

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS  
BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

**SKRIPSI**

**LINA AGUSTINA**

**11150000210**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI SEKOLAHTINGGI  
ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA 2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS  
BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

**SKRIPSI**

**LINA AGUSTINA**

**11150000210**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI SEKOLAH  
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA 2020**



## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (SAk) pada program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, September 2020

**Lina Agustina**  
**11150000210**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (SAK) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Rimi Gusliana Mais, SE. Msi. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, September 2020

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Dr. Rimi Gusliana Mais, SE. Msi.



Siti Almurni. SE. M.Ak, CAP, CAAT

## HALAMAN PENGESAHAN




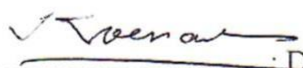
Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 September 2020

dengan nilai A

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1.  : Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT  
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  : Dr. Rimi Gusliana Mais, SE, M.Si, CSRS, CSRA  
(Pembimbing)
3.  : Dr. Irvan Noormasyah  
(Anggota Penguji)
4.  : Drs. Kunarto, SE, M.Ak, Ak, CA  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tidak terkira.
2. Ibu Dr. Rimi Gusliana Mais, SE, M.Si, CSRS, CSRA selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Irvan Noormasyah dan Bapak Drs. Kunarto, SE, M.Ak, Ak, CA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Segenap keluarga penulis tercinta yaitu Alm Bapak Slamet Hariyanto dan Ibu Lastini selaku orang tua, dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan doa sehingga penulis dikuatkan secara moral dan material dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan kuliah angkatan 2015 dan sahabat-sahabat tersayang yaitu Andri Fahriza, Siti Sholeha, Widya Puspita Sari, Tia Rostiana, Sri Katon dan semua yang saling memberikan dukungan dan doa disaat kita semua sama-sama sibuk dengan tugas karya tulis masing-masing.
9. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2020

**Lina Agustina**  
**11150000210**



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| Nama          | :Lina Agusina   |
| NPM           | 11150000210     |
| Program Studi | : S-1 Akuntansi |
| Jenis Karya   | : Skripsi       |

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,KUALITAS  
PRODUK,DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

|              |                        |
|--------------|------------------------|
| Dibuat di    | : Jakarta              |
| Pada Tanggal | : Kamis September 2020 |

Yang menyatakan

Lina Agustina

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| Lina Agustina   | Dosen Pembimbing :               |
| NPM : 11150000210   | Dr. Rimi Gusliana Mais, SE. Msi. |
| Program Studi S-1 Akuntansi   |                                  |
| <b>ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING</b>   |                                  |
| <b>ABSTRAK</b>  |                                  |
| <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing) dimana faktor yang diukur adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan imbal hasil.</p> <p>Strategi pendekatan pada penelitian adalah menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing). Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan maka peneliti memilih 50 anggota aktif yang ditetapkan sebagai responden dalam penelitian ini.</p> <p>Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, berarti semakin tinggi atau semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, berarti semakin tinggi atau semakin rendah kualitas produk yang dihasilkan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Imbal hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, berarti semakin tinggi atau semakin rendah imbal hasil yang dihasilkan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> |                                  |
| <b>Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Imbal Hasil</b>  |                                  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Lina Agustina</p> <p>NPM : 11150000210</p> <p>Program Studi S-1 Akuntansi</p>  | <p>Dosen Pembimbing :</p> <p>Dr. Rimi Gusliana Mais, SE. Msi.</p> |
| <p><b><i>ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND THE LEVEL OF PROFIT SHARING ON MEMBER SATISFACTION KSPPS BERSATU KERABAT PULO KAMBING</i></b></p>   |   |
| <p><b><i>ABSTRACT</i></b></p> <p><i>This study aims to determine and analyze the influence of factors that affect customer satisfaction at the Kambing Pulo Kambing Relatives Sharia Savings and Loan Cooperative (KSPPS Bersatu Pulo Kambing Relatives) where the factors measured are service quality, product quality and yield.</i></p> <p><i>The strategic approach to research is to use quantitative methods. The population used is the Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing). Based on predetermined criteria, the researcher chose 50 active members who were designated as respondents in this study.</i></p> <p><i>Based on the results of the analysis and discussion, it shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, which means that the higher or lower the quality of service provided has an effect on customer satisfaction. Product quality has a significant effect on customer satisfaction at the Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, meaning that the higher or lower the quality of the product produced has an influence on customer satisfaction. The yield has a significant effect on customer satisfaction at the Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, which means that the higher or lower the yields will have an effect on customer satisfaction.</i></p> |   |
| <p><b><i>Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Yield</i></b></p>   |   |

