

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan penelitian yang digunakan sebagai dasar acuan yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu:

Penelitian yang dilakukan oleh Maramis, *et al* (2018) Penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Air Manado.

Penelitian yang dilakukan oleh Yahyanti (2019) Penelitian ini menggunakan variabel tingkat nisbah bagi hasil, pelayanan, dan produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah 100 data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode survei teknik random sampling. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan tingkat bagi hasil dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiyo (2013) terhadap Bank Syariah. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada perbankan syariah kota Semarang. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, bukti fisik, kepatuhan, bagi hasil secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati (2018) dengan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan menggunakan 50 responden sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Alvianto (2020) Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pemasaran spiritual terhadap kepuasan nasabah Komparasi Bank Bni Syariah Kantor Cabang Yogyakarta Dan Purwokerto. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dengan sampel sebanyak 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan sedangkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Saadat, *et al* (2018) Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai di Malaysia. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan 111 responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang disediakan, fitur nyata, layanan dan layanan online tidak memengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan staf darat dan layanan makanan memengaruhi kepuasan pelanggan pada industri penerbangan di Malaysia.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmed, *et al* (2017) dengan variabel *Service Quality, Shariah Compliance and Customer Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan menggunakan 179 responden sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Layanan Perbankan Syariah di Malaysia.

(Hoe, 2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Malaysia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner survei melalui email. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

(Wahyuni, *et al* 2017) melakukan penelitian tentang *The Determinants of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan menggunakan 286 responden sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perbankan dan pelayanan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Kepuasan Pelanggan

#### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2012:150), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Schnaars (2018), tujuan utama suatu bisnis adalah untuk memuaskan para pelanggan. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Berdasarkan beberapa definisi di atas kepuasan adalah persepsi pelanggan akan sebuah produk barang atau jasa yang dikonsumsi apakah sesuai dengan ekspektasi yang sesuai dengan yang diharapkan dan kemudian menciptakan suatu kesan dalam benak konsumen apakah mereka puas atau tidak puas terhadap apa yang dikonsumsi. 2. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wright (2016), kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang besar. Berikut manfaat kepuasan pelanggan, yaitu, mengisolasi pelanggan dari persaingan, menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas, mengikat atau mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut, menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

#### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2013:215), ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas produk pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi (setelah membeli dan menggunakan produk) mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan diharapkannya baik segi kualitas pelayanan maupun kecepatan pelayanan.
- c. Emosional perasaan konsumen merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila dia memakai produk dengan merek tertentu.
- d. Harga penetapan harga pada sebuah produk perusahaan sesuai dengan kualitas dan kuantitas produk yang didapat dan diharapkan oleh konsumen
- e. Biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk jasa konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas terhadap produk dan kemudahan dalam mendapatkan produk.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara dalam Ikram, Nyokom, dan Fanggidae, 2018:168). Definisi lain kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan anggota (Tjiptono, 2014) Menurut Tjiptono (2014:59), kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah kualitas tingkat pelayanan yang diberikan kepada anggota dari koperasi.

#### **2. Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Dalam proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Ismunandar (2020) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran adalah faktor yang mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya. Pertimbangan pertama merupakan sebagai subyek aturan ditunjukkan oleh hal – hal penting. Kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, disiplin dan melaksanakan aturan, dan disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi adalah faktor yang tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan adalah pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan ini dalam berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Ada fungsi sarana pelayanan, antara lain, mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa, ketetapan sarana yang baik dan terjamin, menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan,

menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekerja sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Menurut Joseph. M. Jursan dalam Fandy Tjiptono (2014: 160), ada tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kepastian jumlah individu dan tim, penghargaan dan pengalaman, serta proses manajemen dan sistem.

### **2.2.3 Kualitas Produk**

Setiap organisasi baik profit maupun non-profit didirikan dengan tujuan-tujuan tertentu, di antaranya meraih laba, mendapatkan pangsa pasar spesifik, mempertahankan eksistensi, meraih tingkat penjualan tertentu, mencapai tingkat pertumbuhan tertentu, memberikan pelayanan sosial, dan sebagainya. Dalam rangka merealisasikan tujuan tersebut, organisasi atau produsen berupaya menghasilkan suatu produk, baik yang bersifat konkrit maupun abstrak yang kemudian ditawarkan kepada pasar individual maupun organisasional. (Tjiptono, 2014: 104).

Menurut Kasmir (2016:123), produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk juga dapat didefinisikan sebagai serangkaian atribut tangible dan intangible, termasuk manfaat atau utilitas fungsional, sosial, dan psikologis Tjiptono (2014).

Produk merupakan pandangan pertama bagi konsumen dalam membeli karena dapat dipastikan bahwa konsumen akan menyukai suatu barang yang menarik dan bermanfaat. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya (Machfoedz dalam Firtiyana dan Dharmawan, 2018).

Menurut Kotler dan Armstrong (2012: 283), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha umumnya berbentuk dua macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud. Masing-masing produk untuk dapat dikatakan berwujud atau

tidak berwujud memiliki karakteristik atau ciri-ciri tertentu. Produk yang berwujud berupa barang yang dapat dilihat, dipegang, dan dirasa sekarang langsung sebelum dibeli, sedangkan produk yang tidak berwujud berupa jasa di mana tidak dapat dilihat atau dirasa sebelum dibeli.

Menurut Kotler (2012:279), produk dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan berdasarkan manfaat penggunaannya, antara lain:

1. Inti Produk (*core benefit*): merupakan manfaat yang sebenarnya dibutuhkan dan akan dikonsumsi oleh pelanggan dari setiap produk.
2. Produk Dasar (*basic product*): produk dasar yang mampu memenuhi fungsi pokok produk yang paling dasar.
3. Produk yang Diharapkan (*expected product*): produk formal yang ditawarkan dengan berbagai atribut dan kondisi secara normal (layak) diharapkan dan disepakati untuk dibeli.
4. Produk Pelengkap (*augmented product*): berbagai atribut produk yang dilengkapi atau ditambahkan dengan berbagai manfaat dan layanan sehingga dapat memberikan tambahan kepuasan dan dapat dibedakan dengan produk pesaing.
5. Produk Potensial (*potential product*): segala macam tambahan dan perubahan yang mungkin dikembangkan untuk suatu produk di masa mendatang.

Dalam dunia koperasi di mana produk yang dihasilkan berbentuk jasa, maka ciri-ciri produk yang berbentuk jasa adalah sebagai berikut (Kasmir, 2016: 123):

1. Tidak berwujud, artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu, jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli dahulu.
2. Tidak terpisahkan, artinya antara si pembeli jasa dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain.
3. Beraneka ragam, artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk atau wahana seperti tempat, waktu, atau sifat.
4. Tidak tahan lama, artinya jasa tidak bisa disimpan begitu saja, jika dibeli maka harus segera dikonsumsi.

Menurut Mullins *et al* (2012:47-48) apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk

membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi kualitas produk yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*) berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
2. Daya tahan (*durability*) merupakan umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
3. Kesesuaian dengan Spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
4. Fitur (*features*) merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
5. Reliabilitas (*reliability*) merupakan probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
6. Estetika (*aesthetic*) berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
7. Kesan Kualitas (*perceived quality*) merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan negara asal.

Keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut. Peningkatan kualitas produk merupakan suatu yang sangat penting, dengan demikian produk perusahaan semakin lama semakin tinggi kualitasnya. Apabila peningkatan kualitas produk dilaksanakan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen (Setiawan, 2015: 23).

#### **2.2.4 Tingkat Bagi Hasil**

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul mal*) dan pengelola (*mudharib*). Proses penentuan tingkat bagi hasil diperlukan kesepakatan kedua belah pihak, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil (Rivai 2010:799-800).



Pendapatan (*revenue*) dalam kamus ekonomi adalah hasil uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari penjualan barang-barang (*goods*) dan jasa-jasa (*services*) yang dihasilkannya dari pendapatan penjualan (*sales revenue*) (Pass dan Lowes dalam Medias, 2018). Dalam arti lain *revenue* merupakan besaran yang mengacu pada perkalian antara jumlah *output* yang dihasilkan dari kegiatan produksi dikalikan dengan harga barang atau jasa dari suatu produksi tersebut (Medias, 2018). Di dalam *revenue* terdapat unsur-unsur yang terdiri dari total biaya (*total cost*) dan laba (*profit*). Laba bersih (*net profit*) merupakan laba kotor (*gross profit*) dikurangi biaya distribusi penjualan, administrasi dan keuangan. Berdasarkan definisi di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa arti *revenue* pada prinsip ekonomi dapat diartikan sebagai total penerimaan dari hasil usaha dalam kegiatan produksi, yang merupakan jumlah dari total pengeluaran atas barang ataupun jasa dikalikan dengan harga barang tersebut.

Unsur yang terdapat di dalam *revenue* meliputi total harga pokok penjualan ditambah dengan total selisih dari hasil pendapatan penjualan tersebut. Tentu didalamnya meliputi modal (*capital*) ditambah dengan keuntungannya (*profit*). Berbeda dengan *revenue* di dalam arti koperasi yang dimaksud dengan *revenue* bagi koperasi adalah keuntungan yang diterima dari penyaluran dananya atau jasa atas pinjaman maupun titipan yang diberikan oleh koperasi. *Revenue* pada koperasi syariah adalah keuntungan yang diperoleh dari proyek nasabah dengan nisbah yang telah disepakati sebelumnya (Medias,2018). Koperasi syariah memperkenalkan sistem pada masyarakat dengan istilah *revenue sharing*, yaitu sistem bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana tanpa dikurangi dengan biaya pengelolaan dana. Lebih jelasnya *revenue sharing* dalam arti koperasi adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada keuntungan yang diperoleh atas investasi dikalikan dengan nisbah bagi hasil dan dikalikan saldo rata-rata tabungan.

## **2.3 Hubungan Antar Variabel**

### **2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Tjiptono (2014: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana

tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan, selanjutnya akan berdampak positif perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan layanan tersebut (Cronin Taylor, 2016: 3). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heldalina (2016), di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota

H<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota

### **2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota**

Kualitas produk adalah keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Lasander, 2013: 291-292). Anggota adalah penilai kualitas suatu produk Koperasi Syariah. Banyak ukuran yang bisa dipakai anggota dalam menentukan kualitas produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada anggota. Kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen (Hermawan, 2011: 14). Penelitian terdahulu membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Tumangkeng, 2013).

