

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN  
KREDIT TERHADAP PROFIT KOPERASI SERBA USAHA MITRA  
RAKYAT KANTOR CABANG BETRO JUANDA**

**USULAN PENELITIAN**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Untuk  
Menyusun Skripsi S - 1 Proram Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

ERLINDA YULIA DAMAYANTI  
17012010291/ FEB/ EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR  
2022**

SKRIPSI

PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN KREDIT  
TERHADAP PROFIT KOPERASI SERBA USAHA MITRA RAKYAT KANTOR  
CABANG BETRO JUANDA

Disusun Oleh :

ERLINDA YULIA DAMAYANTI  
17012010291/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 13 Mei 2022

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sulastris Irbayanti, S.E., M.M.  
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Hery Pudjoprastoyo, M.M.  
NIP. 196203181988031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Syaamsul Huda, S.E., M.T.  
NIP. 195908281990031001

16 JUN 2022



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya serta limpahan kesempatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Profit Koperasi Serba Usaha Mitra Rakyat Kantor Cabang Betro Juanda”** dengan baik dan lancar.

Usulan penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapat gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, selain itu usulan penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi landasan dan awalan penulis untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Usulan penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan serta ilmu bagi pembaca serta dapat memberikan bekal bagi peneliti selanjutnya sebagai sumber serta acuan penelitian.

Usulan Penelitian ini dapat diselesaikan atas bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak. Maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Achmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE,MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur



3. Ibu Sulastrirbayuni, S.E, M.M, selaku Koordinator Progdil Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Drs.Ec.Hery Pudjoprastyono,MM selaku dosen pembimbing peneliti atas bimbingannya agar peneliti dapat melakukan penelitian yang baik dan benar
5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril serta doa restunya selama ini.

Harapan penulis semoga usulan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, sehingga penelitian yang ada dalam usulan penelitian ini juga dapat diperbaiki agar menjadi lebih baik. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk usulan penelitian ini akan tetapi penulis juga menyadari bahwa penyusunan usulan penelitian ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk menjadikan usulan penelitian lebih baik dan penulis dapat lebih baik kedepannya. Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dilanjutkan dalam tahap skripsi.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Latar Belakang .....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	24
1.3 Tujuan Penelitian .....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	25
1.4.1 Aspek Praktis .....	25
1.4.2 Aspek Teoritis .....	26
1.5 Batasan Masalah .....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
2.2 Tinjauan Teori .....	33
2.2.1 Strategi Pemasaran .....	33
2.2.2 Word Of Mouth .....	35
2.2.2.1 Faktor Terjadinya Word Of Mouth .....	35
2.2.2.2 Dimensi Word Of Mouth .....	36
2.2.3 Kualitas Pelayanan Kredit .....	38
2.2.3.1 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan .....	39
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	40
2.2.4 Profit .....	41
2.2.4.1 Kategori Profit .....	42
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	43
2.3.1 Hubungan Antar Word Of Mouth Dengan Profit .....	43
2.3.2 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Kredit Dengan Profit .....	44
2.3.3 Kerangka Konseptual .....	45
2.4 Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>

<b>3.1</b>	<b>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Definisi Operasional .....</b>	<b>35</b>
	Pengukuran Variabel .....	40
<b>3.2</b>	<b>Teknik Penentuan Sampel .....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Populasi .....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Sampel .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Jenis Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Uji Validitas .....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Uji Reliabilitas .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5</b>	<b>Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Teknik Analisis .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Cara Kerja Partial Least Squares .....</b>	<b>47</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Model Spesifikasi Partial Least Squares .....</b>	<b>48</b>
<b>3.5.4</b>	<b>Langkah – Langkah Partial Least Squares .....</b>	<b>49</b>
<b>3.5.5</b>	<b>Asumsi Partial Least Squares .....</b>	<b>55</b>
<b>3.5.6</b>	<b>Ukuran Sampel .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Profil Perusahaan KSU Cabang Betro Juanda .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2</b>	<b>Deskriptif Hasil Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Analisis Karakteristik Responden .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Deskripsi Variabel Word Of Mouth (X1) .....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Kredit (X2) .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Deskriptif Variabel Profit (Y) .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>65</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Evaluasi Uji Outlier .....</b>	<b>65</b>
	iv	
<b>4.3.2</b>	<b>Interprestasi Hasil PLS .....</b>	<b>66</b>
<b>4.3.2.1</b>	<b>Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....</b>	<b>66</b>



