

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KOPERASI SERBA USAHA
HARAPAN BERSAMADI KABUPATEN MUARA BUNGO**

***DETERMINANT OF CONSUMER DECISIONS ON COOPERATIVE BUSINESS IN
MUARA BUNGO DISTRICT***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Progam Studi Ilmu Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

AYU WULANDARI

20140430171

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ayu Wulandari

Nomor Mahasiswa : 20140430171

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KOPERASI SERBA USAHA HARAPAN BERSAMA DI KABUPATEN MUARA BUNGO”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 29 Desember 2017

Ditandatangani,


AYU WULANDARI

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya.....

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT

Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW,

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk orang – orang yang kukasihi dan kusayangi...

Ayah dan Ibu tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibuku yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal membuat Ayah dan Ibu bahagia, terimakasih atas untaian do'a yang telah engkau rajut demi mewujudkan semua mimpiku,

Terimakasih Ayah..... terimakasih Ibu.....

Kakaku Arief Setiawan

Terimakasih atas semua do'a dan dukungan yang diberikan selama ini, semoga selalu menjadi panutan yang luar biasa untuku dan terimakasih untuk transferan gaibnya selama kuliah.

Bapak Drs. Hudyanto

Tiada kata yang dapat terucapkan selain kata terimakasih untuk semua bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama penelitian dan dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Keluarga Besar

Atas semua dukungan dan do'a yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada saya hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dan semoga karya ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Terimakasih atas semua yang telah diberikan hingga saat ini.

Teman-Teman Terbaik

Terimakasih untuk kalian semua yang selalu support selama penulisan skripsi ini, untuk teman-teman yang sudah rela mendampingi saya bergadang selama penulisan karya ini, dan untuk teman-teman di kost yang udah baik hati meminjamkan laptop kepada saya untuk penulisan tugas akhir ini, HIMIE yang telah menjadi wadah segala aspirasi dari mahasiswa yang telah mengajarkan saya tentang berorganisasi, seluruh angkatan Ilmu Ekonomi 2014 yang senantiasa menjadi partner terbaik selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Doli Rolis Nainggolan

Terimakasih telah mendukungku dengan sepenuhnya, motivasi dan kritiknya membuatku semakin semangat untuk berjuang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin.....

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, dan para sahabatnya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo”. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Rizal Yaya, M.Sc.,AK, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Drs. Hudiyanto selaku dosen pembimbing yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
3. Staf Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
4. Semua karyawan yang berada pada Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo yang telah menerima dan membimbing penulis dengan baik selama melakukan penelitian dan juga selaku responden yang telah bersedia memberikan waktunya pada penelitian skripsi ini.
5. Keluarga besar yang telah mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis selama penelitian skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat mendatangkan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, 29 Desember 2017

Penulis

Ayu Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori dan Penurunan Hipotesis	10
1. Landasan Teori	10
2. Hasil Penelitian Terdahulu	24
B. Penurunan Hipotesis.....	32
1. Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen	32
2. Persepsi Kemudahan.....	32
3. Lokasi dan Keputusan Konsumen	33
4. Fleksibilitas dan Keputusan Konsumen	34
C. Model Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Objek Penelitian	37

B. Lokasi Penelitian	37
C. Jenis Data	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
F. Teknik Pengambilan Data	40
G. Definisi Operasional.....	41
H. Uji Kualitas Instrumen	45
I. Uji Hipotesis dan Analisa Data	47
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	52
A. Obyek Penelitian	52
1. Sejarah KSU Harapan Bersama Muara Bungo.....	52
2. Visi KSU Harapan Bersama Muara Bungo	53
3. Misi KSU Harapan Bersama Muara Bungo	53
4. Tujuan KSU Harapan Bersama Muara Bungo	53
5. Budaya KSU Harapan Bersama Muara Bungo	54
6. Data Konsumen di KSU Harapan Bersama Muara Bungo.....	54
B. Subyek Penelitian	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian.....	58
B. Pembahasan	69
BAB VI SIMPULAN,SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	77
C. Keterbatasan Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
3.1 Tabel Definisi Operasional	43
3.2 Tabel Durbin Watson	48
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
5.1 Hasil Uji Validitas.....	58
5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
5.3 Hasil Pengujian Normalitas Data.....	60
5.4 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	61
5.5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	62
5.6 Hasil Pengujian Autokorelasi	62
5.7 Hasil Regresi Linier Berganda.....	63
5.8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	67
5.9 Hasil Uji F.....	68
5.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Pengambilan Keputusan	16
2.2 Penilaian Kinerja Lembaga Keuangan Mikro.....	23
2.3 Model Penelitian	36

DAFTAR GRAFIK

1.1 Perkembangan Jumlah Koperasi Di Indonesia Tahun 2011-2015	2
4.1 Jumlah Konsumen Aktif Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama	55