H<sub>2</sub>: Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

### **2.3.3 Hubungan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota**

Bagi hasil dapat diartikan sebagai pembagian hasil yang diberikan oleh koperasi pada nasabah yang menyimpan dananya atau diberikan oleh koperasi pada nasabah yang menerima manfaat dana pinjaman dari koperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut Hamidi (2014) membuktikan bahwa nasabah diuntungkan melalui kemampuan koperasi untuk mengelola dana yang disimpan dan diputar bank kepada para anggotanya yang digunakan sebagai modal usaha, sehingga semua pihak dapat menerima manfaat dan perlakuan adil sebagaimana yang ditetapkan dalam Islam dan hal ini dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi syariah. Jika bagi hasil yang diterima anggota meningkat maka akan semakin meningkat kepuasan anggota, sebaliknya jika bagi hasil yang diterima

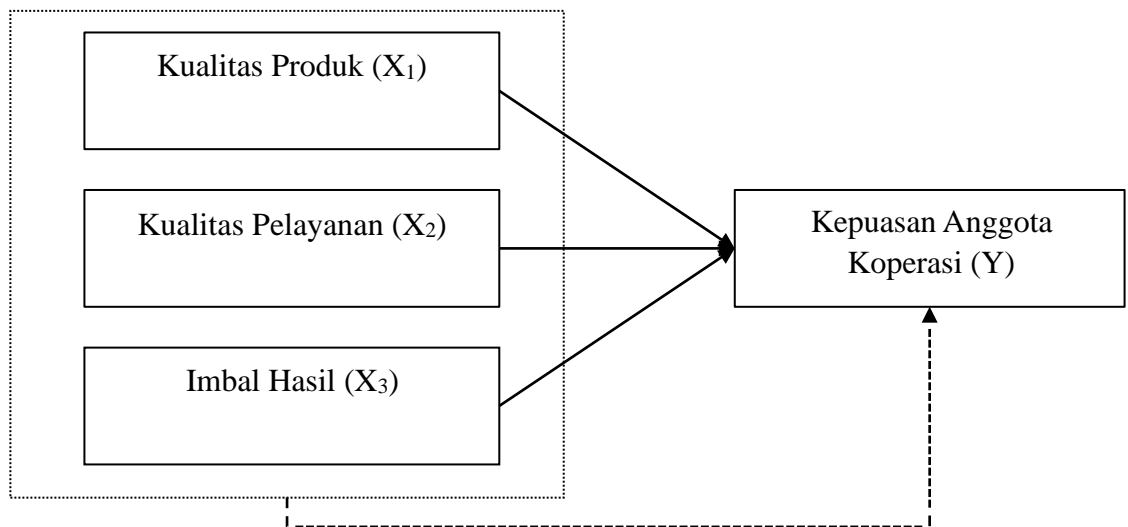
nasabah berkurang akan dapat mengurangi kepuasan anggota dan berimbas pada penarikan dana oleh anggota.

H<sub>3</sub>: Bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

## 2.4 Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir atau kerangka penelitian adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Pada penelitian ini, kerangka penelitian memuat ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan imbal hasil terhadap variabel dependen yaitu kepuasan anggota koperasi. Berikut ini merupakan kerangka penelitian yang disajikan dalam penelitian ini:

Gambar 2.1  
Kerangka Penelitian



Berdasarkan gambar 2.1 diatas dapat dilihat bahwa terdapat dua garis yaitu garis solid dan putus-putus. Kedua garis tersebut memiliki arti yaitu garis solid melambangkan hubungan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dan garis putus-putus melambangkan hubungan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian yang sistematis terhadap bagian-bagian serta hubungan-hubungannya. Penelitian ini digunakan untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam yang terjadi. Penelitian kuantitatif juga menggunakan proses pengukuran, proses pengukuran adalah bagian yang penting dalam penelitian ini karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi sistematis dari hubungan kuantitatif.

Dalam penelitian ini, tidak terdapat populasi dan sampel karena penelitian ini adalah studi kasus, yang hanya satu tempat yaitu Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing. Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing memiliki 50 anggota aktif yang terdaftar, maka penelitian ini menggunakan menggunakan 50 anggota aktif Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing sebagai responden untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing. Pada penelitian ini juga digunakan aplikasi SPSS untuk mengolah data hasil pengumpulan yang telah dilakukan, hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil dapat lebih akurat.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data Penelitian**

##### **1. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data teoritis guna menunjang pembahasan masalah dan membaca atau mempelajari seperti

bukubuku, literatur dan bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti agar dapat diperoleh suatu pemahaman yang mendalam serta menunjang proses pembahasan mengenai masalah- masalah yang telah diidentifikasi.

## 2. Penelitian Lapangan

Metode pengumpulan data dengan penelitian lapangan dilakukan dengan mencari data primer dan variabel-variabel terkait. Data primer tersebut diperoleh dari dengan membagikan kuesioner kepada para responden yang terpilih dan memenuhi kualifikasi untuk mengisi kuesioner tersebut.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini, untuk pemberian skor kuesioner menggunakan skala *likert*, terdiri dari beberapa pernyataan untuk memberikan penilaian dari setiap pernyataan.

Skala *Likert* menurut Sugiyono (2013) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* menurut Siregar (2014) Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pernyataan/pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Untuk setiap pernyataan akan diberikan skor masing-masing, ada lima kategori yaitu:

Tabel 3.1

Skala *Likert*

No.	Kode	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
No.	Kode	Keterangan	Skor
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2

5	STS	Sangat Tidak Setuju	1
---	-----	---------------------	---

### 3.3.1 Variabel Dependen

Kepuasan anggota koperasi merupakan hal yang ingin diwujudkan oleh Koperasi untuk dapat mensejahterakan anggotanya maupun mensejahterakan koperasi tersebut. Beberapa indikator yang diajukan untuk mengukur kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan anggota koperasi secara keseluruhan
2. Konfirmasi harapan
3. Minat menggunakan ulang jasa yang ada
4. Kesiediaan anggota untuk merekomendasikan

### 3.3.2 Variabel Independen

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yaitu kualitas produk yang dilambangkan dengan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan yang dilambangkan dengan  $X_2$  dan imbal hasil yang dilambangkan dengan  $X_3$ . Berikut ini merupakan penjelasan dari ketiga variabel tersebut:

#### 1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal yang menjadi perhatian karena dengan memberikan kualitas produk yang terbaik maka pelanggan akan merasa puas dengan produk yang diberikan. Berikut merupakan indikator yang diajukan dalam mengukur kualitas produk:

- a. Kinerja produk koperasi.
- b. Fitur produk koperasi.
- c. Kesesuaian dan spesifikasi produk koperasi.
- d. *Serviceability*.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan bersikap ramah kepada anggota koperasi.
- b. Karyawan bersikap sopan kepada anggota koperasi.

- c. Petugas memberikan informasi mengenai fasilitas yang lengkap kepada anggota koperasi.
- d. Petugas melakukan pelayanan transaksi dengan tepat dan lancar.

### 3. Imbal Hasil

Bagi hasil adalah bentuk return (perolehan) kembalinya dari kontrak investasi, dari waktu ke waktu, tidak pasti dan tidak tetap. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplotasi. Indikator bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a. Bagi hasil sudah sesuai dengan nilai-nilai syariah.
- b. Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing menawarkan bagi hasil yang tinggi daripada Koperasi Simpan Pinjam lain.
- c. Bagi hasil memberi keuntungan apabila penerimaan usaha lebih besar dari biaya yang dikeluarkan dalam menjalankan usaha.
- d. Keuntungan dibagi bersama antara anggota dan pengelola.

## 3.4 Metode Analisis Data

### 3.4.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan kegiatan pengujian yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif berhubungan dengan hal yang memberikan keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena dalam bentuk tabulasi sehingga mudah untuk diinterpretasikan (Supardi, 2013). Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel atau grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Dalam penelitian ini, penelitian statistik deskriptif berisi gambaran mengenai data yang dilihat dari frekuensi jenis kelamin responden, usia responden, dan nilai maksimum dan minimum data dalam suatu penelitian.

### 3.4.2 Uji Kelayakan Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini harus dilakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini dapat diteruskan dan layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Mengingat pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dan kesanggupan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Apabila alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data tidak valid, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pernyataan yang digunakan dalam kuesioner.

#### **3.4.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan (Sekaran dalam Putra, Handayani dan Topowijono, 2014). Dengan ketentuan, semua item instrumen kuesioner memiliki nilai signifikansi masing-masing variabel kecil dari 0,05 berarti bahwa alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dan instrumen kuesioner harus memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan untuk itu instrument kuesioner dinyatakan valid.

#### **3.4.2.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keandalan) alat pengumpulan data (instrument) yang digunakan, suatu instrument dikatakan reliabilitas apabila semua variabel memiliki koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

#### **3.4.3 Uji Asumsi Klasik**

##### **3.4.3.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak (Sunjuoyo, 2013). Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Pengujian normalitas data melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi



kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, ploting dan residual yang akan dibandingkan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titik-titik tersebar disekitar garis diagonal.

#### **3.4.3.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan pada variabel dependen maupun independen. Suatu model regresi mengandung masalah heteroskedastisitas artinya varian variabel dalam model tersebut tidak konstan (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Sebaliknya, jika varian variabel dalam model memiliki nilai yang sama (konstan) disebut sebagai heteroskedastisitas. Masalah heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data *crosssection* (Sujarweni, 2016).

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Apabila data tersebut menyebar dan tidak membentuk pola dan titik-titik menyebar diatas atau dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Data yang tidak terjadi heteroskedastisitas, maka model layak digunakan.

#### **3.4.3.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antara lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya satu atau lebih variabel bebas, mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017).

Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung masalah korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Metode yang sering digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinearitas yakni menggunakan nilai *variance inflation factor*. Kaidah uji multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *variance inflation factor* < 10, maka tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, sehingga uji multikolinearitas sehingga uji multikolinearitas terpenuhi.