4.3.2.2 Analisis Model PLS .....	75
4.3.2.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural ) .....	76
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis .....	77
4.4 Pembahasan .....	79
4.4.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Profit KSU	
Mitra Rakyat .....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Koperasi Di Jawa Timur .....	15
Tabel 1.2	Data Sisa Hasil Usaha (Laba Bersih) KSU Mitra Rakyat Kantor Cabang Betro Juanda/Tahun .....	19
Tabel 4.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	56
Tabel 4.3	Frekuensi Hasil Jawaban Responden (X1).....	61
Tabel 4.4	Frekuensi Hasil Jawaban Responden (X2).....	64
Tabel 4.5	Frekuensi Hasil Jawaban Responden (Y).....	65
Tabel 4.6	Data Outlier .....	67
Tabel 4.7	Outer Loadings .....	69
Tabel 4.8	Cross Loadings .....	71
Tabel 4.9	Average Variance Extracted (AVE) .....	72
Tabel 4.10	Composite Realibility .....	73
Tabel 4.11	Latent Variabel Correlations .....	74
Tabel 4.12	R-Square .....	76
Tabel 4.13	Path Coefficient (Mean, STDEV, T-VALUES) .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 3.1 Struktur Langkah PLS .....	61
Gambar 3.2 Diagram Jalur .....	63
Gambar 3.3 Persamaan Model Indikator Refleksif .....	63
Gambar 3.4 Persamaan Model Indikator Formatif .....	64
Gambar 3.5 Algoritma PLS .....	65
Gambar 4.1 Outer Model dengan Faktor Loading Path Coeficient dan R-Square .....	96

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS  
PELAYANAN KREDIT TERHADAP PROFIT KOPERASI  
SERBA USAHA MITRA RAKYAT KANTOR CABANG  
BETRO JUANDA**

**ERLINDA YULIA DAMAYANTI**

**17012010291/ FEB/ EM**

Abstraksi

Perekonomian adalah suatu hal yang penting bagi keberlangsungan hidup manusia, karena pada dasarnya ekonomi merupakan tombak utama aktivitas manusia. Dalam melakukan aktivitas perekonomian, manusia juga membutuhkan kegiatan pendukung aktivitas perekonomian tersebut diantaranya adalah jasa dari lembaga keuangan dan badan-badan keuangan seperti jasa perbankan dan koperasi. Untuk mengetahui pengaruh WoM dan Kualitas Pelayanan kredit terhadap peningkatan profit KSU Mitra Rakyat cabang betro.

Pada penelitian kali ini menggunakan penelitian Kuantitatif Eksplanatif dimana dalam penelitian kuantitatif eksplanatif ini menghasilkan data yang akurat dari adanya perhitungan yang tepat. Metode pengumpulan data dalam penelitian kali ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap Nasabah KSU Mitra Rakyat yang menjadi nasabah pada tahun 2016-2020 sebanyak 94 nasabah. Pada penelitian kali ini untuk menganalisis data, penulis menggunakan Teknik PLS. Word Of Mouth dapat memberikan pengaruh signifikan positif terhadap meningkatnya profit di KSU Mitra Rakyat. Hal ini membuktikan bahwa Word of Mouth mempengaruhi meningkatnya Kualitas Pelayanan Kredit mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap meningkatnya profit di KSU Mitra Rakyat. Semakin bagus Kualitas Pelayanan Kredit yang digunakan, semakin tinggi profit di KSU Mitra Rakyat.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, perusahaan harus tetap mempertahankan rekomendasi, bukti fisik dan empati. Selanjutnya harus lebih ditingkatkan, agar mencapai profit yang diinginkan perusahaan tersebut. Untuk mempertahankan meningkatnya profit yang sudah baik di lakukan oleh nasabah, di sarankan untuk perusahaan memberikan kualitas pelayanan kredit yang lebih menarik lagi.

**Kata kunci: Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan Kredit, Profit**