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| Abstrak .....   |              |
| <i>Abstract</i> .....   |              |
| Daftar Isi.....   |              |
| Daftar Gambar .....   |              |
| Daftar Tabel.....   |              |
| BAB I Pendahuluan.....  | 1            |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                     | 1            |
| 1.2 Perumusan Masalah.....  | 4 1.3        |
| Tujuan Penelitian.....  | 4            |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....   | 4            |
| BAB II Kajian Pustaka.....  | 6            |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                      | 6            |
| 2.2 Tinjauan Pustaka .....  | 8 2.2.1      |
| Kepuasan Pelanggan .....  | 8            |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan.....                                       | 9            |
| 2.2.3 Kualitas Produk.....  | 11           |
| 2.2.4 Tingkat Bagi Hasil .....                                      | 14           |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....                                   | 15           |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan<br>Anggota..... | 15           |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan<br>Anggota.....    | 16           |
| 2.3.3 Hubungan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan<br>Anggota..... | 16           |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....   | 17           |
| BAB III Metode Penelitian .....                                     | 18           |
| 3.1 Strategi Penelitian .....                                       | 18 3.2       |
| Metode Pengumpulan Data Penelitian .....                            | 19 3.3       |
| Operasionalisasi Variabel.....                                      | 19 3.3.1     |
| Variabel Dependen .....   | 20           |
| 3.3.2 Variabel Independen .....                                     | 20 3.4       |
| Metode Analisis Data.....   | 21 3.4.1 Uji |
| Statistik Deskriptif .....  | 21           |
| 3.4.2 Uji Kelayakan Data.....                                       | 22           |
| 3.4.2.1 Uji Validitas.....  | 22           |
| 3.4.2.2 Uji Reliabilitas .....                                      | 22           |
| 3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 23           |
| 3.4.3.1 Uji Asumsi Klasik Normalitas .....                          | 23           |
| 3.4.3.2 Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas .....                 | 23           |
| 3.4.3.3 Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas .....                   | 23           |
| 3.4.4 Uji Hipotesis .....   | 24           |

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| 3.4.4.1              | Uji Parsial.....   | 24 |
| 3.4.4.2              | Uji Simultan.....  | 25 |
| 3.4.5                | Uji Koefisien Determinasi.....   | 25 |
| 3.4.6                | Uji Regresi Linear Berganda.....   | 26 |
|                      |  |    |
| BAB IV               | Analisa dan Pembahasan .....   | 27 |
| 4.1                  | Gambaran Umum Penelitian.....  | 27 |
|                      | Hasil Pengolahan Data.....   | 28 |
| 4.2.1                | Hasil Uji Statistik Deskriptif .....   | 28 |
|                      | Hasil Uji Kelayakan Data .....   | 32 |
| 4.2.2.1              | Hasil Uji Validitas .....  | 32 |
| 4.2.2.2              | Hasil Uji Reliabilitas.....  | 35 |
| 4.2.3                | Hasil Uji Asumsi Klasik .....  | 38 |
| 4.2.3.1              | Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas .....   | 38 |
| 4.2.3.2              | Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....   | 40 |
| 4.2.3.3              | Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas.....   | 41 |
| 4.2.4                | Hasil Uji Hipotesis .....  | 43 |
| 4.2.4.1              | Hasil Uji Hipotesis Parsial.....   | 43 |
| 4.2.4.2              | Hasil Uji Hipotesis Simultan .....   | 46 |
| 4.2.5                | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 48 |
| 4.2.6                | Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....   | 49 |
| 4.3                  | Pembahasan dan Analisa.....  | 50 |
| 4.3.1                | Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.....                                 | 50 |
| 4.3.2                | Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota...                                      | 51 |
| 4.3.3                | Hubungan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota.....                                 | 52 |
| 4.3.4                | Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota..... | 53 |
|                      |  |    |
| BAB V                | Kesimpulan dan Saran .....   | 55 |
| 5.1                  | Kesimpulan.....  | 55 |
| 5.2                  | Saran.....   | 56 |
|                      |  |    |
| Daftar Pustaka       | .....  | 57 |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> |  |    |
| Gambar 2.1           | Kerangka Penelitian .....  | 17 |
| Gambar 4.1           | Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: Histogram.....                                   | 39 |
| Gambar 4.2           | Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: <i>Normal Probability Plot</i> .....             | 40 |
| Gambar 4.3           | Hasil Pengujian Asumsi Klasik Heteroskedastisitas: <i>Scatterplot</i> .....                | 41 |

## DAFTAR TABEL

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Tabel 3.1     | Skala <i>Likert</i> .....  | 19 |
| Tabel 4.1     | Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 28 |
| Tabel 4.2     | Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Rentang Usia .....                        | 29 |
| Tabel 4.3     | Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan                                |    |
| Terakhir..... |  | 30 |
| Tabel 4.4     | Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Lamanya<br>Menjadi Anggota Koperasi ..... | 31 |
| Tabel 4.5     | Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota .....   | 32 |
| Tabel 4.6     | Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....  | 33 |
| Tabel 4.7     | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....   | 34 |
| Tabel 4.8     | Hasil Uji Validitas Imbal Hasil .....  | 35 |
| Tabel 4.9     | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota .....  | 35 |
| Tabel 4.10    | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                                      | 36 |
| Tabel 4.11    | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                                      | 37 |
| Tabel 4.12    | Hasil Uji Reliabilitas Imbal Hasil .....   | 37 |
| Tabel 4.13    | Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas .....                                      | 42 |
| Tabel 4.14    | Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T) .....  | 44 |
| Tabel 4.15    | Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....   | 47 |
| Tabel 4.16    | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 48 |
| Tabel 4.17    | Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....  | 49 |