### 3.4.4 Uji Hipotesis

#### 3.4.4.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel independennya. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017)

Nilai  $t_{hitung}$  digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai  $t_{hitung}$  variabel tersebut lebih besar dibanding nilai  $t_{tabel}$  (Sujarweni, 2016). Dalam tabel distribusi t terdapat istilah satu ujung dan dua ujung. Penggunaan tabel satu ujung atau dua ujung tergantung hipotesis yang diajukan. Jika hipotesis yang diajukan sudah menunjukkan arah, misalnya terdapat pengaruh positif maka menggunakan satu ujung sebelah kanan. Akan tetapi jika belum menunjukkan arah, misalnya terdapat pengaruh (tidak menunjukkan pengaruh positif atau negatif) maka menggunakan dua ujung. Jika menggunakan satu ujung maka df:  $\alpha$ , n- k, tetapi jika menggunakan dua ujung maka derajat bebasnya adalah df:  $\alpha/2$ , n-k. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ : jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Berdasarkan nilai signifikansi: jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

#### 3.4.4.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori *goodness of fit* atau tidak, harus membandingkan nilai  $f_{hitung}$  dengan nilai  $f_{tabel}$  dengan df(k-1), (n-k). Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan. Hasil uji F juga dapat dilihat dalam tabel ANOVA.

Uji simultan atau uji f juga dapat dilihat melalui nilai signifikansi dari model regresi pada uji f yang ada ditabel ANOVA dengan nilai signifikansi sebesar ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05. Pengujian dilakukan sebagai berikut:

1. Bila alfa ( $\alpha$ ) < 5% maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Bila alfa ( $\alpha$ ) > 5% maka variabel dependen secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel independen.

### 3.4.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel independen. Besarnya nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan didalam model regresi (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017).

Koefisien determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bersifat signifikan. Sebaliknya jika hasil F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

### 3.4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yakni negatif atau positif dan memprediksi kenaikan dan penurunan nilai dari masing-masing variabel dalam penelitian.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y: Kepuasan anggota  $\alpha$ :

Konstanta

$\beta$ : Koefisien regresi variabel  
independent  $\varepsilon$ : *error term*  $X_1$ : Kualitas  
Produk  
 $X_2$ : Kualitas Pelayanan  
 $X_3$ : Imbal hasil

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing adalah koperasi syariah telah memiliki anggota 50 aktif orang dan calon anggota sebanyak lebih dari 1.235 orang. Berdiri sejak 8 Januari 2014 berawal dari keinginan merubah kebiasaan warga di suatu lingkungan yang terjerat Rentenir atau Bank Keliling. Saat ini Koperasi yang menggunakan hukum-hukum syariah ini memiliki beberapa program yakni:

1. Simpanan Bersatu (Simber), yakni simpanan sukarela yang dapat di ambil kapan saja tanpa ada biaya administrasi setiap bulannya dan saat pengambilan.
2. Investasi Mudharabah Berjangka (IMB) adalah jenis simpanan berjangka (deposito) yang menggunakan prinsip investasi bagi hasil Dengan prinsip ini dana akan diinvestasikan untuk pembiayaan produktif dan pembiayaan lain yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah. Keuntungan dari pembiayaan ini akan dibagikan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati bersama. Pilihan jangka waktu untuk IMB adalah 6 (enam) dan 12 (dua belas) bulan.
3. Payment Point Online Banking (PPOB), adalah pelayanan pembayaran secara online yang memberikan kemudahan bagi anggota dalam pembayaran tagihan listrik, telkom, pulsa, BPJS, dan lain lain.
4. NyiMas (Nyimpan Emas), NyiMas adalah program pembelian emas batangan dengan sistem cicilan disertai fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki emas dengan aman. Selain itu cicilan emas dapat dibayarkan dengan uang fisik atau dengan sampah tertentu yang dikonversikan ke dalam rupiah. Sehingga

nasabah mendapatkan 2 manfaat yaitu rumah bersih dari sampah dan dapat memiliki emas. Dalam program ini, kami bekerja sama langsung dengan PT.

Aneka Tambang (Persero) UBPP Logam Mulia, Tbk.

5. NyiTop (Nyici Laptop). Program ini adalah program terbaru yang diluncurkan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan anggota, target marketnya adalah siswa-siswi di sekolah mulai dari kelas 4 Sekolah Dasar s/d Sekolah Menengah Atas melalui tabungan wajib harian.
6. Pembiayaan.

## **4.2 Hasil Pengolahan Data**

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini terbagi kedalam enam bagian yaitu hasil uji statistik deskriptif, hasil uji kelayakan data, hasil uji asumsi klasik, hasil uji hipotesis, hasil uji koefisien determinasi dan hasil uji regresi linear berganda. Berikut ini merupakan hasil pengujian dari masing masing bagian tersebut:

### **4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan kegiatan pengujian yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penelitian statistik deskriptif berisi gambaran mengenai data yang dilihat dari frekuensi jenis kelamin responden, usia responden, dan nilai maksimum dan minimum data dalam suatu penelitian. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik deskriptif dalam penelitian ini:

#### **1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Uji statistik deskriptif yang pertama adalah pengujian terhadap jenis kelamin anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	23	46,0	46,0	46,0
Wanita	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.1 diatas adalah hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan jenis kelamin responden. Dari hasil pengujian diketahui bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 23 orang atau 46% dari jumlah seluruh responden dan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 27 orang atau 54% dari jumlah seluruh responden. Dari pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa responden wanita lebih mendominasi dalam penelitian ini.

## 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Rentang Usia Responden

Uji statistik deskriptif yang kedua adalah pengujian terhadap rentang usia anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan rentang usia responden:

Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Rentang Usia

<b>Usia</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <21 tahun	6	12,0	12,0	12,0
>30 tahun	7	14,0	14,0	26,0
21-25 tahun	17	34,0	34,0	60,0
26-30 tahun	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.2 diatas adalah hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan rentang usia responden. Dari hasil pengujian diketahui bahwa responden dengan usia kurang dari 21 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 12% dari total keseluruhan responden. Responden dengan usia lebih dari 30 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 14% dari total keseluruhan responden. Responden dengan rentang usia 21-25 tahun berjumlah 17 orang atau 34% dari total keseluruhan responden. Dan responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 20 orang atau 40% dari total keseluruhan responden. Dari pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan rentang usia 21-25 dan 26-30 tahun lebih mendominasi dalam penelitian ini.

### 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Uji statistik deskriptif yang ketiga adalah pengujian terhadap pendidikan terakhir anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan pendidikan terakhir responden:

Tabel 4.3  
Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	23	46,0	46,0	46,0
	S2	5	10,0	10,0	56,0
	SMA/Sederajat	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.3 diatas adalah hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan rentang usia responden. Dari hasil pengujian diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 23 orang atau sebesar 46% dari total



keseluruhan responden. Responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 5 orang atau sebesar 10% dari total keseluruhan responden. Responden dengan Pendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 22 orang atau 44% dari total keseluruhan responden. Dari pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan Pendidikan terakhir S1 dan SMA/Sederajat lebih mendominasi dalam penelitian ini.

#### 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota Koperasi

Uji statistik deskriptif yang ketiga adalah pengujian terhadap lamanya menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing (KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan pendidikan terakhir responden:

Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota Koperasi

#### Lama Bergabung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 tahun	19	38,0	38,0	38,0
1-2 tahun	16	32,0	32,0	70,0
3-4 tahun	9	18,0	18,0	88,0
4-6 tahun	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.4 diatas adalah hasil pengujian statistik deskriptif berdasarkan lamanya responden menjadi anggota koperasi. Dari hasil pengujian diketahui bahwa responden dengan lama menjadi anggota koperasi kurang dari 1 tahun berjumlah 19 orang atau sebesar 38% dari total keseluruhan responden. Responden dengan lama menjadi anggota koperasi 1-2 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 32% dari total keseluruhan responden. Responden dengan lama menjadi anggota koperasi 3-4 tahun berjumlah 9 orang atau 18% dari total keseluruhan responden. Dan responden yang lama menjadi anggota koperasi 4-6 tahun berjumlah 6 orang atau 12% dari total keseluruhan responden. Dari

pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan lama menjadi anggota koperasi kurang dari 1 tahun dan 1-2 tahun lebih mendominasi dalam penelitian ini.

#### 4.2.2 Hasil Uji Kelayakan Data

Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini dapat diteruskan dan layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Apabila alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data tidak valid, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini:

##### 4.2.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Dengan ketentuan, semua item instrumen kuesioner memiliki nilai signifikansi masing-masing variabel kecil dari 0,05 berarti bahwa alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dan instrumen kuesioner harus memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan untuk itu instrument kuesioner dinyatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

##### 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

Pengujian validitas yang pertama adalah pengujian validitas kepuasan anggota. Dalam penelitian ini nilai r-tabel sebesar 0.2787 ( $n-2, 50-2=48$ ). Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas dari variabel kepuasan anggota:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1	0,000	,667	0.2787	Valid
Y2	0,000	,627	0.2787	Valid
Y3	0,000	,594	0.2787	Valid

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y4	0,000	,571	0.2787	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.5 diatas merupakan hasil pengujian validitas terhadap kepuasan anggota. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai r-hitung masing masing pertanyaan lebih besar daripada nilai r-tabel yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan anggota.

## 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pengujian validitas yang kedua adalah pengujian validitas kualitas produk. Dalam penelitian ini nilai r-tabel sebesar 0.2787 ( $n-2$ ,  $50-2=48$ ). Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas dari variabel kepuasan anggota: Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X11	0,000	,616	0.2787	Valid
X12	0,000	,477	0.2787	Valid
X13	0,000	,679	0.2787	Valid
X14	0,000	,599	0.2787	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.6 diatas merupakan hasil pengujian validitas terhadap kualitas produk. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai r-hitung masing masing pertanyaan lebih besar daripada nilai r-tabel yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas produk.

### 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pengujian validitas yang ketiga adalah pengujian validitas kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini nilai r-tabel sebesar 0.2787 ( $n-2, 50-2=48$ ).

Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas dari variabel kepuasan pelayanan:

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X21	0,000	,614	0.2787	Valid
X22	0,000	,515	0.2787	Valid
X23	0,000	,544	0.2787	Valid
X24	0,000	,619	0.2787	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.7 diatas merupakan hasil pengujian validitas terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai r-hitung masing masing pertanyaan lebih besar daripada nilai r-tabel yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

### 4. Hasil Uji Validitas Imbal Hasil

Pengujian validitas yang keempat adalah pengujian validitas imbal hasil. Dalam penelitian ini nilai r-tabel sebesar 0.2787 ( $n-2, 50-2=48$ ). Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas dari variabel imbal hasil:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Imbal Hasil

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X31	0,000	,588	0.2787	Valid

X32	0,000	,579	0.2787	Valid
X33	0,000	,565	0.2787	Valid
X34	0,000	,568	0.2787	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.8 diatas merupakan hasil pengujian validitas terhadap imbal hasil. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai r-hitung masing masing pertanyaan lebih besar daripada nilai r-tabel yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk mengukur imbal hasil.

#### 4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keandalan) alat pengumpulan data (instrument) yang digunakan, suatu instrument dikatakan reabilitas apabila semua variabel memiliki koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel. 1. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota

Pengujian reliabilitas yang pertama adalah pengujian reliabilitas kepuasan anggota. Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas dari variabel kepuasan anggota:

Tabel 4.9  
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
Y1	,686	0,600	Reliabel
Y2	,700	0,600	Reliabel
Y3	,710	0,600	Reliabel
Y4	,717	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.9 diatas merupakan hasil pengujian reliabilitas kepuasan anggota. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* hasil pengujian memiliki nilai diatas dari *Cronbach alpha* yang menjadi kriteria dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka seluruh pertanyaan reliabel untuk menggambarkan kepuasan anggota.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Pengujian reliabilitas yang kedua adalah pengujian reliabilitas kualitas produk. Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas dari variabel kualitas produk:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X11	,683	0,600	Reliabel
X12	,727	0,600	Reliabel
X23	,659	0,600	Reliabel
X34	,688	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.10 diatas merupakan hasil pengujian reliabilitas kualitas produk. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* hasil pengujian memiliki nilai diatas dari *cronbach alpha* yang menjadi kriteria dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka seluruh pertanyaan reliabel untuk menggambarkan kualitas produk.

## 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Pengujian reliabilitas yang kedua adalah pengujian reliabilitas kualitas pelayanan. Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan:

Tabel 4.11  
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X21	,659	0,600	Reliabel
X22	,695	0,600	Reliabel
X33	,685	0,600	Reliabel
X34	,657	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.11 diatas merupakan hasil pengujian reliabilitas kualitas pelayanan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* hasil pengujian memiliki nilai diatas dari *cronbach alpha* yang menjadi kriteria dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka seluruh pertanyaan reliabel untuk menggambarkan kualitas pelayanan.

#### 4. Hasil Uji Reliabilitas Imbal Hasil

Pengujian reliabilitas yang kedua adalah pengujian reliabilitas imbal hasil. Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan:

Tabel 4.12  
Hasil Uji Reliabilitas Imbal Hasil

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X31	,674	0,600	Reliabel
X32	,668	0,600	Reliabel
X33	,674	0,600	Reliabel
X34	,667	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.12 diatas merupakan hasil pengujian reliabilitas imbal hasil. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* hasil pengujian memiliki nilai diatas dari *cronbach alpha* yang menjadi kriteria dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut maka seluruh pertanyaan reliabel untuk menggambarkan imbal hasil.

#### **4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten sehingga hasil pengujian dapat menjelaskan pengaruh secara maksimal. Pada penelitian ini uji asumsi klasik terbagi menjadi tiga yaitu uji asumsi klasik normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Berikut ini merupakan hasil pengujian asumsi klasik dari ketiga pengujian tersebut:

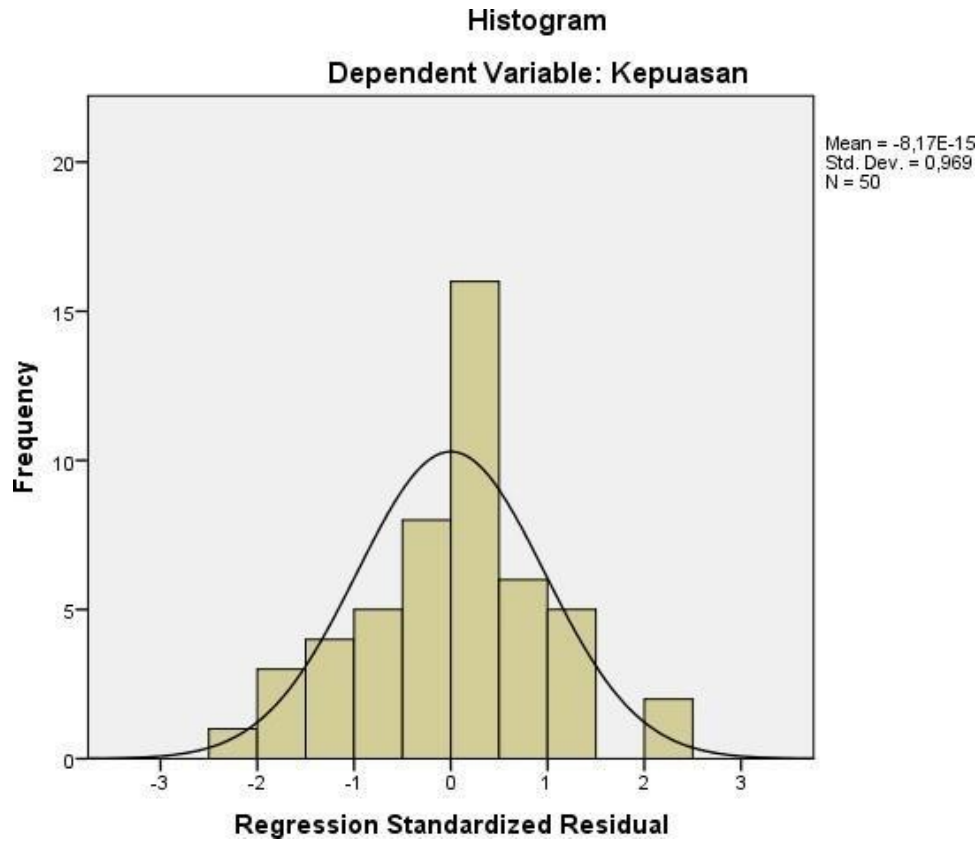
##### **4.2.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas data melalui analisis grafik dengan cara menganalisis grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, ploting dan residual yang akan dibandingkan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titik-titik tersebar disekitar garis diagonal. Berikut ini merupakan hasil pengujian asumsi klasik normalitas:



Gambar 4.1

Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: Histogram



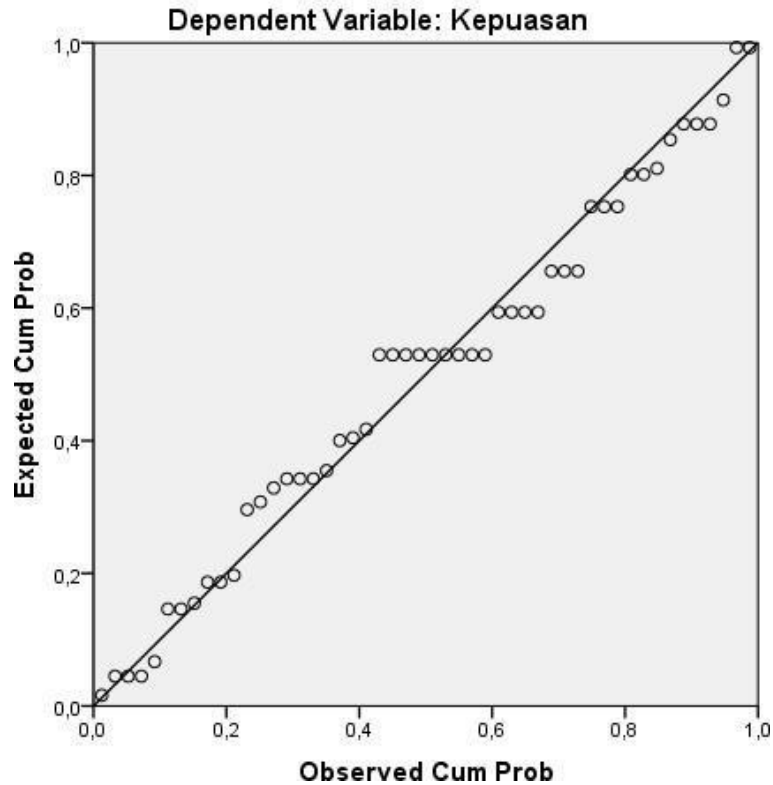
Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Gambar 4.1 diatas merupakan hasil pengujian asumsi klasik normalitas dengan grafik histrogram. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa garis membentuk seperti lonceng. Untuk menguatkan hasil pengujian asumsi klasik normalitas maka perlu melihat grafik *normal probability plot*. Berikut ini merupakan hasil pengujian asumsi klasik normlaitas dengan grafik *normal probability plot*:

Gambar 4.2

Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: *Normal Probability Plot*

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Gambar 4.2 merupakan hasil pengujian asumsi klasik. Dari hasil pengujian diketahui bahwa titik titik yang merupakan variabel berada disekitaran garis. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah asumsi klasik normalitas dalam penelitian ini.

