

**PENGARUH KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA  
SISA HASIL USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING**



**Oleh:**

**LABIB NUR RAFI  
NPM: 18.1.01.11342**

**Program Studi: Akuntansi  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA  
SISA HASIL USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING**



**Oleh:**

**LABIB NUR RAFI  
NPM: 18.1.01.11342**

**Program Studi: Akuntansi  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA  
SISA HASIL USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**LABIB NUR RAFI**

**NPM: 18.1.01.11342**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA  
SISA HASIL USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**LABIB NUR RAFI**

**NPM : 18.1.01.11342**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Pengaji pada 24 Maret 2022

Susunan Tim Pengaji :

- Ketua : Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.  
Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.  
              2. Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**Nama : LABIB NUR RAFI  
N.P.M : 18.1.01.11342**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

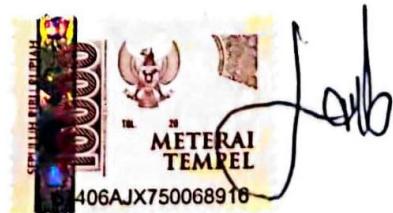
**PENGARUH KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA SISA HASIL USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Maret 2022  
Yang membuat pernyataan,



**Labib Nur Rafi**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. MAHASISWA**

Nama : Labib Nur Rafi  
NPM : 18.1.01.11342  
Program Studi : S1-Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Mei 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2  
Alamat : Jl. Ploso 1 no.30B, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### **B. ORANG TUA**

Nama : Djoko Utomo  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Ploso 1 no30B  
Surabaya/083830908959  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo no.2,  
Surabaya/08001926666  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan

### **C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tamat SD di SDN Ploso 2 Surabaya tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMPN 9 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMAN 19 Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

### **D. RIWAYAT PEKERJAAN**

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya

Labib Nur Rafi

## KATA PENGANTAR

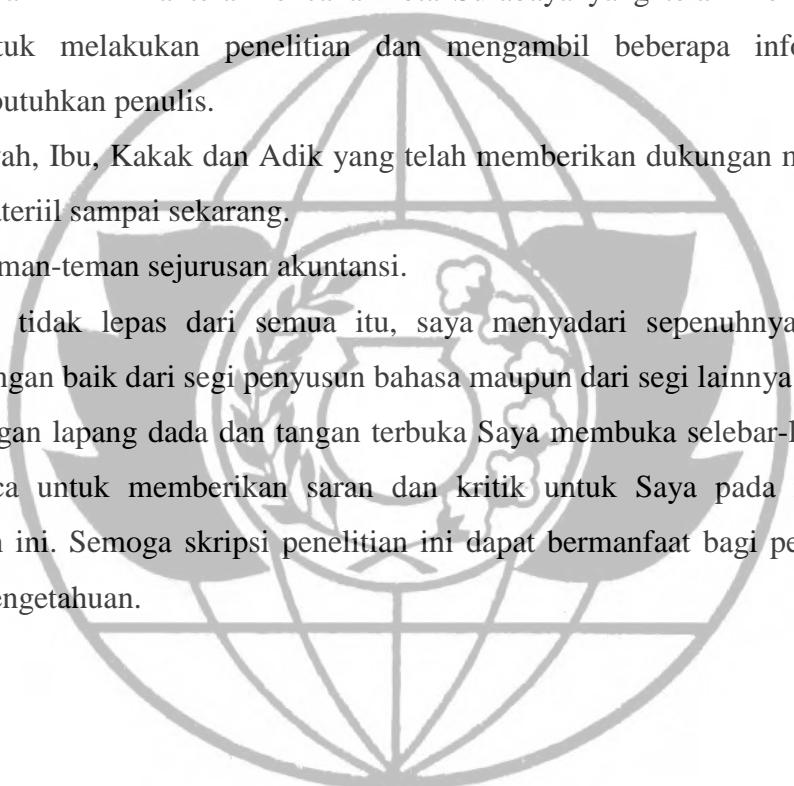
Tiada kata lain selain puji dan syukur yang saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta bimbingannya-Nya, karena diberi kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pengurus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Serta Implikasinya Pada Sisa Hasil Usaha Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Variabel *Moderating*”.

