

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri” ditulis oleh Hasna Hamida Alifia Ar-Rasyi, NIM 12402193020, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi, sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Diperlukan manajemen SDM bagi koperasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Faktor SDM yaitu leadership atau gaya kepemimpinan untuk membangun tim yang solid, mencapai Visi dan misi koperasi. Dengan memberikan pelayanan yang baik meningkatkan kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri. Dalam memberikan pelayanan, citra koperasi juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan, strategi untuk mendapat citra yang positif, baik dan bermanfaat bagi anggota koperasi mampu meningkatkan kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

Rumusan masalah dalam penelitian ini: (1)Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ? (2)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ? (3)Apakah citra koperasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ? (4)Apakah gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara parsial atau simultan (bersama sama) terkait pengaruh gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif dengan sumber data primer kuesioner. pengambilan sampel yaitu teknik sampel jenuh 30 responden karyawan Koperasi Bahagia Kota Kediri. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas) dan uji regresi linier berganda, uji hipotesis (Uji T dan Uji F), uji koefisien determinasi (Uji R^2) menggunakan IBM SPSS Statistics 25.

Hasil penelitian dalam skripsi ini : (1) Gaya Kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri, (2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri, (3) Citra Koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri. (4) Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi secara simultan (secara bersama sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Leadership Style, Service Quality and Cooperative Image on Employee Performance in Bahagia Cooperatives in Kediri City" was written by Hasna Hamida Alifia Ar-Rasyi, NIM 12402193020, Department of Sharia Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah University Tulungagung with advisor Dr. Sutopo, M.Pd.

Cooperatives are business entities consisting of people or cooperative legal entities, as a people's economic movement based on the principle of kinship. HR management is needed for cooperatives to improve employee performance. The HR factor is leadership or leadership style to build a solid team, achieve the vision and mission of the cooperative. By providing good service, improving employee performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City. In providing services, the image of the cooperative is also a factor that needs attention, strategies to get a positive, good and useful image for cooperative members can improve employee performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City.

The formulation of the problem in this study: (1) Does leadership style affect employee performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City? (2) Does the quality of service affect the performance of employees in the Bahagia Cooperative, Kediri City? (3) Will the image of the cooperative affect the performance of employees in the Bahagia Cooperative, Kediri City? (4) Does the leadership style, service quality and cooperative image affect the performance of employees in the Bahagia Cooperative, Kediri City?. The purpose of this research is to test partially or simultaneously (together) related to the influence of leadership style, service quality and cooperative image on employee performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City.

The research uses quantitative methods and types of associative research with questionnaires as the primary data source. Sampling is a saturated sampling 30 employees of the Bahagia Cooperative, Kediri City. Data analysis techniques used validity and reliability tests, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test) and multiple linear regression tests, hypothesis testing (T test and F test), coefficient of determination test (R² test) using IBM SPSS Statistics 25.

The results of the research in this thesis: (1) Leadership style partially has a positive and significant effect on employee performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City, (2) Service Quality partially has a positive and significant effect on Employee Performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City, (3) Image Cooperatives partially have a positive and significant effect on employee performance in the Bahagia Cooperative, Kediri City. (4) Leadership Style, Service Quality, Cooperative Image simultaneously (together) have a positive and significant effect on Employee Performance at the Bahagia Cooperative, Kediri City.

Keywords: Leadership Style, Service Quality, Cooperative Image and Employee Performance