#### 4.2.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan pada variabel dependen maupun independen. Dalam penelitian ini, untuk dapat mendeteksi heterokedastisitas dapat dilihat melalui grafik *scatterplot*. Apabila data tersebut menyebar dan tidak membentuk pola dan titik-titik menyebar diatas atau dibawah

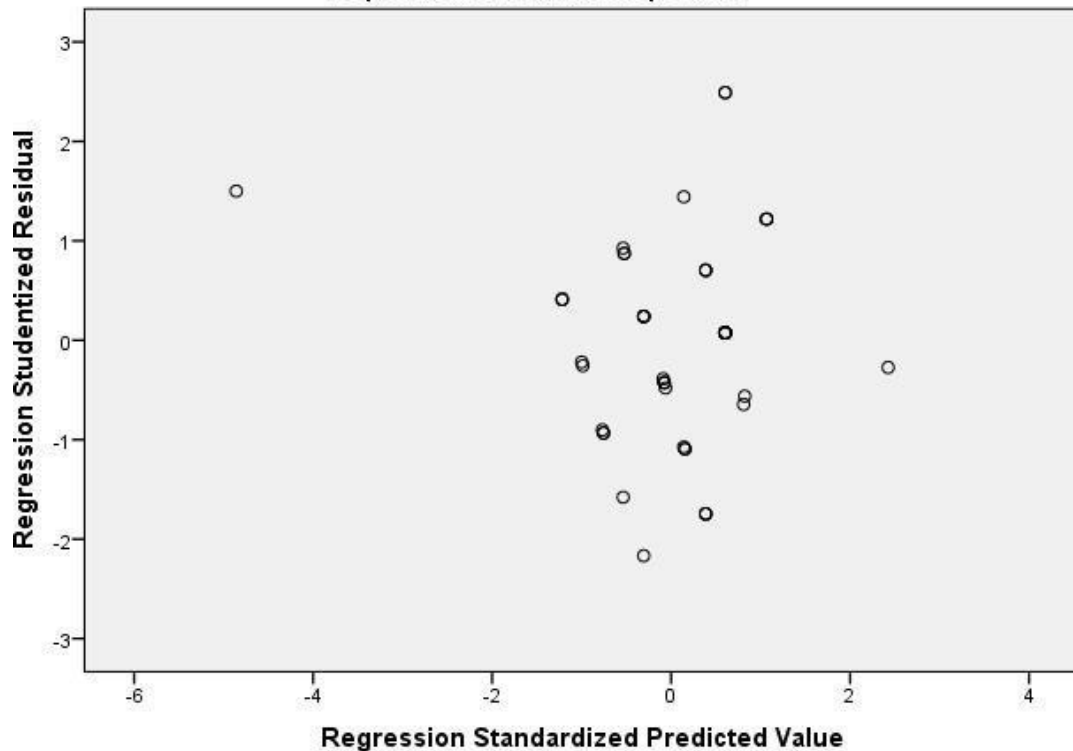
0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini merupakan hasil pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas dalam penelitian ini:

Gambar 4.3

Hasil Pengujian Asumsi Klasik Heteroskedastisitas: *Scatterplot*

**Scatterplot**

**Dependent Variable: Kepuasan**



Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Gambar 4.3 merupakan hasil pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa titik-titik yang merupakan sampel tersebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y. Berdasarkan hasil pengujian tersebut tersebut maka dapat disimpulkan maka tidak terjadi gejala hetroskedastisitas dalam penelitian ini.

#### 4.2.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antara lebih dari dua variabel bebas. Dalam penelitian ini, metode yang sering digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinearitas yakni menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*. Dalam penelitian ini, pengujian multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *variance inflation factor* < 10, maka tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, sehingga uji multikolinearitas sehingga uji multikolinearitas terpenuhi. Berikut ini merupakan hasil pengujian asumsi klasik multikolinearitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.13  
Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	,311	3,220
	Kualitas Pelayanan	,223	4,488
	Imbal Hasil	,220	4,544

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.13 yang tersaji merupakan hasil pengujian asumsi klasik multikolinearitas dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil penelitian tersebut:

1. Nilai *tolerance* dari variabel kualitas produk sebesar 0,311 dan nilai *variance inflation factor* sebesar 3,220. Berdasarkan hasil tersebut nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* hasil pengujian masing masing lebih besar dan lebih kecil dari kriteria ( $0,311 > 0,1$  dan  $3,220 < 10$ ).

2. Nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,223 dan nilai *variance inflation factor* sebesar 4,488. Berdasarkan hasil tersebut nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* hasil pengujian masing masing lebih besar dan lebih kecil dari kriteria ( $0,223 > 0,1$  dan  $4,488 < 10$ ).
3. Nilai *tolerance* dari variabel imbal hasil sebesar 0,220 dan nilai *variance inflation factor* sebesar 4,544. Berdasarkan hasil tersebut nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* hasil pengujian masing masing lebih besar dan lebih kecil dari kriteria ( $0,220 > 0,1$  dan  $4,544 < 10$ ).

Berdasarkan hasil pengujian tersebut diketahui bahwa nilai *tolerance* hasil pengujian terhadap masing-masing variabel independent memiliki nilai lebih besar daripada taraf signifikansi yang telah ditetapkan dan masing-masing variabel independent memiliki nilai *variance inflation factor* lebih kecil daripada yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam penelitian ini.

#### **4.2.4 Hasil Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis terbagi menjadi dua yaitu pengujian hipotesis secara parsial dan pengujian hipotesis secara simultan. Berikut ini merupakan hasil pengujian kedua hipotesis tersebut:

##### **4.2.4.1 Hasil Uji Hipotesis Parsial**

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independensecara parsial atau individual terhadap variabel independennya. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi adalah apabila nilai nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berikut ini merupakan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dalam penelitian ini:

Tabel 4.14  
 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-1,327	,191
Kualitas Produk	2,855	,006
Kualitas Pelayanan	4,949	,000
Imbal Hasil	2,391	,021

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.14 yang tersaji merupakan hasil pengujian hipotesis secara parsial. Dari hasil pengujian diketahui bahwa kualitas produk memiliki nilai t-statistik sebesar 2,855 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Hasil pengujian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4,949 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t- statistik sebesar 4,949 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian diketahui bahwa imbal hasil memiliki nilai t-statistik sebesar 2,391 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing hasil pengujian tersebut:

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota

Berikut merupakan hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing:

H<sub>01</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Dari hasil pengujian yang terdapat pada tabel 4.14 diketahui bahwa kualitas produk memiliki nilai t-statistik sebesar 2,855 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Pada penelitian ini nilai signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 dan nilai t-statistik tabel sebesar 2,01174 ( $n-k, 50-3=47$ ). Jika dibandingkan dengan hasil pengujian, nilai t-statistik hitung lebih besar daripada nilai statistik tabel ( $2,855 > 2,01174$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai signifikansi yang ditetapkan ( $0,006 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Berikut merupakan hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing:

H<sub>02</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

H<sub>a2</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Dari hasil pengujian yang terdapat pada tabel 4.14 diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4,949 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada penelitian ini nilai signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 dan nilai t-statistik tabel sebesar 2,01174 ( $n-k, 50-3=47$ ). Jika dibandingkan dengan hasil pengujian, nilai t-statistik hitung lebih besar daripada nilai statistik tabel ( $4,949 > 2,01174$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai signifikansi yang ditetapkan ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

### 3. Pengaruh Imbal Hasil Terhadap Kepuasan Anggota

Berikut merupakan hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing:

$H_{03}$ : Tidak terdapat pengaruh antara imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

$H_{a3}$ : Terdapat pengaruh antara imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Dari hasil pengujian yang terdapat pada tabel 4.14 diketahui bahwa imbal hasil memiliki nilai t-statistik sebesar 2,391 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021. Pada penelitian ini nilai signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 dan nilai t-statistik tabel sebesar 2,01174 ( $n-k, 50-3=47$ ). Jika dibandingkan dengan hasil pengujian, nilai t- statistik hitung lebih besar daripada nilai statistik tabel ( $2,391 > 2,01174$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai signifikansi yang ditetapkan ( $0,021 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

#### 4.2.4.2 Hasil Uji Hipotesis Simultan

Uji simultan (Uji F) bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini untuk mengambil keputusan didasarkan pada nilai  $f_{hitung}$  dan signifikansi. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang



artinya terdapat pengaruh antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan hipotesis untuk menguji pengaruh simultan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

H<sub>04</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

H<sub>a4</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Berikut ini merupakan hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji f) pada penelitian ini.

Tabel 4.15  
Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67,497	3	22,499	127,407	,000 <sup>b</sup>
Residual	8,123	46	,177		
Total	75,620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Imbal Hasil, Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.15 yang tersaji merupakan hasil pengujian hipotesis secara simultan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai F hitung hasil pengujian sebesar 127,407 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada penelitian ini nilai signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 dan nilai t-statistik tabel sebesar 2,80

(nk,  $50-3=47$ ). Jika hasil pengujian dan kriteria dibandingkan maka nilai statistik  $f_{hitung}$  lebih besar daripada nilai statistik  $f_{tabel}$  ( $127,407 > 2,80$ ) dan nilai signifikansi hitung lebih kecil daripada nilai signifikansi yang telah ditetapkan ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

#### 4.2.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bersifat signifikan. Apabila nilai koefisien mendekati 1 maka akan semakin baik dalam mengukur kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien  
Determinasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,945 <sup>a</sup>	,893	,886	,42023

- a. Predictors: (Constant), Imbal Hasil, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.16 merupakan hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai *r square* sebesar 0,893. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil mempengaruhi variabel kepuasan

anggota sebesar 89,3%, sedangkan sisanya sebanyak 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil sangat baik dalam menggambarkan kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

#### 4.2.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yakni negatif atau positif dan memprediksi kenaikan dan penurunan nilai dari masing-masing variabel dalam penelitian. Berikut ini merupakan hasil pengujian regresi linear berganda yang terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 4.17  
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1,267	,955	
Kualitas Produk	,256	,090	,248
Kualitas Pelayanan	,542	,110	,507
Imbal Hasil	,270	,113	,246

a. Dependent Variable: Kepuasan Sumber:  
Hasil Pengolahan dengan SPSS 25.0

Tabel 4.17 merupakan hasil pengujian regresi linear berganda pada penelitian ini. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1,267. Nilai koefisien dari variabel kualitas produk sebesar 0,256. Nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,542. Nilai koefisien dari variabel imbal hasil sebesar 0,270. Berikut ini merupakan regresi yang diajukan dalam penelitian ini:

$$KA = -1,267 + 0,256KPr + 0,542KPe + 0,270IH$$

Persamaan diatas merupakan persamaan regresi yang diajukan dalam penelitian ini. Dalam persamaan diatas KA melambangkan variabel kepuasan anggota, KPr melambangkan variabel kualitas produk, KPe melambangkan variabel kualitas pelayanan, IH melambangkan variabel imbal hasil. Berdasarkan hasil dan persamaan regresi tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil bernilai konstan atau bernilai nol, maka variabel kepuasan anggota bernilai -1,267 satuan.
2. Apabila variabel kualitas produk bernilai 1 satuan dan variabel kualitas pelayanan serta imbal hasil bernilai konstan atau bernilai nol, maka variabel kepuasan anggota akan naik sebesar 0,256 satuan.
3. Apabila variabel kualitas pelayanan bernilai 1 satuan dan variabel kualitas produk serta imbal hasil bernilai konstan atau bernilai nol, maka variabel kepuasan anggota akan naik sebesar 0,542 satuan.
4. Apabila variabel imbal hasil bernilai 1 satuan dan variabel kualitas produk serta kualitas pelayanan bernilai konstan atau bernilai nol, maka variabel kepuasan anggota akan naik sebesar 0,270 satuan.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota**

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Hal tersebut juga sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Maramis dkk (2018),

Kusumawati (2018), serta Sari dan Razak (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4,949 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing merupakan kunci peningkatan kepuasan anggota koperasi. Pemberian pelayanan yang dilakukan berupa pelatihan kepada anggota koperasi yang meminjam modal untuk meningkatkan usahanya, memberikan penyuluhan tentang koperasi syariah yang bermanfaat dengan sistem yang menguntungkan, memberikan konsultasi mengenai investasi bagi anggota yang ingin menyimpan dananya dan berbagai pelayanan lainnya.