Penyusunan skripsi penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam mencapai Gelar Sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Program Studi Akuntansi.

Penyusunan dan penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penyusunan dan penulisan skripsi penelitian ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terwujudnya penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan kesabarannya dalam membimbing saya selama penyusunan dan penulisan skripsi penelitian yang digunakan sebagai skripsi ini.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Andayani S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.

- 
4. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
  5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
  6. Pihak KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan mengambil beberapa informasi yang dibutuhkan penulis.
  7. Ayah, Ibu, Kakak dan Adik yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sampai sekarang.
  8. Teman-teman sejurusan akuntansi.

Namun tidak lepas dari semua itu, saya menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi penyusun bahasa maupun dari segi lainnya. Oleh karena itu dengan lapang dada dan tangan terbuka Saya membuka selebar-lebarnya bagi pembaca untuk memberikan saran dan kritik untuk Saya pada naskah yang disusun ini. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 05 April 2022  
Penulis

Labib Nur Rafi

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT .....</i>	xv
 <b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
 <b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	 12
2.1 Tinjauan Teoritis .....	12
2.1.1 Kinerja Pengurus .....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3 Kepuasan Anggota .....	18
2.1.4 Sisa Hasil Usaha (SHU) .....	20
2.1.5 Partisipasi Anggota.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Rerangka Konseptual.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.4.1 Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Kepuasan Anggota.....	30
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota... ..	31
2.4.3 Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha .....	31
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha .. ..	32
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha .. ..	33
2.4.6 Pengaruh Partisipasi Anggota Variabel Moderasi Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha.....	33
 <b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	 35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	35
3.1.1 Jenis penelitian .....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	35

3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	38
3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	39
3.4.3 Variabel <i>moderating</i> .....	39
3.4.4 Definisi Operasional Data .....	39
3.5 Teknik Analisis Data .....	43
3.5.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	43
3.5.2 Teknik Analisis.....	44
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum KPRI Bahtera Kencana.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden .....	50
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	59
4.1.5 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	62
4.2 Pembahasan .....	69
4.2.1 Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Kepuasan Anggota.....	69
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota... 72	72
4.2.3 Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha .....	76
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha .....	79
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha .... 81	81
4.2.6 Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha dimoderasi Partisipasi Anggota .....	85
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Keterbatasan .....	92
5.3 Saran .....	93
JADWAL PENELITIAN .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Hasil Analisis Karakteristik Responden .....	50
2 Hasil Analisis Deskriptif.....	51
3 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif.....	52
4 Persepsi Responden pada Variabel Kinerja Pengurus (KP) .....	53
5 Persepsi Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (KPLY) .....	54
6 Persepsi Responden pada Variabel Kepuasan Anggota (KA) .....	55
7 Persepsi Responden pada Variabel Sisa Hasil Usaha (SHU) .....	56
8 Persepsi Responden pada Variabel Partisipasi Anggota (PA).....	58
9 Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	59
10 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Cross Loading .....	61
11 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
12 Hasil R Square .....	63
13 Hasil Q Square .....	64
14 Hasil Pengujian Hipotesis .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Konseptual.....	29
2 Hasil Konstruk PLS .....	65
3 Hasil Analisis Model SEM ( <i>Bootstrapping</i> ).....	65
4 Grafik Kinerja Pengurus .....	70
5 Grafik Kualitas Pelayanan .....	73
6 Grafik Sisa Hasil Usaha.....	77
7 Grafik Kepuasan Anggota .....	82
8 Grafik Partisipasi Anggota.....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian .....	102
2 Tabulasi Data Responden .....	107
3 Hasil Analisis Deskriptif.....	109
4 Hasil Analisis PLS-SEM .....	119
5 Surat Tugas .....	123
6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	124
7 Berita Acara .....	125
8 Surat Ijin Riset .....	126
9 Surat Selesai Riset .....	127
10 Sertifikat Webinar Hasil Penelitian .....	128
11 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	129

