kesempatan itu tak terbatas.

(Monkey D. Luffy)

Buku, pesta dan cinta.

(Soe Hok Gie)

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Untuk jiwa-jiwa baik yang Tuhan kirimkan dalam perjalanan ini, orang tua, keluarga, sahabat, dan para pembimbing. Laporan skripsi ini adalah persembahan kecil atas cinta dan dukungan kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota Terhadap Peningkatan Pendapatan Anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto.”

Skripsi merupakan tugas akhir dari perjalanan intelektual yang panjang, penuh tantangan dan pengorbanan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta inspirasi dalam perjalanan kami merampungkan penelitian ini. Terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta atas doa-doa yang tak pernah terputus, dari langkah yang selalu dipenuhi pengorbanan, hingga kasih sayang yang tak lekang oleh waktu, semuanya menjadi cahaya yang menuntun penulis menyelesaikan perjalanan ini.
2. Dr. Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA selaku pembimbing I terimakasih atas bimbingan, saran dan masukan berharga yang telah diberikan dalam proses penelitian ini.
3. Savitri Winawati Hidayat, S.TP., M.Agr terimakasih atas bimbingan, saran, masukan, dan tantangan yang telah diberikan dalam proses penelitian ini. Segala pelajaran yang diberikan dalam proses ini akan selalu teringat dalam hidup penulis.

4. Teman-teman seperjuangan, rekan satu angkatan, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada Om Adella, New Pallapa, Mahesa music, Simpatik music dan Putra Buana yang sudah menjadi playlist dalam menemani penulis menyusun laporan ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang yang penulis kaji, dan bagi pembaca pada umumnya.

NPM: 22220017 Robitul Huda. 22220017. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Anggota Terhadap Peningkatan Pendapatan Anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto. Pembimbing Satu: Dr. Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA Pembimbing Dua: Savitri Winawati Hidayat, S.TP., M.Agr

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan anggota, serta dampak kepuasan terhadap loyalitas dan pengaruh loyalitas terhadap peningkatan pendapatan anggota Koperasi Agribisnis Dana Mulya di Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto. Berangkat dari pentingnya peran koperasi dalam mendukung keberlanjutan usaha peternak sapi perah, penelitian ini didasarkan pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta kajian mengenai kualitas pelayanan, harga, kepuasan, dan loyalitas anggota. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 69 anggota aktif koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kepuasan anggota terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan loyalitas berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan anggota.

Kata Kunci: kepuasan anggota, kualitas pelayanan, harga, loyalitas anggota, pendapatan anggota.

NPM: 22220017 Robitul Huda. 22220017. Agribusiness Study Program, Faculty of Agriculture, Wijaya Kusuma University Surabaya, 2025. The Effect of Service Quality, Price, Member Satisfaction on Increasing the Income of Dana Mulya Agribusiness Cooperative Members, Pacet District, Mojokerto Regency. First Advisor: Dr. Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA Second Advisor: Savitri Winawati Hidayat, S.TP., M.Agr

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and price on member satisfaction, as well as the impact of satisfaction on loyalty and the effect of loyalty on increasing the income of members of the Dana Mulya Agribusiness Cooperative in Pacet District, Mojokerto Regency. Departing from the importance of the role of cooperatives in supporting the sustainability of dairy farmers' businesses, this research is based on the Theory of Planned Behavior (TPB) as well as a study of service quality, price, satisfaction, and member loyalty. The research method uses a quantitative approach with a purposive sampling technique on 69 active members of the cooperative. The results of the study show that price has a positive and significant effect on member satisfaction, while service quality has a positive but insignificant effect. Member satisfaction has been proven to have a positive and significant effect on loyalty, and loyalty has a significant effect on increasing member income.

Keywords: *member income, member loyalty, member satisfaction, price, service quality.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPRIAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Berpikir.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Analisis Data	27
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Wilayah	35
4.2 Karakteristik Responden	38

4.3 Analisis Data	41
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.6 Uji F	50
4.7 Uji t	52
4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.9 Pembahasan Hasil	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	26
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 3. Karkteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Lama Bergabung di Koperasi.....	41
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 8. Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 11. Analisis Regresi Linear Berganda Model I.....	46
Tabel 12. Analisis Regresi Linear Berganda Model II	48
Tabel 13. Analisis Regresi Linear Berganda Model III	49
Tabel 14. Uji F Model I.....	50
Tabel 15. Uji F Model II	51
Tabel 16. Uji F Model III.....	51
Tabel 17. Uji t Model I.....	52
Tabel 18. Uji t Model II	53
Tabel 19. Uji t Model III	53
Tabel 20. Uji Koefisien Determinasi Model I.....	54
Tabel 21. Uji Koefisien Determinasi Model II	55
Tabel 22. Uji Koefisien Determinasi Model III	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2. Peta Kawasan Pacet.....	35

DAFTAR LAMPRIAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	68
Lampiran 3. Skor Kuesioner	70
Lampiran 4. Dokumentasi.....	72
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	73