Dengan pemberian pelayanan yang baik, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing memiliki calon anggota hingga lebih dari 1.200 orang. Ini menandakan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen menggunakan produk yang dihasilkan secara terus-menerus.

#### **4.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota**

Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut. Peningkatan kualitas produk merupakan suatu yang sangat penting, dengan demikian produk perusahaan semakin lama semakin tinggi

kualitasnya. Apabila peningkatan kualitas produk dilaksanakan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat melipatgandakan jumlah konsumen. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Maramis dkk (2018), Cahyani dan Alvianto (2020), serta Sari dan Razak (2017).

Dari hasil pengujian yang telah dipaparkan sebelumnya diketahui bahwa kualitas produk memiliki nilai t-statistik sebesar 2,855 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Produk-produk yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing merupakan produk yang mampu bersaing dengan koperasi syariah maupun koperasi non syariah. Dengan menawarkan beberapa produk unggulan seperti: simpanan bersatu (simber), investasi mudharabah berjangka (IMB), *payment point online banking* (PPOB), Nyicil Emas (nyimas), Nyicil Laptop (Nytotop) dan pembiayaan lainnya menjadikan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing menjadi koperasi yang menyediakan berbagai fasilitas produk yang lengkap. Dengan produk produk pembiayaan yang disajikan diharapkan dapat memenuhi kepuasan anggota koperasi karena berbagai macam produk pembiayaan tersedia pada KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

#### **4.3.3 Hubungan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota**

Imbal hasil merupakan suatu hal yang menjadi perhatian bagi anggota koperasi terutama anggota yang menyimpan dananya kedalam koperasi. Dengan pengelolaan yang baik diharapkan anggota koperasi yang menyimpan uangnya didalam koperasi simpan pinjam dapat memperoleh imbal hasil yang signifikan. Dengan memperoleh imbal hasil yang signifikan maka kepuasan

anggota koperasi akan meningkat. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Budiyono (2013).

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, diketahui bahwa imbal hasil memiliki nilai t-statistik sebesar 2,391 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing menyediakan pelayanan berupa simpanan bersatu (Simber) dan investasi mudharabah berjangka (IMB) yang mana menerapkan prinsip syariah dan dihitung berdasarkan nisbah. Selain memberikan nisbah yang telah disepakati bersama, anggota koperasi pun dibebaskan dari biaya administrasi sehingga imbal hasil yang diperoleh semakin besar. Dengan adanya adanya imbal hasil yang besar dan tanpa dibebankan biaya administrasi akan mendorong kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

#### **4.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil**

##### **Terhadap Kepuasan Anggota**

Tabel 4.15 yang tersaji merupakan hasil pengujian hipotesis secara simultan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai F hitung hasil pengujian sebesar 127,407 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.

Selain itu, pada tabel 4.16 yang merupakan merupakan hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini, diketahui bahwa nilai *r square* sebesar 0,893. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil mempengaruhi variabel kepuasan anggota sebesar

89,3%, sedangkan sisanya sebanyak 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan imbal hasil sangat baik dalam menggambarkan kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing, hal tersebut didukung dengan nilai t-statistik hitung  $2,855 > 2,01174$  nilai statistik tabel dan nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$  nilai signifikansi. Berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi disebabkan karena dengan pelayanan prima yang telah diberikan memberikan kepuasan kepada anggota koperasi.
2. Terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing, hal tersebut didukung dengan nilai t-statistik hitung  $4,949 > 2,01174$  nilai statistik tabel dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  nilai signifikansi. Berpengaruhnya kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi disebabkan dengan variasi produk yang berkualitas memberikan kepuasan kepada anggota koperasi.
3. Terdapat pengaruh antara variabel imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bersatu Kerabat Pulo Kambing, hal tersebut didukung dengan nilai t-statistik hitung  $2,391 > 2,01174$  nilai statistik tabel dan nilai signifikansi  $0,021 < 0,05$  nilai signifikansi. Berpengaruhnya imbal hasil terhadap kepuasan anggota koperasi disebabkan dengan imbal hasil yang diterima secara maksimal tanpa dibebankan biaya administrasi membuat kepuasan anggota koperasi terhadap hasil investasi meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ketiga variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan imbal hasil berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bagi koperasi diharapkan agar mampu menjaga kualitas pelayanan dan produk yang dihasilkan, serta meningkatkan imbal hasil yang diberikan. Dengan meningkatkan faktor-faktor tersebut diharapkan kepuasan anggota koperasi akan terus meningkat sehingga koperasi mampu bersaing dengan lembaga-lembaga yang sejenis.
2. Bagi anggota koperasi diharapkan untuk lebih memahami koperasi syariah dan ikut serta dalam mengembangkan sistem koperasi syariah sehingga dapat bersaing dengan koperasi konvensional lainnya.

### **Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah terlampau sedikitnya anggota aktif koperasi yang berperan dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini dirasa belum dapat memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi syariah.

Terdapat beberapa hal penting yang bisa diambil dari penelitian ini. Hasil penelitian ini akan memberikan beberapa kontribusi yang berdampak terhadap koperasi syariah. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi syariah. Mengingat variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariah. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan beberapa koperasi syariah guna menghasilkan keakuratan dalam menguji pengaruh kepuasan anggota koperasi. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang membatasi objek penelitian, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik sampling lainnya.

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmed, Selim, Rafikul Islam, and Mohammad Mohiuddin. 2017. *Service Quality, Shariah Compliance and Customer Satisfaction of Islamic Banking Services in Malaysia*. Turkish Journal of Islamic Economics 4.2.
- Budiyono, Iwan. 2013. *Analisis Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah Kota Semarang)*. Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke- 2.
- Cahyani, Putri Dwi, and Adhika Alvianto. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto)*. Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam.
- Daulay, Raihanah. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah pada bank mandiri syariah di kota Medan*. JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis 12.1.
- Furqan, Zhafran Yafi. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Kantin Aisyah Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA Riau)*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gerung, Christy Jacklin, Jantje Sepang, dan Sjendry Loindong. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 5.2.
- Gunardi, Charlie Giovani, and Rezi Erdiansyah. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. Prologia 3.2.
- Haryanto, Rudy, dan Heldalina. 2016. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Politeknik Negeri Banjarmasin.* Proceeding of National Conference on Asbis. Vol. 1. No. 1.
- Ikram, Afifah AB, Antonio EL Nyoko, and Ronald PC Fanggidae. 2019.

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang)*. Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs) 9.2. hlm 167-174.
- Ismail Razak, S. E., and Nirmala Putri Sari. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana 5.3.
- Ismunandar, Arif. 2020. *Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Dewantara 9.01. hlm 85-102.
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya, dan Iwan Setiawan. 2011. *Marketingintinti 3.0*. Helsinki: Talentum.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, Dyah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bmt Nu Sejahtera Mijen Semarang*. Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi 3.2. hlm 50-59.
- Lasander, Christian. 2013. *Citra merek, kualitas produk, dan promosi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada makanan tradisional*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1.3.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L. Sepang, dan Agus S. Soegoto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 6.3.
- Medias, Fahmi. 2018. *Ekonomi Mikro Islam: Islamic Microeconomics*. Magelang: Unimma Press.
- Ningsih, Nina Wachyu, dan Edy Yulianto. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO Auto2000 Cabang Denpasar)*. Jurnal Administrasi Bisnis 30.1 171-177.
- Purwanto, Erwan Agus. 2018. *Metode penelitian kuantitatif: Untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

- Saadat, Matiullah, Tahani Rashed Tahbet, dan Mohammad Asif Mannan. 2018. *Factors That Influence Customer Satisfaction in Airline Industry in Malaysia*. IOSR JBM 20.8. hlm 1-6.
- Santosa, Agustinus. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hasil Produksi "Tjiwi Kimia" di Surabaya Selatan*. Media Mahardhika 9.3. hlm 41-57.
- Setiawan, Kiki Cahaya. 2015. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Psikis: Jurnal Psikologi Islami 1.1. hlm 23-32.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Kupas tuntas penelitian akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sunjoyo, Rony Setiawan, et al. 2013. *Aplikasi SPSS untuk smart riset*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, U. S. 2013. *Aplikasi statistika dalam penelitian*. Jakarta: Change Publisher.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tumangkeng, Gerardo Andrew. 2013. *Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1.4.
- Wahyuni, Salamah, Arif Lukman, and Yacob Suparno. 2017. *The Determinants of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction (A Survey of Islamic Banks Customers in Indonesia)*. J. Fin. Bank. Review 2.4. hlm 36-45.
- <https://www.suara.com/bisnis/2020/06/20/193614/pelaku-usaha-mikro-butuh-kehadirankoperasi-atau-koperasi-syariah?page=all>

Lampiran 1

**PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Responden  
Ditempat,

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir program studi S-1 dalam rangka penulisan skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang merupakan salah satu syarat untuk ujian keserjanaan Strata (S1).

Nama : Lina Agustina  
NPM 11150000210  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi  
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,  
Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota  
KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing

Memohon kepada Bapak/Ibu anggota KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing untuk memberikan bantuan dengan mengisi kuesioner yang disediakan. Adapun data yang akan diperoleh dari kuesioner ini hanya untuk penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Lina Agustina

# KUESIONER

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



A. Petunjuk pengisian :

Untuk menjawab kuesioner, Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang sesuai. Salah satu jawaban yang sesuai pada kolom pilihan jawaban yang tersedia, dengan keterangan sebagai berikut:

STS: Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

## B. Data Responden

### 1. Jenis Kelamin

1. Pria        2. Wanita

### 2. Usia

1. <21 tahun   
2. 21 - 25 tahun   
3. 26 - 30 tahun   
4. > 30 tahun

### 3. Pendidikan Terakhir

1. SMA/SMK   
2. S1   
3. S2   
4. Lainnya

### 4. Lama Bergabung Di Koperasi

1. < 1 tahun   
2. 1 - 2 tahun   
3. 3 - 4 tahun   
4. 4 - 6 tahun



### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan, produk, dan bagi hasil yang diberikan oleh KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing.					
2	Pelayanan, produk, dan bagi hasil yang diberikan oleh KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing telah memenuhi harapan saya.					
3	Saya akan menggunakan produk-produk keuangan yang terdapat pada KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing.					
4	Saya akan merekomendasikan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing kepada kerabat dan teman sejawat.					

### Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk-produk pembiayaan yang diberikan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing memiliki kinerja yang baik.					
2	Fitur-fitur pembiayaan yang diberikan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing disajikan lengkap.					
3	Produk pembiayaan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi.					
4	Produk pembiayaan KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing sangat berguna bagi anggota koperasi					

### Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas Koperasi KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing bersikap ramah terhadap anggota koperasi.					
2	Petugas Koperasi KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing bersikap sopan santun kepada anggota koperasi.					
3	Petugas Koperasi KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing memberikan informasi mengenai fasilitas secara lengkap dan jelas kepada anggota koperasi.					
4	Petugas Koperasi KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing memberikan pelayanan transaksi secara cepat dan tepat kepada anggota koperasi.					

### Imbal Hasil

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Koperasi KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam bagi hasil kepada anggota koperasi.					
2	Koperasi KSPPS Kerabat Pulo Kambing menawarkan bagi hasil yang tinggi daripada Koperasi Simpan Pinjam lain.					
3	Koperasi KSPPS Kerabat Pulo Kambing menawarkan bagi hasil yang tinggi apabila penerimaan usaha lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan anggota koperasi.					
4	Keuntungan yang diperoleh Koperasi KSPPS Kerabat Pulo Kambing dibagi Bersama antara anggota koperasi dan pengelola.					

## Rekap Hasil Pengumpulan Kuesioner

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Menjadi Anggota
1	Pria	<21 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
2	Wanita	21-25 tahun	S1	1-2 tahun
3	Wanita	26-30 tahun	SMA/Sederajat	3-4 tahun
4	Wanita	>30 tahun	SMA/Sederajat	4-6 tahun
5	Wanita	26-30 tahun	S1	3-4 tahun
6	Pria	26-30 tahun	S1	3-4 tahun
7	Pria	21-25 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
8	Pria	26-30 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
9	Wanita	21-25 tahun	S1	<1 tahun
10	Wanita	<21 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
11	Pria	<21 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
12	Pria	21-25 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
13	Wanita	21-25 tahun	S1	<1 tahun
14	Wanita	26-30 tahun	S1	<1 tahun
15	Pria	26-30 tahun	S1	<1 tahun
16	Wanita	>30 tahun	S2	4-6 tahun
17	Wanita	>30 tahun	S2	4-6 tahun
18	Pria	26-30 tahun	S1	<1 tahun
19	Wanita	26-30 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
20	Wanita	26-30 tahun	S1	<1 tahun
21	Wanita	>30 tahun	SMA/Sederajat	3-4 tahun
22	Pria	>30 tahun	S1	4-6 tahun
23	Pria	26-30 tahun	SMA/Sederajat	4-6 tahun
24	Pria	21-25 tahun	S1	<1 tahun

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Menjadi Anggota
25	Wanita	21-25 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
26	Pria	26-30 tahun	S2	1-2 tahun
27	Wanita	<21 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
28	Wanita	<21 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
29	Wanita	21-25 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
30	Pria	21-25 tahun	S1	1-2 tahun
31	Wanita	<21 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
32	Pria	26-30 tahun	S1	3-4 tahun
33	Wanita	26-30 tahun	S1	<1 tahun
34	Wanita	26-30 tahun	SMA/Sederajat	3-4 tahun
35	Pria	26-30 tahun	S1	3-4 tahun
36	Pria	26-30 tahun	S1	<1 tahun
37	Wanita	21-25 tahun	S1	<1 tahun
38	Pria	21-25 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
39	Pria	26-30 tahun	S2	4-6 tahun
40	Wanita	21-25 tahun	S1	1-2 tahun
41	Pria	26-30 tahun	S1	1-2 tahun
42	Pria	21-25 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
43	Wanita	21-25 tahun	S1	1-2 tahun
44	Wanita	21-25 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
45	Wanita	>30 tahun	S2	3-4 tahun
46	Pria	>30 tahun	S1	<1 tahun
47	Wanita	21-25 tahun	SMA/Sederajat	1-2 tahun
48	Pria	26-30 tahun	SMA/Sederajat	<1 tahun
49	Wanita	26-30 tahun	S1	3-4 tahun
50	Pria	21-25 tahun	S1	<1 tahun

Jawaban Responden Variabel Kepuasan Anggota

No	Y			
	Y1	Y2	Y3	Y4
1	5	5	4	5
2	5	5	4	4
3	5	5	4	5
4	5	5	4	4
5	5	5	5	4
6	4	5	4	4
7	5	4	4	4
8	4	4	4	4
9	5	4	4	4
10	5	4	4	5
11	4	5	5	4
12	5	5	4	4
13	4	4	4	5
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	4	5	4	4
18	5	4	5	4
19	4	4	4	4

	Y			
	Y1	Y2	Y3	Y4
20	5	4	4	4
21	4	4	5	4
22	5	5	4	4
23	4	5	5	4
24	4	4	4	4

25	4	5	4	4
26	4	4	5	5
27	4	4	4	5
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	4	5	4	4
31	4	4	5	5
32	4	5	5	4
33	4	4	5	4
34	4	5	4	4
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	4	5	4	4
38	4	5	4	5
39	5	4	5	4
40	4	5	4	4
41	5	4	4	4
42	4	4	4	4
43	5	4	4	4
44	4	5	4	5

	Y			
45	4	4	5	4
46	4	4	4	5
47	5	5	4	4
48	5	5	5	4
49	4	4	4	4
50	5	4	5	5

Jawaban Responden Kualitas Produk

	1			
No	X11	X12	X13	X14
1	5	4	4	5
2	5	5	5	5
3	5	4	4	5
4	4	5	4	4
5	5	4	5	4
6	5	4	4	4
7	5	4	4	4
8	5	4	4	4
9	4	4	4	4
10	5	4	5	4
11	4	5	5	4
12	5	4	5	4
13	4	4	4	5
14	4	5	4	4

	1			
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	4	5	4	4
18	5	5	4	5
19	4	4	4	4
20	5	4	5	4
21	4	4	4	5
22	4	5	4	5
23	5	4	5	4
24	4	4	4	4

25	4	4	4	4
26	4	5	4	4
27	4	4	5	4
28	4	4	4	4
29	4	5	4	4
30	5	4	4	4
31	4	5	5	4
32	5	4	5	4
33	4	4	5	5
34	4	5	4	4
35	4	4	4	5
36	4	4	4	4
37	4	5	4	4
38	4	4	5	5
39	4	5	4	4

	1			
40	4	4	4	4
41	4	4	5	4
42	4	4	4	4
43	5	4	4	4
44	4	4	5	5
45	5	4	4	4
46	4	4	4	5
47	5	4	4	5
48	4	5	5	4
49	4	4	4	4
50	5	4	5	4



Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

	2			
No	X21	X22	X23	X24
1	5	4	5	4
2	5	4	5	4
3	5	4	5	5
4	5	4	5	4
5	4	5	5	4
6	4	5	4	5
7	5	4	4	4
8	4	4	4	4
9	5	4	5	4

	2			
10	5	4	5	4
11	5	4	4	5
12	5	4	4	4
13	4	4	5	4
14	4	4	5	4
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	5	4	4	4
18	4	5	5	4
19	4	4	4	4
20	5	4	4	4
21	4	4	5	4
22	5	5	4	4
23	5	4	5	4
24	4	4	4	4

25	4	5	4	4
26	5	4	5	4
27	4	4	4	5
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	5	4	5	4
31	5	4	5	4
32	4	5	4	5
33	4	4	5	4
34	4	5	5	4

	2			
35	4	4	5	4
36	4	5	4	4
37	5	5	4	4
38	5	5	4	4
39	5	5	4	4
40	5	4	4	4
41	5	4	4	4
42	4	5	4	4
43	5	5	4	4
44	4	5	4	5
45	5	4	4	4
46	4	5	4	4
47	4	5	4	5
48	5	4	5	5
49	4	4	4	4
50	5	5	4	5

Jawaban Responden Imbal Hasil

	3			
No	X31	X32	X33	X34
1	5	4	4	5
2	5	4	4	4
3	5	4	4	5
4	5	4	5	4
5	4	4	5	5

	3			
6	4	5	4	4
7	5	5	4	4
8	5	4	4	4
9	4	5	4	4
10	4	5	5	4
11	4	5	5	4
12	4	5	4	5
13	4	4	5	4
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	4	4	5	4
18	5	4	5	4
19	4	5	4	4
20	5	5	4	4
21	4	4	5	4
22	4	5	5	4
23	4	5	5	4
24	4	4	4	4

25	5	4	4	4
26	5	5	4	4
27	4	4	5	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	5	5	4	4

	3			
31	4	4	5	5
32	5	4	5	4
33	4	5	4	4
34	4	5	4	4
35	4	4	5	4
36	4	4	4	4
37	4	4	5	5
38	4	4	5	5
39	5	4	5	4
40	4	4	5	4
41	4	5	5	4
42	4	4	4	4
43	5	5	4	4
44	4	5	5	4
45	5	5	4	4
46	4	4	4	4
47	5	5	4	4
48	4	5	5	4
49	4	4	4	4
50	4	5	5	4

## Lampiran 2

Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
<b>1</b>	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
<b>2</b>	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
<b>3</b>	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
<b>4</b>	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
<b>5</b>	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
<b>6</b>	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
<b>7</b>	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
<b>8</b>	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
<b>9</b>	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
<b>10</b>	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
<b>11</b>	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
<b>12</b>	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
<b>13</b>	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
<b>14</b>	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
<b>15</b>	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
<b>16</b>	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
<b>17</b>	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
<b>18</b>	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
<b>19</b>	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
<b>20</b>	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel T

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>1</b>	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
<b>2</b>	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
<b>3</b>	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
<b>4</b>	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
<b>5</b>	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
<b>6</b>	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
<b>7</b>	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
<b>8</b>	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
<b>9</b>	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
<b>10</b>	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
<b>11</b>	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
<b>12</b>	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
<b>13</b>	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
<b>14</b>	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
<b>15</b>	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
<b>16</b>	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
<b>17</b>	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
<b>18</b>	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
<b>19</b>	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
<b>20</b>	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
.							

<b>46</b>	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
<b>47</b>	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
<b>48</b>	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
<b>49</b>	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
<b>50</b>	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141

Tabel F

<b>Df untuk penyebut (N2)</b>	<b>df untuk pembilang (N1)</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	161	199	216	225
<b>2</b>	18.51	19.00	19.16	19.25
<b>3</b>	10.13	9.55	9.28	9.12
<b>4</b>	7.71	6.94	6.59	6.39
<b>5</b>	6.61	5.79	5.41	5.19
<b>6</b>	5.99	5.14	4.76	4.53
<b>7</b>	5.59	4.74	4.35	4.12
<b>8</b>	5.32	4.46	4.07	3.84
<b>9</b>	5.12	4.26	3.86	3.63
<b>10</b>	4.96	4.10	3.71	3.48
<b>11</b>	4.84	3.98	3.59	3.36
<b>12</b>	4.75	3.89	3.49	3.26
<b>13</b>	4.67	3.81	3.41	3.18
<b>14</b>	4.60	3.74	3.34	3.11
<b>15</b>	4.54	3.68	3.29	3.06
<b>16</b>	4.49	3.63	3.24	3.01
<b>17</b>	4.45	3.59	3.20	2.96
<b>18</b>	4.41	3.55	3.16	2.93
<b>19</b>	4.38	3.52	3.13	2.90

<b>20</b>	4.35	3.49	3.10	2.87
.				
<b>46</b>	4.05	3.20	2.81	2.57
<b>47</b>	4.05	3.20	2.80	2.57
<b>48</b>	4.04	3.19	2.80	2.57
<b>49</b>	4.04	3.19	2.79	2.56
<b>50</b>	4.03	3.18	2.79	2.56

Lampiran 3

Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	23	46,0	46,0	46,0
Wanita	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Rentang Usia

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <21 tahun	6	12,0	12,0	12,0
>30 tahun	7	14,0	14,0	26,0
21-25 tahun	17	34,0	34,0	60,0
26-30 tahun	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S1	23	46,0	46,0	46,0
S2	5	10,0	10,0	56,0
SMA/Sederajat	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Hasil Uji Statistik Deskriptif Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota Koperasi



### Lama Bergabung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 tahun	19	38,0	38,0	38,0
1-2 tahun	16	32,0	32,0	70,0
3-4 tahun	9	18,0	18,0	88,0
4-6 tahun	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1	0,000	,667	0.2787	Valid
Y2	0,000	,627	0.2787	Valid
Y3	0,000	,594	0.2787	Valid
Y4	0,000	,571	0.2787	Valid

### Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X11	0,000	,616	0.2787	Valid
X12	0,000	,477	0.2787	Valid
X13	0,000	,679	0.2787	Valid
X14	0,000	,599	0.2787	Valid

### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X21	0,000	,614	0.2787	Valid
X22	0,000	,515	0.2787	Valid
X23	0,000	,544	0.2787	Valid

X24	0,000	,619	0.2787	Valid
-----	-------	------	--------	-------

#### Hasil Uji Validitas Imbal Hasil

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X31	0,000	,588	0.2787	Valid
X32	0,000	,579	0.2787	Valid

Pernyataan	Signifikansi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X33	0,000	,565	0.2787	Valid
X34	0,000	,568	0.2787	Valid

#### Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
Y1	,686	0,600	Reliabel
Y2	,700	0,600	Reliabel
Y3	,710	0,600	Reliabel
Y4	,717	0,600	Reliabel

#### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X11	,683	0,600	Reliabel
X12	,727	0,600	Reliabel
X23	,659	0,600	Reliabel
X34	,688	0,600	Reliabel

#### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

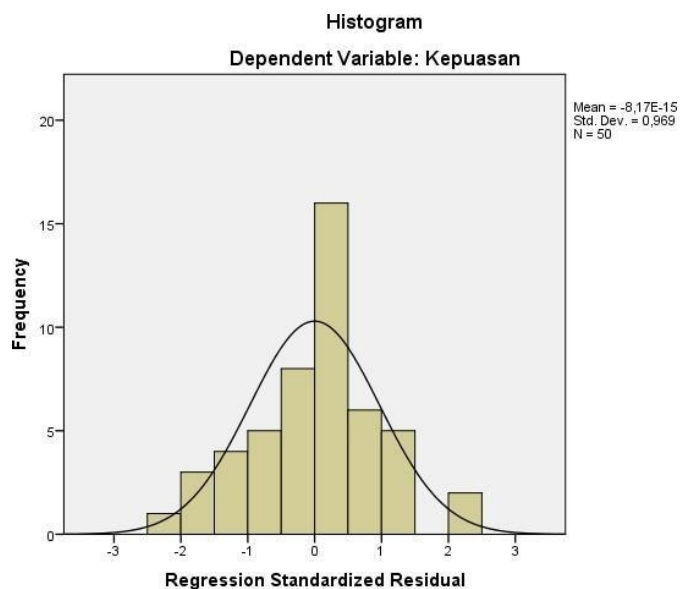
	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X21	,659	0,600	Reliabel
X22	,695	0,600	Reliabel

X33	,685	0,600	Reliabel
X34	,657	0,600	Reliabel

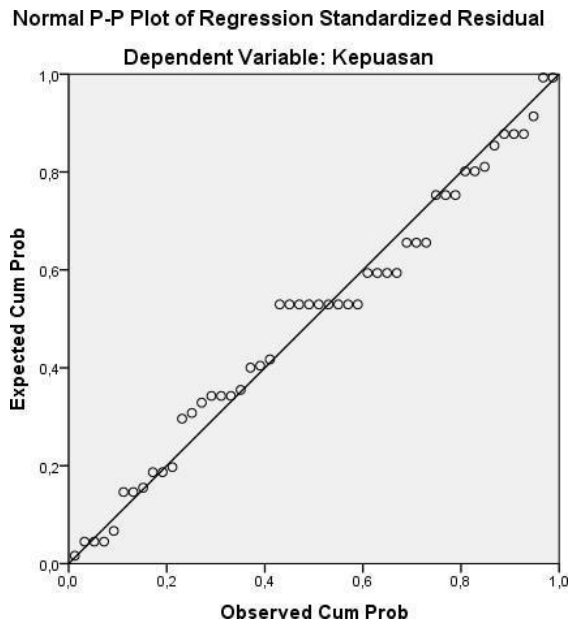
### Hasil Uji Reliabilitas Imbal Hasil

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Alpha Cronbach's	Keterangan
X31	,674	0,600	Reliabel
X32	,668	0,600	Reliabel
X33	,674	0,600	Reliabel
X34	,667	0,600	Reliabel

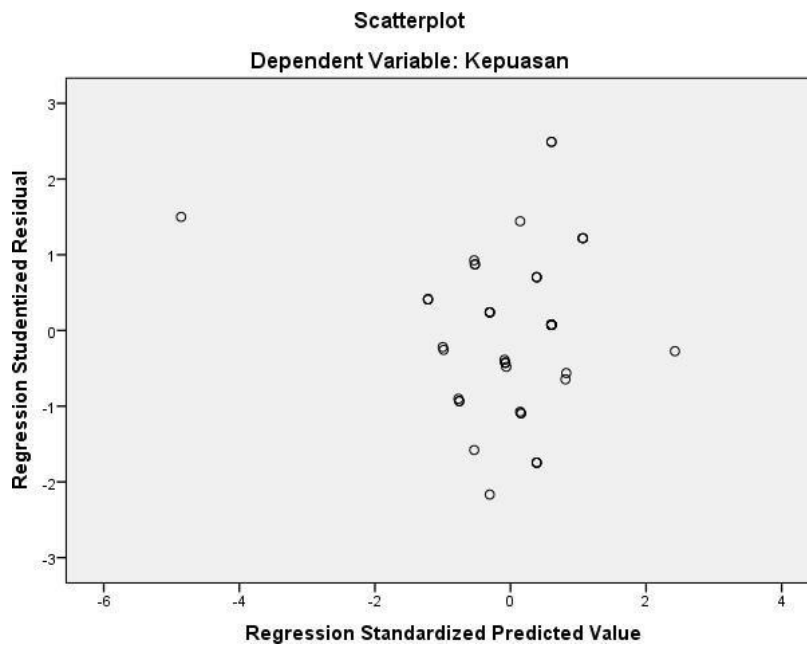
### Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: Histogram



### Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas: *Normal Probability Plot*



Hasil Pengujian Asumsi Klasik Heteroskedastisitas: *Scatterplot*



Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Produk	,311	3,220
Kualitas Pelayanan	,223	4,488
Imbal Hasil	,220	4,544

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-1,327	,191
Kualitas Produk	2,855	,006
Kualitas Pelayanan	4,949	,000
Imbal Hasil	2,391	,021

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67,497	3	22,499	127,407	,000 <sup>b</sup>
Residual	8,123	46	,177		
Total	75,620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Imbal Hasil, Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,945 <sup>a</sup>	,893	,886	,42023

a. Predictors: (Constant), Imbal Hasil, Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1,267	,955	
Kualitas Produk	,256	,090	,248
Kualitas Pelayanan	,542	,110	,507
Imbal Hasil	,270	,113	,246

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Lampiran 2 : Riwayat Hidup**

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

## Data Pribadi

Nama	: Lina Agustina
NPM	: 11150000210
Tempat dan Tanggal Lahir	: Ngawi, 15 Agustus 1992
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jl. Swadaya Rw Buntu, Jatinegara, Cakung, Jakarta Timur
Telepon	085890137171
Email	: angelina4747.La@gmail.com

## Pendidikan Formal

MI PSM AN-NUR Gebang	: Lulus tahun 2004
MTS ISLAMIYAH Widodaren	: Lulus tahun 2007
HOMESCHOOLING Jakarta	: Lulus tahun 2015
STEI Indonesia Jakarta	: Tahun 2015 sampai sekarang